

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN  
*DIGI CUSTOMER SERVICE LITE*  
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk  
KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA**

Oleh:

**MELI ANDRIYANI  
NPM. 233404189**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)  
pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan



**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2026**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN  
*DIGI CUSTOMER SERVICE LITE*  
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk  
KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA**

Oleh:

**MELI ANDRIYANI  
NPM. 233404189**

Di bawah bimbingan:

**Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.  
Ali Subrata, S.E. M.M.**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)**

**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2026**