

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Suatu Studi pada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Pembantu Ciamis)**

DRAFT SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh

Oleh,
ERNA MAESTRO TRESNA
3402190372



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2023**

