

Bagian Akademik STIE Yasa Anggana Garut www.stieyasaanggana.ac.id

Formulir Pendaftaran

Pengajuan Topik dan Judul Penelitian/Skripsi

Nama Mahasiswa : Heri Hermawan

NPM : 221310019

Tahun Angkatan : 22

IPK : 3,36

Kontak/HP/WA : 08995690383

Dengan ini saya mengajukan topik dan judul penelitian yang akan saya laksanakan dalam rangka penyusunan Skripsi, yaitu:

Rencana Judul : Sterategi Peningkatan Loyalitan Nasaban Berbasis Kualitas

pada Perumda BPR Cabang Leles Garut

Lokus/Objek Penelitian : Perumda BPR Garut

Alamat : jl.Raya Leles No.62, Ciburial, kec. Leles, kab. Garut, Jawa barat

Bersama ini juga saya melampirkan persyaratan administrasi dan akademik sebagai berikut:

Lampiran 1 : Data Pendukung Topik dan Judul Penelitian
 Lampiran 2 : Asli Kartu Hasil Studi Sampai dengan Semester 6

3. Lampiran 3 : Bukti Registrasi Perkuliahan (KRS)

Garut, 21 April 2025 Bukti Pengesahan

Formulir ini telah diperiksa sesuai ketentuan

Mahasiswa Pada tanggal

Oleh Ketua Program Studi Manajemen S1

(Heri Hermawan)

Yeti Rosita, SE., MM Ditandatangani dan di cap

Mengetahui, Wakil ketua I Bidang Akademik

(Suca Rusdian, SE., MM)



Bagian Akademik STIE Yasa Anggana Garut www.stieyasaanggana.ac.id

Lampiran 1- Data Pendukung Topik dan Judul Penelitian

- Fenomena Masalah Penelitian (narasikan)

 Palam ora persaingan antar Lembanga keyang
 - Dalam era persaingan antar Lembanga keuangan yang semakin ketat,Perumda BPR Cabang Leles Garut di tuntut untuk terus meningkatkan loyalitas nasabah. Bank-Bank ,termasuk bank digital dan bank umum,kini kemudahan akses ,kecepatan layanan, dan program-program menarik yang menjadi daya tarik bagi nasabah. Perumda BPR masih menghadapi tantangan dalam memberikan layanan prima yang sesuai dengan harapan nasabah.oleh karena itu,penelitian ini perting untuk mengkaji bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat berdampak pada loyalitas nasabah di tengah kompetisi perbankan yang kompetitif.
- 2. Data Pendukung Fenomena Masalah Penelitian
 Berdasrkan hasil observasi awal dari star BPR, terdapat indikasi bahwa jumlah nasabah
 Aktif mengalami penurunan nasabah dalam 6 bulan terakhir,terutama pada pada
 keterbatasan fasilitas pelayanan seperti waktu antrian yang lama,keterbatasab digital serta
 kurang nya kecepatan penangan keluhan.Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah
 mulai menurun dan membutuhkan perhatian serius dari bank.
- 3. Profil singkat Lokus/Objek Penelitian (narasikan)
 Perumda BPR cabang Leles Garut merupakn salah satu Lembaga keuangan milk daerah yang bergerak di bidang jasa perbankan, khususnya dalam memberikan layanan simpam pinjam kepada masyarakat Garut dan sekitarnya. Cabang ini melayani berbagai sagmen nasabah, mulai dari pelaku UMKM hingga individu, dengan fokus pada pelayanan pinjaman. Meski memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian lokal,BPR ini masihmenghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas perlayanannya agar Mampu bersaing dengan bank lain di wilayan Garut
- 4. Rencana Rujukan Buku yang digunakan
 - a. Kotler, Philip& Keller, Kevin Lane. (2022). Marketing Manajemen (16th Edition)
 - b. Sugiyono.(2021).Metode penelitian Kuantitatif,Kualitataif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
 - c. Tjiptono,Fandy.(2020).Strategi pemasaran.yogyakarta: Andi.
 - d. Lupiyoadi,Rambat.(2021). Manajemen pemasaran jasa.Jakarta:Salemba Empat.

Mahasiswa,

(Heri Hermawan)

Note: dapat dbuat dalam beberapa halaman