

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
KREDIT GUNA BHAKTI MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA PT.
BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN
BANTEN Tbk KANTOR CABANG SUMEDANG**

Oleh:

NADIVA AURABILLA

NPM 233404101

TUGAS AKHIR

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



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

2026

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KREDIT
GUNA BHAKTI MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA PT. BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk
KANTOR CABANG SUMEDANG**

Oleh:

NADIVA AURABILLA

NPM 233404101

Di bawah bimbingan:

Dr. Wilman San Marino, S.E., M.M., CFP

Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

TUGAS AKHIR

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Ahli Madya**

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

2026