

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **”STANDAR PENILAIAN KINERJA *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK BNI”** dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku rektor
2. H. Dr. Ade Komaludin. S.E.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Siliwangi.
4. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun Tugas Akhir dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si selaku wali dosen kelas C Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi yang telah membantu dan meberikan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang standar penilaian kinerja customer service.

Tasikmalaya, Oktober 2022

Penulis