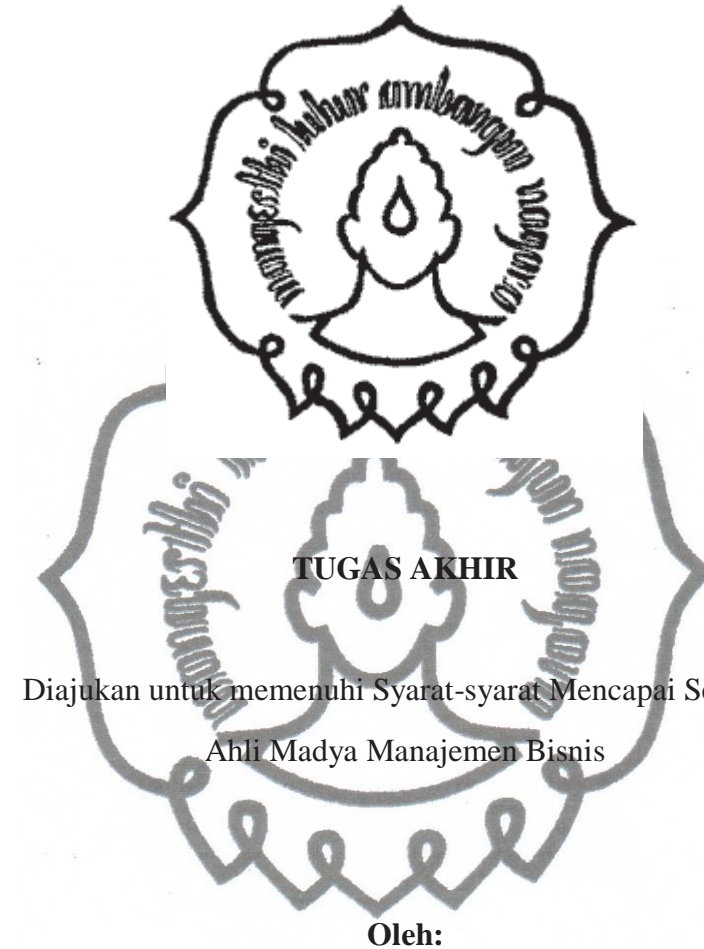


**KUALITAS LAYANAN PT.PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PEMBANTU
CABANG PLAOSAN MAGETAN**



AKBAR HISBULLOH

NIM F3513007

PROGAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

commit to user

2016

ABSTRAK**KUALITAS LAYANAN PT.PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PEMBANTU
CABANG (UPC) PLAOSAN MAGETAN**

AKBAR HISBULLOH
F3513007

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengukur kualitas layanan PT.Pegadaian UPC Plaosan guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, yaitu memaparkan suatu karakteristik tertentu dari sebuah fenomena. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer dikumpulkan melalui angket dan observasi secara langsung dengan pihak Nasabah Pegadaian UPC Plaosan dan dari pihak perusahaan.

Hasil tersebut akan dibandingkan antara kualitas yang diberikan oleh perusahaan dengan yang diharapkan oleh nasabah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Pegadaian UPC Plaosan dalam kategori Cukup baik, hal ini tampak dari penilaian yang baik dari Nasabah tentang Kebersihan kantor, kondisi fisik, pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan, hanya dari hasil penelitian yang kurang memuaskan adalah bentuk fisik kantor yang kurang, dilihat dari hasil angket. Kualitas yang dirasakan oleh nasabah memberikan dampak pada keinginan Nasabah untuk kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa kredit, menumbuhkan kepuasan bagi Nasabah.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Pelayanan Prima

ABSTRACT
QUALITY OF SERVICE PT.PEGADAIAN (PERSERO) UNIT
PEMBANTU CABANG (UPC) PLAOSAN MAGETAN

AKBAR HISBULLOH

F3513007

The purpose of writing this thesis is to measure the quality of service PT.Pegadaian UPC Plaosan to improve customer satisfaction.

The research method used was descriptive, which describes a particular characteristic of a phenomenon. The data used are primary data. Primary data was collected through questionnaires and direct observations with the UPC Customer Pawnshop Plaosan and from the company.

