

***THE IMPACT OF COMPLAINT HANDLING AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY IN CUSTOMERS OF
PONTIANAK BRANCH OF BANK KALBAR SYARIAH***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



INDAH PERMATA SARI

NIM. B1021181044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2023