

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis persembahkan kehadiran Allah SWT. berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada FE UMA.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan Pada Perum Pegadaian Medan – Gaharu"*.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen FE UMA.
3. Bapak Drs. Patar Marbun, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak H. Syahriandy, SE. M.Si pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
6. Pimpinan beserta staff dan karyawan kantor Perum Pegadaian Medan-Gabaru.
7. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu dan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area khususnya stambuk 2006.
8. Buat Istriku tercinta "Rizka Helina Siregar" yang telah memberikan dukungan dan support yang tiada henti-hentinya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ayahanda Alm. H. Abdullah Syam, BA dan ibunda "Hj. Marzaini Ali", kakak tersayang "Yuni" serta abangda "Rizal" dan "Irwansyah".

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin ya robbal alamin.

Wassalamu'alaikum W. Wb.

Medan, 2010

Penulis

(SAHPUTRA ADRIANSYAH)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
B. Karakteristik Pelayanan	8
C. Dimensi dan Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	12
D. Penilaian Kualitas Pelayanan	15
E. Penilaian Kepercayaan Pelanggan.....	16
F. Kerangka Konseptual.....	20
G. Hipotesis.....	21
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel.....	23
C. Definisi Operasional	23
D. Jenis dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data.....	26

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

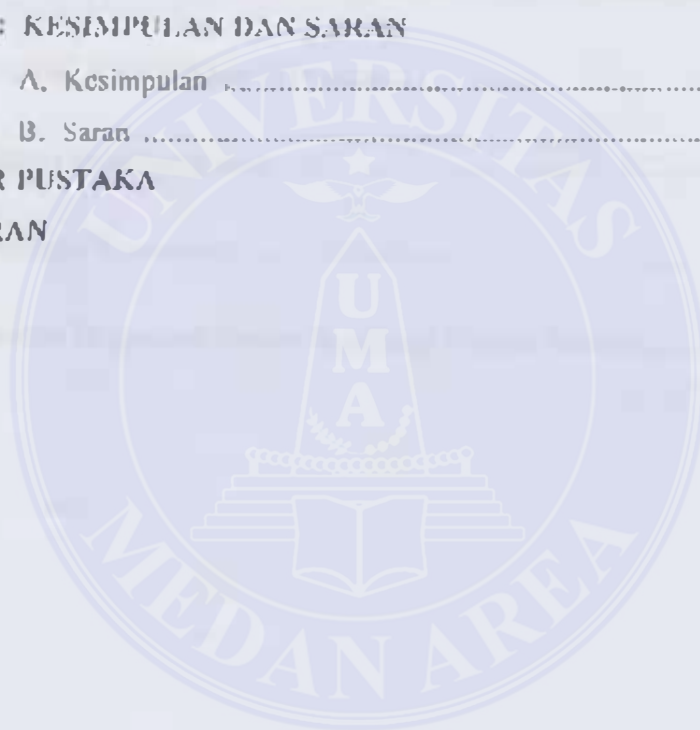
A. Hasil Penelitian	28
1. Deskripsi Perusahaan	28
2. Struktur Organisasi Perusahaan	32
3. Uraian Tugas	33
B. Pembahasan.....	35
1. Penyajian Data Angket	35
2. Teknik Analisis Data	46

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	50
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Perbedaan Antara keiginan Konsumen dan Persepsi.....	9
2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen...	10
3. Penilaian Kepercayaan Pelanggan.....	16
4. Strategi Pemasaran Jasa.....	19
5. Kerangka Konseptual.....	21
6. Struktur Organisasi Perum Pegadaian Medan Gaharu.....	35

DAFTAR LABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	22
2. Instrumen Skala Likert.....	26
3. Interval Koefisien Korelasi.....	27

