

**TINJAUAN PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT LINER DI PT BANK MANDIRI PERSERO, TBK
KCP SOEKARNO-HATTA BANDUNG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Salah Satu Syarat Dalam
Menempuh Ujian Diploma III Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
Dan Manajemen Universitas Widyatama**

Disusun Oleh :

Nama : Sandra Mutia Dewi

NPM : 0411U034

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

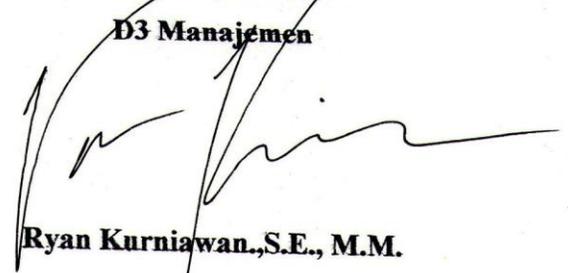

Ryan Kurniawan., S.E., M.M.

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Bisnis dan Manajemen**


Dr, Hj, Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc.

**Ketua Program Studi
D3 Manajemen**


Ryan Kurniawan., S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sandra Mutia Dewi
Tempat dan Tanggal Lahir : Purwakarta, 16 Maret 1993
NPM : 0411U034

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini yang berjudul **“Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan *Frontliner* di PT Bank Mandiri Persero Tbk KCP Bandung Soekarno Hatta”** adalah benar dan hasil karya saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian tugas akhir ini dibuat sebagaimana mestinya dan benar apa adanya.

Bandung, April 2015



Sandra Mutia Dewi