

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Strategi Kualitas Layanan dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi Tasikmalaya sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Yuyun Yuniasih S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.
5. Dedeh Sri Sudaryanti, S.E, M.Si selaku Wali Dosen Kelas A Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
6. Para Dosen D-3 Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
7. Orang tua dan Kakak tercinta yang telah menjadi keluarga terbaik yang selalu mengusahakan semua hal untuk penulis, baik kasih sayang, doa, nasehat dan finansial selama perkuliahan berlangsung sampai penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

8. Firdaus Sutrisno, Dwi Rahmatika, Elsa Amalia, Sihab Alfauzy, Nesvi Kaniza Rahma, Via Nurapipah, Astrid Yuliyanti dan Nabila Wafi Dzat Nisa yang selalu menemani, memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini .
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 23 Oktober 2025

Ayu Nuraeni
223404004