

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DALAM
LAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

**(Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero)
Tbk. KCP Universitas Siliwangi)**

Oleh:

**Anya Zayhn Lathifa
NPM. 233404069**

TUGAS AKHIR

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



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

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DALAM
LAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

**(Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero)
Tbk. KCP Universitas Siliwangi)**

Oleh:

Anya Zayhn Lathifa

NPM. 233404069

Di bawah bimbingan:

Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Mira Rahmawati, S.P., M.M.

TUGAS AKHIR

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

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

2026