

**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 MASITOH, 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**