

**ANALISIS STRATEGI KUALITAS LAYANAN  
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)* DI PT BNI KANTOR KAS SUTISNA  
SENJAYA TASIKMALAYA**

Oleh:

**AYU NURAENI  
223404004**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk memenuhi sebagai salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Ahli Madya  
Manajemen pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan**



**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2025**

**ANALISIS STRATEGI KUALITAS LAYANAN  
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)* DI PT BNI KANTOR KAS SUTISNA  
SENJAYA TASIKMALAYA**

Oleh:

**AYU NURAENI  
NIM 223404004**

Dibawah bimbingan:

**HJ. NONENG MASITOEH, Ir., M.M.  
YUYUN YUNIASIH S.E., M.Si**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagai salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Ahli Madya  
Manajemen pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2025**