

**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