

**Kode>Nama Rumpun Ilmu :571/ IlmuManajemen**

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN**



**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE (PELAYANAN PRIMA) &  
LAYOUT (TATA LETAK) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.  
BPR GUNUNG TALANG DI KABUPATEN SOLOK**

**Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun**

**TIM PENGUSUL:**

**Ida Nirwana/1009047102/Ketua**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMINSOLOK  
APRIL 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : Pengaruh Service Excellence (Pelayanan Prima) & Layout (Tata Letak) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Gunung Talang di Kabupaten Solok

**Peneliti/Pelaksana** :

**Nama Lengkap** : Ida Nirwana

**NIDN** : 1009047102

**Jabatan Fungsional** : Lektor

**Program Studi** : Manajemen

**Fakultas** : Ekonomi

**Nomor HP** : 082391546621

**Alamat surel (e-mail)** : [syafiranirwana20@gmail.com](mailto:syafiranirwana20@gmail.com)

**Anggota Tim** :

**Nama Lengkap** : Fuji Maulida

**NIDN** : -

**Perguruan Tinggi** : Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok

**Tahun Pelaksanaan** : 2021

**Sumber Dana** : ~~Ristek Dikti/UMMY/Mandiri~~

**Biaya Tahun Berjalan** : Rp. 1.500.000,-

**Biaya Keseluruhan** : Rp. 1.500.000,-  
(~~Ristek Dikti/UMMY/Mandiri~~)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

(Juita Sukraini, SE, M.Si)  
NIDN : 1017116201



Solok, 09 Oktober 2021

Ketua,

(Ida Nirwana, SE, MSi)  
NIDN : 1009047102

Menyetujui,  
Kepala LP3M UMMY

( DR. Wahyu Indah Mursalini, SE, MM)  
NIDN. 1019017402



UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN  
**Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LP3M)**  
Kampus I Jln. Jendral Sudirman No. 6 Telp. 0755-20565  
Kampus II Jln. Raya Koto Baru No. 7 Kec. Kubung Kab. Solok Telp. 0755-20127

## Surat Tugas

No. 021/ST-P/LP3M-UMMY/IV-2021

Kepala Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LP3M) Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok, dengan ini menugaskan kepada:

Nama : Ida Nirwana  
NIDN : 1009047102  
Tempat/Tanggal Lahir : Solok/09 April 1969  
Pangkat/Golongan Ruang : Penata Tingkat I / III d  
Prodi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Km. 5 No. 081 Jorong Pasa Jumat Kenagarian Tanjung  
Bingkung Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

Untuk melaksanakan kegiatan Penelitian dengan judul **“Pengaruh Service Excellence (Pelayanan Prima) & Layout (Tata Letak) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Gunung Talang di Kabupaten Solok”**, pada Tahun Akademik 2020./2021

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Solok, 09 Oktober 2021  
Kepala LP3M UMMY

**DR. Wahyu Indah Mursalini, SE. MM.**  
NIDN. 1019017402



**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN**  
**Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LP3M)**  
Kampus I Jln. Jendral Sudirman No. 6 Telp. 0755-20565  
Kampus II Jln. Raya Koto Baru No. 7 Kec. Kubung Kab. Solok Telp. 0755-20127

**SURAT PERNYATAAN KETUA PENELITI/PELAKSANA\***

Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Ida Nirwana  
NIDN : 1009047102  
Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I / III d  
Jabatan Fungsional : Lektor

Dengan ini menyatakan bahwa proposal penelitian saya dengan judul: **“Pengaruh Service Excellence (Pelayanan Prima) & Layout (Tata Letak) Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Gunung Talang di Kabupaten Solok”**, yang diusulkan dalam skema Hibah Penelitian / Pengabdian\* LP3M UMMY untuk tahun anggaran 2020/2021 bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.

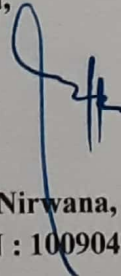
Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas UMMY.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi,  
  
(Juita Sukraidi, SE, M.Si)  
NIDN : 1017116201

Solok, 9 Oktober 2021

Ketua,



(Ida Nirwana, SE, MSi)

NIDN : 1009047102

Menyetujui,  
Kepala LP3M UMMY

(DR. Wahyu Indah Mursalini, SE, MM)  
NIDN. 1019017402