

TUGAS AKHIR

Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Perbankan dan Keuangan Departemen Vokasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Andalas



Dosen Pembimbing:

Firdaus, SE., M.Si., Ak
NIP. 197507272001121004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
DEPARTEMEN VOKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
2026**