

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI IMPLEMENTASI *DIGITAL CUSTOMER
SERVICE LITE* DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI
KINERJA OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE* PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CIAMIS**

Oleh:

**ELSA DWI MARSEINA
NPM 223404067**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya
pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan**



**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2025**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI IMPLEMENTASI *DIGITAL CUSTOMER
SERVICE LITE* DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI
KINERJA OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE* PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CIAMIS**

Oleh:

**Elsa Dwi Marseina
NPM 223404067**

Di bawah Bimbingan:

**Agi Rosyadi., S.E., M.M
Yuyun Yuniasih., S.E., M.Si**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya
pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan**

**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2025**