



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, hanya berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN JASA PADA BANK RAKYAT INDONESIA KK STIE INABA CABANG AHMAD YANI BANDUNG.”**

Adapun penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan program Diploma Tiga Program Studi manajemen di Universitas Widyatama.

Selama persiapan penyusunan sampai dengan tugas akhir ini, penulis banyak sekali memperoleh bimbingan, pengarahan, saran-saran, bantuan, dorongan, baik moril maupun materil dari awal hingga terselesainya penulisan tugas akhir ini. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Wien Dyahrini, S.E., M.S. selaku Dosen Pembimbing dan sekaligus sebagai Ketua Program Pendidikan pada Universitas Widyatama Bandung.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah A.K., S.E., Ak., sebagai Ketua Yayasan Widyatama.
3. Bapak Dr.H. Mame S.Sutoko, Ir.,D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama.
4. Bpk. Iwan Ridwansyah, S.E.,MM selaku Ketua Prodi DIII pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
5. Seluruh Staf Dosen, Karyawan Administrasi dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama yang telah memberikan ilmu pengetahuan, saran, dan kemudahan kepada penulis dalam mengikuti perkuliahan.
6. Bapak Sudarsono, sebagai Kepala Cabang Bank Rakyat Indonesia KK STIE Inaba Cabang Ahmad Yani Bandung.
7. Bapak I Nyoman, sebagai Kepala AMO sekaligus pembimbing di Bank Rakyat Indonesia KK STIE Inaba Cabang Ahmad Yani Bandung.
8. Kepada seluruh karyawan-karyawati Bank Rakyat Indonesia KK STIE Inaba

Cabang Ahmad Yani Bandung.

9. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas segala do'a serta kasih sayangnnya selama ini.
10. Adiku tercinta Puri Nurmalitasari, terima kasih atas dukungan dan antar jemput.
11. Untuk pacar ku Eva Susanti S.E, terima kasih yang udah semangatin, nganter kesana sini, dan membantu menyelesaikan tugas akhir ini. *'You are best I ever Had!'*
12. Untuk teman terbaik yang saya pernah miliki Ayu Lestari dan Erista Yusadina. *'Our Frindship Will Never End'*
13. Semua teman-temanku Manajemen D3, angkatan 2005 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kebersamaannya selama ini dan juga atas do'a dan dukungannya pada saat sidang.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan do'a bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari sepenuhnya keterbatasan dan ketidaksempurnaan dari apa yang telah dikemukakan, mengingat terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis membuka pintu untuk segala bentuk saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, September 2010

(Mochamad Bayu Raditya)