

**PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE EXCELLENT*  
PADA NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-3 Manajemen Perbankan dan Keuangan

**Oleh :**

**GINA RAHMA PRATIWI**

**173404025**



**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN PERBANKAN DAN KEUANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SILIWANGI**

**2020**