



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 : Strategi Peningkatan Loyalitas Nasabah 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:

1. Lampiran 1 : Data Pendukung Topik dan Judul Penelitian
2. Lampiran 2 : Asli Kartu Hasil Studi Sampai dengan Semester 6
3. Lampiran 3 : Bukti Registrasi Perkuliahan (KRS)

Garut, 21 April 2025

Mahasiswa

(Heri Hermawan)

Bukti Pengesahan

Formulir ini telah diperiksa sesuai ketentuan
Pada tanggal _____
Oleh Ketua Program Studi Manajemen SI

Yeti Rosita, SE., MM
Ditandatangani dan di cap

Mengetahui,
Wakil ketua I Bidang Akademik

(Suca Rusdian,SE.,MM)



Lampiran 1- Data Pendukung Topik dan Judul Penelitian

1. Fenomena Masalah Penelitian (narasikan) Dalam era persaingan antar Lembaga keuangan yang semakin ketat, Perumda BPR Cabang Leles Garut diuntut 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 penting untuk mengkaji bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat berdampak pada loyalitas nasabah di tengah kompetisi perbankan yang kompetitif.
2. Data Pendukung Fenomena Masalah Penelitian Berdasarkan hasil observasi awal dari star BPR, terdapat indikasi bahwa jumlah nasabah Aktif mengalami penurunan nasabah dalam 6 bulan terakhir, terutama pada keterbatasan fasilitas pelayanan seperti waktu antrian yang lama, keterbatasan digital serta kurangnya kecepatan penanganan 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 merupakan salah satu Lembaga keuangan milik daerah yang bergerak di bidang jasa perbankan, khususnya dalam memberikan layanan simpan pinjam kepada masyarakat Garut dan sekitarnya. Cabang ini melayani berbagai segmen nasabah, mulai dari pelaku UMKM hingga individu, dengan fokus pada pelayanan pinjaman. Meski memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian lokal, BPR ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas perlayannya agar mampu bersaing dengan bank lain di wilayah Garut.
4. Rencana Rujukan Buku yang digunakan a. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2022). Marketing Manajemen (16th Edition) b. Sugiyono. (2021). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif 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 dibuat dalam beberapa halaman