

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nundang Busaeri, M.T.,IPU.,ASEAN.Eng selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D3 Pebankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si., CFRM. selaku Pembimbing I.
5. Dede Arif Rahmani S.Pd., M.M. selaku Pembimbing II.
6. Annas Syam Rizal Fahmi, S.E.I., M.E. selaku dosen penguji I
7. Andri Helmi Munawar, S.E., M.S.i., CIFM selaku dosen penguji II
8. Wilman San Marino, S.E., M.M. selaku Wali Dosen penulis selama kuliah.
9. Seluruh Dosen dan *Staff* Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu serta dukungan kepada penulis.

10. Segenap Pimpinan dan Staf Bank BNI KCP Cikurubuk yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini sehingga penulis memperoleh banyak ilmu serta pengalaman menarik selama melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis.

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.

Tasikmalaya, 03 Juni 2025

Siti Nur Sasi Sabina
223404204