

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisa Proposal Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya” dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proposal Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan serta dukungan dan doa dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Bapak Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1, terimakasih atas waktu, bimbingan, arahan, motivasi, semangat, dan kesabaran dalam membimbing penulis. Terlepas dari segala perbaikan dan kebaikan yang diberikan, semoga ibu selalu berada dalam kemuliaan.

5. Bapak Andri Helmi Munawar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2, terimakasih atas waktu, bimbingan, arahan, motivasi, semangat, dan kesabaran dalam membimbing penulis. Terlepas dari segala perbaikan dan kebaikan yang diberikan, semoga bapak selalu berada dalam kemuliaan.
6. Seluruh Dosen Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan, semoga ilmu yang telah bapak dan ibu berikan mendapat keberkahan dari Allah SWT.
7. Yang terhormat Ibu Lia Puspitasari selaku Pimpinan Cabang Bank Negara Indonesia KCP Universitas Siliwangi yang telah menjadi pembimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama dilaksanakannya penelitian.
8. Para Staf Bank Negara Indonesia KCP Universitas Siliwangi yang telah membuat penulis nyaman
9. Kepada teman-teman kelas A Angkatan 2021 sekaligus teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman mahasiswa perbankan dan keuangan angkatan 2021, yang telah sama-sama berjuang dalam proses ini.
11. Kepada teman yang penulis temui dari SMP hingga saat ini masih bertahan disisi penulis yaitu Mila Nursetiani, terimakasih karna tidak meninggalkan penulis dalam keadaan apapun dan selalu memberi semangat serta apresiasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Kepada teman-teman yang penulis temui dari SMA hingga saat ini masih bertahan disisi penulis yaitu dengan nama grup Keluarga Besar, terimakasih karna tidak meninggalkan penulis dalam keadaan apapun dan selalu memberi semangat serta apresiasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait

Tasikmalaya, Mei 2024  
Penulis

Agit Anggita  
213404024