



## RINGKASAN

FERI ANDIKA SYAH PUTRA PELAWI. NPM. 088320222. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUM PEGADAIAN CABANG KAMPUNG LALANG MEDAN". SKRIPSI 2011.

Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan merupakan salah satu perusahaan negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pegadaian terhadap pelanggan. Pada dasarnya kepuasan nasabah merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara nyata sejauhmana tingkat kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Dalam hal ini sampel penelitian adalah para nasabah di Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan yang diberikan kuesioner penelitian pada saat melakukan transaksi pegadaian di meja kasir. Dari 100 kuesioner yang tersebar sebanyak 50 kuesioner diisi oleh para nasabah dan selebihnya 50 kuisisioner tidak dikembalikan. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan SPSS for windows.

Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa jika variable kepuasan nasabah naik 1% maka mengakibatkan kinerja karyawan akan meningkat sebesar 62.4%.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kinerja. Karyawan