

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “Peranan *Customer Service* dalam Mengidentifikasi dan Mengatasi Keluhan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya” dapat terselesaikan dengan baik.

Saya menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini tidak berhasil tanpa ada bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nundang Busaeri, Ir., M.T., IPU ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi
4. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Wali Kelas dan Dosen Pembimbing I (satu) yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan tugas akhir kepada penulis
5. Bapak Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan tugas akhir kepada penulis
6. Bapak Asep Bahtiar selaku Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya

7. Seluruh karyawan PT. BNI Kantor Cabang Tasikmalaya,
8. Keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun materil,
9. Sahabat seperjuangan penulis selama berkuliah di Jurusan Vokasi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi yaitu Cindy Suci Kiranti, Anisa Siti Yuliana, Rima Insani dan Tiara Emilia Widyanti yang memberi semangat serta kebersamai penulis.
10. Sahabat sekaligus saudara bagi penulis yang sampai saat ini masih kebersamai yaitu Windi Pangesti yang memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Teman-teman VKP A angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan serta semangat dalam penulisan laporan ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan tugas akhir ini masih jauh 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 membutuhkan

Tasikmalaya, 2024

Penulis,

Mela Hemaliya Fitri Yani

213404027