

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan berkah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Dengan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang ada, maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima segala kritikan dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM, selaku Pembimbing I, yang telah banyak membimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan sepenuhnya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Manajer Cabang dan seluruh karyawan Perum Pegadaian Kantor Cabang Kampung Lalang-Medan yang telah memberikan waktu, kesempatan dan segala keperluan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
7. Seluruh Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
8. Seluruh Staf Administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang telah melayani penulis yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. TERISTIMEWA sekali kepada (Alm) Ayahanda H Mgr. M. Harahap dan (Almh) Umak N. Siregar, yang telah mendidik dan membesarkan hingga penulis sampai juga dibangku perkuliahan.
10. Kepada Isteri dan Anak-anakku tersayang, terima kasih atas dukungan dan perhatiannya sehingga "A y a h" bisa menyelesaikan perkuliahan dan menyusun skripsi ini dengan baik.

Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak yang memerlukannya.

Medan, 21 November 2006

Penulis,

Ali Wardana Harahap

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Alasan pemilihan judul	1
B. Perumusan masalah	3
C. Hipotesis	4
D. Luas dan tujuan penelitian	4
E. Metode penelitian dan teknik pengumpulan data	5
F. Metode analisis	6

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian pemasaran dan kebijakan pemasaran	7
B. Penentuan pasar sasaran	14
C. Bauran pemasaran dan variabel variabelnya	15
D. Pengertian pelayanan terhadap nasabah	21

BAB III PERUM PEGADAIAN KAMPUNG LALANG

A. Gambaran umum perusahaan 29

B. Kebijakan pemasaran yang diterapkan 44

C. Sistem pelayanan kepada nasabah 48

D. Perkembangan jumlah nasabah 58

E. Hambatan – hambatan yang dihadapi 59

BAB IV ANALISIS DAN EVALUASI 64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 68

B. Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 71

