

## TUGAS AKHIR

**Penerapan Service Recovery untuk Menunjang Kepuasan Nasabah pada  
Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) Kantor  
Cab.Padang**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Oleh  
**SUCI RAHMADILLA YUZENDRI**  
**1800512030**

Dosen : Dr. Rida Rahin,SE,ME  
NIP. 19671231 199303 2 005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**