The results will be compared between the quality provided by the company with customers expect. Based on the results of the study showed that the quality of service Pegadaian UPC Plaosan category Pretty good, it is visible from a good assessment of the Customer about Hygiene offices, physical condition, service employees were given, security and attention span as well as the provision of clear information with full hospitality, only the results of research that is less than satisfactory is the physical form of the office less, judging by the results of the questionnaire. The quality perceived by the customer have an impact on the Customer wishes to return even recommend to others as well as the presence of good quality in the provision of credit services, raise customer satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Excellent Service

commit to user

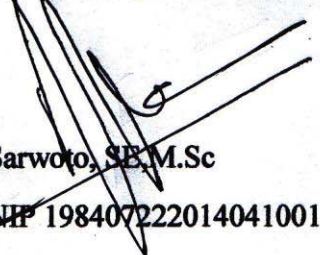
HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**KUALITAS LAYANAN PT.PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PEMBANTU
CABANG PLAOSAN MAGETAN**

Surakarta, 27 Juni 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Sarwoto, SE, M.Sc

NIP 198407222014041001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**KUALITAS LAYANAN PT.PEGADAIAN (PERSERO) UNIT PEMBANTU
CABANG PLAOSAN MAGETAN**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Progam Studi Diploma 3 Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

Surakarta , 22 Juli 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

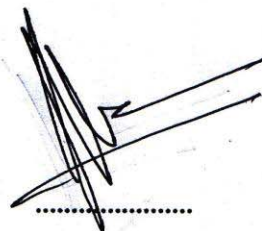
Dra. Soemarjati T.J, M.M

NIP 195108091985032001



.....

Penguji



.....

Pembimbing

Sarwoto, SE,M.Sc

NIP 198407222014041001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Akbar Hisbulloh
NIM. : F3513007
Program Studi : (D3) Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir (TA) : Kualitas Layanan PT.Pegadaian (Persero) UPC Plaosan
Magetan

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta 27 Juni 2016
Mahasiswa



Akbar Hisbulloh
NIM. F3513007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Nglurug Tanpa bala, Menang tanpa ngasorake. Sugih tanpa raja Brana ,
Sukti Tanpo Aji” .

Menyerang Tanpa Pasukan, Menang tanpa merendahkan. Kesaktian Tanpa
ajian, Kekayaan Tanpa Kemewahaan (Raden Mas Sosro Kartono)



Karya ini dipersembahkan kepada:

- Ayah dan Ibu.
- Adik ku Nibras
- Konco Ngopi konco rekoso (Yudha, Hami , Galih ,
dll)
- Almamater Kampus Dan Seisinya.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan lindungannya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“kualitas layanan PT.Pegadaian (Persero) Unit Pembantu Cabang Plaosan Magetan”** (Studi pada Nasabah PT.Pegadaian (Persero) Unit pembantu cabang (UPC) Plaosan Magetan) ini dapat terselesaikan.

Penelitian Ini merupakan penelitian kasus mengenai kualitas jasa layanan keuangan dalam bidang gadai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai topik sejenis.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pimpinan Pegadaian Cabang Magetan, Pengelola UPC Plaosan sebagai Pendamping Institusi Magang, Keluarga besar Staff Pegadaian Magetan yang telah mensupport dalam Kegiatan Magang Kerja, dan Para nasabah Pegadaian UPC Plaosan sebagai Responden.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan dan telah di uraikan kritik maupun saran dari peneliti selanjutnya. Semoga hasil Tugas Akhir ini dapat menjadi rujukan bagi PT.Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan kualitas jasa layanannya.

Surakarta , 27 Juni 2016

Penulis

commit to user

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian	5
F.Objek Penelitan.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas.....	9
B. Pengertian Layanan	11
C. Pengertian Kualitas Layanan.....	13

D. Dimensi Kualitas layanan.....	16
E. Pelanggan.....	19
F. Harapan Pelanggan	22
BAB III PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Magang Kerja.....	26
B. Laporan Magang Kerja.....	42
C. Pembahasan Masalah	46
BAB IV	71
PENUTUP	71
A. Simpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
3.1. Tanggapan perusahaan mengenai Dimensi fasilitas fisik.....	47
3.2. Tanggapan perusahaan mengenai Dimensi Keandalan	49
3.3. Tanggapan perusahaan mengenai Dimensi Daya tanggap	50
3.4. Tanggapan perusahaan mengenai Dimensi Jaminan	52
3.5. Tanggapan Perusahaan mengenai Dimensi Empati	53
3.6. Hasil presentase jenis kelamin nasabah	56
3.7. Hasil presentase jenis pekerjaan nasabah	56
3.8. Hasil presentase pendapatan nasabah.....	57
3.9. Hasil presentase frekuensi transaksi.....	57
3.10. Tanggapan Responden tentang dimensi fasilitas fisik.....	59
3.11. Tanggapan responden tentang dimensi Keandalan	62
3.12. Tanggapan responden tentang Dimensi Daya Tanggap.....	63
3.13 Tanggapan responden tentang dimensi Jaminan	66
3.14. Tanggapan responden tentang dimensi Empati.....	67

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
2.1. <i>Breaking the cycle of failure Service</i>	10
2.2 Total preceived quality	15
3.1 Struktur organisasi Pegadaian Cabang Magetan	30
3.2 Struktur organisasi Pegadaian UPC Plaosan	31



commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar

Lampiran 2. Dokumentasi Magang

Lampiran 3. Data



Keterangan : Lampiran disesuaikan dengan kebutuhan