

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “***PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI HANDLING COMPLAINT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BNI KCP PANGANDARAN***” dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D-3 Perbankan dan Keuangan untuk memenuhi gelar Ahli Madya di Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri., MT, selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si.Ak., C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M., selaku Ketua Prodi Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I sekaligus wali dosen yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu didikan dan bimbingan serta arahan yang berharga bagi penulis selama menjadi mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan.
5. Bapak Agi Rosyadi, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, didikan, bimbingan serta arahan yang sangat berharga bagi penulis selama menjadi mahasiswa di D3 Perbankan dan Keuangan.
6. Seluruh Staf Pengajar Program Studi Perbankan dan Keuangan yang senantiasa memberi ilmu dan pemahaman.
7. Seluruh staf PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP

Pangandaran, terutama Teh Alfy yang telah memberikan pengarahannya serta menunjang informasi untuk kepentingan naskah tugas akhir ini.

8. Sahabat-sahabat yang telah menemani terutama Ismi, Gishel, Putri dan Ade Mia yang selalu memberikan masukan.
10. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Perbankan dan Keuangan 2019, terima kasih atas kebersamaannya.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari 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 bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, Maret 2022

Triana Alfina Damayanti