

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“PELAYANAN PT. PEGADAIAN (Persero) (Studi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan”**.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd., MAP, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. Indra Muda, MAP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

- Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, MPd, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
- Bapak Dadang Darmawan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan dimana penelitian akan dilakukan.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Suparjo dan Ibunda Fitriyana, bagi keduanya bakti dan doa penulis. Demikian juga bagi suami tercinta M. Asjuandi dan anak-anakku tersayang M. As'waffi Ramadhan dan M. As'Rifqi, serta Adinda Fatimah Sukamfirla dan seluruh keluarga, semoga kebersamaan ini tetap menyertai kita selamanya. Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 2013

Penulis

LIA EFFI SUKAMMA
NPM : 07 852 0010

DAFTAR ISI

Halaman	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Pemikiran	9
F. Hipotesis	10
BAB II. URAIAN TEORITIS.....	11
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	12
C. Konsep Kualitas Pelayanan	13
D. Komponen Kualitas Jasa	14
E. Kepuasan Nasabah	17
F. Menilai Tingkat Kepuasan Nasabah	19
G. Penilaian Tingkat Kepuasan	20



BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Populasi dan Sampel	25
B. Metode Pengumpulan Data	26
C. Variabel dan Definisi Operasional	27
D. Metode Analisis Data	29
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	32
A. Sejarah PT. Pegadaian (Persero).....	32
B. Struktur Organisasi	36
C. Kegiatan Usaha Pelayanan.....	44
D. Prosedur Pelayanan Pemberian Kredit.....	52
E. Prosedur dan Pelayanan Pelaksanaan Lelang	54
F. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan	56
BAB V. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	60
A. Analisis Tabel Tunggal	60
B. Uji Hipotesis Penelitian	71
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1. Instrumen Penelitian	28
2. Tabel 2. Keadaan Responden Beserta Jenis Kelaminnya	60
3. Tabel 3. Keadaan Responden Berdasarkan Usia	60
4. Tabel 4. Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan	61
5. Tabel 5. Pelaksanaan Pelayanan Sangat Bermanfaat Membentuk Opini Responden Untuk Tetap Mempergunakan Jasa PT. Pegadaian (Persero)	62
6. Tabel 6. Sarana Penunjang Dalam Hal Pelaksanaan Pelayanan	62
7. Tabel 7. Tanggapan Petugas Atas Keluhan Pelanggan	63
8. Tabel 8. Fasilitas Yang Diberikan Dalam Berkomunikasi	63
9. Tabel 9. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan	64
10. Tabel 10. Tingkat Kenyamanan Pelanggan Mempergunakan Jasa Telkomsel	64
11. Tabel 11. Kemudahan Dalam Berkomunikasi	65
12. Tabel 12. Nilai Jasa Sesuai Dengan Nilai Pelayanan	65
13. Tabel 13. Kondisi Dari Tempat Yang Dipergunakan Untuk Melayani.	66
14. Tabel 14. Sistem Usaha PT. Pegadaian (Persero)	66
15. Tabel 15. PT. Pegadaian (Persero) dan Kebutuhan Nasabah	67
16. Tabel 16. Operasi PT. Pegadaian (Persero) Disesuaikan Dengan Kebutuhan Nasabah	67
17. Tabel 17. Kepuasan nasabah Dijamin Perusahaan	68
18. Tabel 18. Petugas Pelayanan dan Kebutuhan Pelanggan	68
19. Tabel 19. Kemampuan Komunikasi Petugas Pelayanan	69
20. Tabel 20. Keamanan Diri Nasabah	69
21. Tabel 21. Sikap Tegas Petugas Pelayanan	70
22. Tabel 22. Sikap Sesama Nasabah	70
23. Tabel 23. Pelayanan Telkomsel Perlu Diperbaiki Dalam Mencapai Kepuasan nasabah	71
24. Tabel 24. Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	72
25. Tabel 25. Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	73
26. Tabel 26. Perhitungan Korelasi Antara Variabel X Dan Y	74
27. Tabel 27. Interval Pengukuran Korelasi	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	10
Gambar 4.1. STRUKUR ORGANISASI PT. PEGADAIAN (Persero)	37
Gambar 4.2. Logo Pegadaian	45
Gambar 4.3. Proses Pelayanan Memperoleh Kredit	54

