

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulisan Penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Kredit Guna Bhakti Di PT. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Indihiang”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi. Penulis menyadari, Proposal Penelitian ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Bapak Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.S.i., selaku Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, arahan, bimbingan, serta saran dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. Annas Syams Rizal Fahmi S.E.I., M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, arahan, bimbingan, serta saran dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Wilman San Marino, S.E., M.M., selaku Wali Dosen selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh Dosen Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2022 khususnya rekan-rekan kelas D yang selalu memberikan dorongan dan memahami selama masa perkuliahan penulis.
8. Kepada sahabat dan teman-teman satu Angkatan Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan tahun 2022.
9. Pimpinan PT Bank BJB KCP Indihiang beserta jajarannya yang telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penyusunan Penelitian ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan, kesalahan dan kekhilafan karena keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu sebelumnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga penulisan Penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis serta para pembaca pada umumnya.

Tasikmalaya, Agustus 2025

Ilham Azhar Ramdhani
223404079