# PROSEDUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KOMPLAIN NASABAH PADA PT BANK BJB Tbk.

# KANTOR CABANG BOGOR

TUGAS AKHIR

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

gelar Ahli Madya pada Program Studi Keuangan & Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan

Oleh:

## LIA YUNITA

NPM: 160110013



## PROGRAM DIPLOMA III KEUANGAN & PERBANKAN

## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESATUAN

## BOGOR

## 2019

# PROSEDUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KOMPLAIN NASABAH PADA PT BANK BJB Tbk.

# KANTOR CABANG BOGOR

TUGAS AKHIR

Oleh:

## LIA YUNITA

NPM: 160110013



**PROGRAM DIPLOMA III KEUANGAN & PERBANKAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESATUAN**

## BOGOR

## 2019