

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan segala kerendahan hati, rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonom Jurusan Manajemen Universitas Medan Area Medan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Patar Marbun, Msi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini
6. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Pimpinan Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan dorongan kepada ananda dari sejak awal perkuliahan sampai selesainya pendidikan ananda.
11. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini

*Wassalammu 'alaikum Wr. Wb*

Medan, 2011  
Penulis

**(FERI ANDIKA SYAH PUTRA PELAWAI)**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis .....	5
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	5
2. Penilaian Tingkat Kepuasan Nasabah .....	6
3. Indikator-indikator Kepuasan Nasabah .....	10
4. Pengertian Kinerja .....	11
5. Indikator-indikator Pengukuran Kinerja .....	13
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja .....	14
B. Kerangka Konseptual .....	15
C. Hipotesis .....	16
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
B. Populasi dan Sampel .....	18
C. Definisi Operasional .....	18
D. Jenis dan Sumber Data .....	20
E. Teknik Pengumpulan Data .....	20
F. Teknik Analisis Data .....	21

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	23
1. Deskripsi Perusahaan .....	23
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	26
3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	28
4. Produk Yang Dijalankan Oleh Perum Pegadaian .....	36
5. Perkembangan Nasabah dan Omset .....	38
6. Faktor-faktor Penghambat Kepuasan Nasabah .....	44
7. Penyajian Data Angket Responden .....	45
B. Pembahasan .....	56
1. Regresi Linier Sederhana .....	56
2. Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	56
3. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	57

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

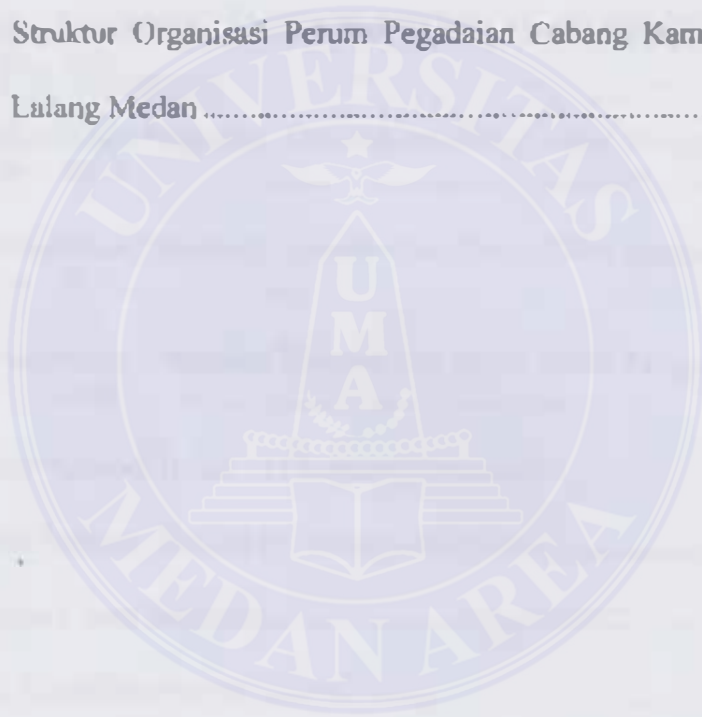
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar II.1	Penilaian Kepercayaan Nasabah.....	8
Gambar II.2	Strategi Pemasaran Jasa.....	10
Gambar II.3	Kerangka Konseptual.....	16
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan.....	28



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel III.1.	Rincian Waktu Penelitian.....	17
Tabel III.2.	Instrumen Skala Likert.....	21
Tabel IV.1.	Tarif Jasa Titipan .....	36
Tabel IV.2.	Rekapitulasi Pinjaman, Taksiran dan Biaya ADM Tanggal 31 – 03 – 2010 .....	40
Tabel IV.3.	Rekapitulasi Pinjaman, Taksiran dan Biaya ADM Tanggal 31 – 06 – 2010 .....	41
Tabel IV.4.	Rekapitulasi Pinjaman, Taksiran dan Biaya ADM Tanggal 31 – 09 – 2010 .....	42
Tabel IV.5.	Rekapitulasi Pinjaman, Taksiran dan Biaya ADM Tanggal 31 – 12 – 2010 .....	43
Tabel IV.6.	Data Variabel Bebas (X) Kepuasan Nasabah .....	45
Tabel IV.7.	Data Variabel Terikat (Y) Kinerja Karyawan.....	52
Tabel 4.8.	Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel IV.9.	Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	57
Tabel IV.10.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58