



**INDONESIA
BANKING
SCHOOL**

Jl. Kemang Raya No.35, Bangka - Mampang Prapatan - Jakarta Selatan 12730
Telp. : 021-71791838, 71791979, 7195474, 7196535, 7196469 Fax. 021-7195486
website : www.ibs.ac.id e-mail : info@ibs.ac.id

No : 052/S2-Tesis/STIE IBS/II/2025
Perihal : Tugas Menguji Sidang Tesis

Kepada Yth

1. Dr. Batara M. Simatupang (Ketua sidang)
2. Dr. Rozi A Sabil (Penguji 1)
3. Dr. Enny Haryanti (Penguji 2)

Ditempat

Dengan hormat,

Dengan ini kami menugaskan kehadiran Bapak/Ibu sebagai tim penguji pada Sidang Tesis atas nama :

Nama : Mulida
NIM : 20232111042
Judul : Reduce Service Level Agreement (SLA) Dalam Complaint Handling Management System (CHMS) Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk
Hari, tanggal : Kamis, 13 Februari 2025
Waktu : 19.00 WIB
Tempat : Zoom Meeting

Demikian atas penugasan ini, kami ucapkan terima kasih.

**PROGRAM PASCASARJANA
STIE INDONESIA BANKING SCHOOL**



Dr. Batara M. Simatupang
Direktur MM

PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN

REKAPITULASI NILAI UJIAN TESIS

Hari, Tanggal : Kamis, 13 Februari 2025
 Jam : 19.00
 Nama Mahasiswa : Mulida
 NIM : 20232111042
 Tahun Angkatan : 2023
 I.P.K : 4.00
 Judul Tesis : Reduce Service Level Agreement (SLA) Dalam Complaint Handling Management System (CHMS) Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk

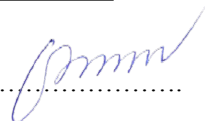
TIM PENGUJI	STATUS	NILAI PENGUJI	BOBOT	NILAI TERBOBOT
1. Dr. Batara M. Simatupang	Ketua	75	25%	18,75
2. Dr. Rozi A Sabil	Pembimbing / Penguji 1	75	50%	37,5
3. Dr. Enny Haryanti	Penguji 2	75	25%	18,75
NILAI AKHIR				75

**NILAI
HURUF**

B+

TANDA TANGAN

Ketua Penguji

: 

Anggota Penguji 1

:

Handwritten signature in blue ink, appearing to be 'VFE' with a horizontal line underneath.

Anggota Penguji 2

:

Handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Pamung' with a horizontal line underneath.

**REDUCE SLA APLIKASI COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT
SYSTEM (CHMS) PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK**

Oleh
MULIDA
NIM 20232111042



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE INDONESIA BANKING SCHOOL
JAKARTA**

2024