

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beserta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan syafaatnya kepada kita semua sehingga dapat mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Analisis Pelaksanaan Strategi Customer Relationship Management (CRM) di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Kas Sutisna Senjaya**" tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat lulus dari Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi, dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini tidak mudah, pastinya banyak sekali tantangan yang didapat, tetapi tantangan tersebut dapat diatasi dengan dukungan beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini izinkan penulis untuk berterima kasih sebesar-besarnya kepada: Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Nundang Busaeri M.T., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Hj. Noneng Masitoh., Ir., M.M., selaku Koordinator Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.
4. Agi Rosyadi., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir sekaligus Dosen Wali Penulis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kuliah di Universitas Siliwangi.

5. Dedeh Sri Sudaryanti., S.E., M.Si., CFRM., selaku Dosen Pembimbing 2
Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama mengerjakan Tugas Akhir.
6. Bapak/ibu Dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
7. Bapak Syahruli selaku Pimpinan dan Bu Nurul Aini selaku *Customer Relationship Manager* (CRM) serta para pegawai PT. Bank Negara Indonesia Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Kas Sutisna Senjaya.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini. Maka penulis berharap dan berterima kasih atas segala saran dan masukan tersebut dengan hati terbuka serta mohon maaf apabila pada pada tugas banyak kekurangan dan kesalahan dikarenakan keterbatasan tertentu. Semoga dengan pembuatan Tugas Akhir ini ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi yang membacanya, Aamin.

Tasikmalaya, 26 Juni 2025



Muhammad Nazwar Rusyda Arrasyid

223404102