

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga, penulisan tugas akhir yang berjudul **“PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE ECELLENT* KEPADA NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TASIKMALAYA”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini pekenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nundang Busaeri, Ir., MT selaku Rektor Universitas Siliwangi
2. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, SE., M.Si., C.A selaku Dekan
Fakultas Ekonomi Universitas Tasikmalaya
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan
4. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penyusunan Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar.
5. Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penyusunan Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar.
6. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengetahuan dan mengarahkan selama masa Pendidikan.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi yang telah memberikan arahan selama perkuliahan.
8. Teman-teman seperjuangan tempat berbagi keluh kesah yang telah memberikan dorongan semangat.
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak bisa cantumkan satu persatu yang turut serta membantu dalam menyusun laporan ini.

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 dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 02 Maret 2022

Penulis