

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PERUM
PEGADAIAN CABANG KAMPUNG AMBON**

***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS AT PERUM
PEGADAIAN BRANCH KAMPUNG AMBON***

**ADI ASHARI
8223097612**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

ABSTRAK

ADI ASHARI. 2009. 8223097612. Analisis Kepuasan Nasabah Pada PERUM PEGADAIAN Cabang Kampung. Ambon

Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang Analisis Kepuasan Nasabah Pada PEGADAIAN Cabang Kampung. Ambon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan.

Pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah yaitu melayani nasabah yang meminjam dana dengan menggadaikan barangnya seperti emas, elektronik maupun surat berharga. Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di tengah persaingan menuju pasar bebas, tidak hanya kualitas produk saja yang berpengaruh tapi kualitas pelayanan pelayanan yang dilakukan harus benar-benar maksimal untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan

ABSTRACT

ADI ASHARI. 2009. 8223097612. CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS AT PERUM PEGADAIAN BRANCH Kampung. AMBON
Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Scientific work aims to determine how the Customer Satisfaction Analysis at Perum Pegadaian Branch Kampung Ambon. The method used in this research is descriptive analysis by using data gathered through a literature study and field study.

Pegadaian is to bridge the funding needs of society, society by giving money mortgage loans under the law. The services provided to customers is to serve customers who borrow money by mortgaging goods such as gold, as well electronic securities. From the results of the writing can be seen that to increase customer satisfaction in the midst of competition to the free market, not only quality products are affected but the quality of service that the service should be completely up to increase services to customers.

Key words: customer satisfaction

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah, MM.
NIP. 19620623 199903 2 001




.....

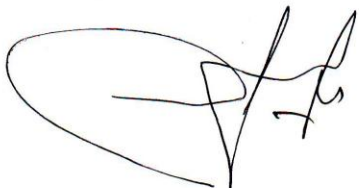
12/6/12
.....

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juli 2012
Ketua Program Studi DIII Pemasaran



Agung Wahyu Handaru ST, MM
NIP. 19781127 200604 1 001



Agung Kresnamurti, ST, MM
NIP. 19740416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si.
NIP. 19531002.198503.2.001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		27 Juli 2012
<u>Agung Kresnamurti R.P., ST.MM</u> NIP. 197404162006041001		
Penguji Ahli		27 Juli 2012
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si</u> NIP. 197206171999031001		
Dosen Pembimbing		27 Juli 2012
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 1962 623 199 03 2001		

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah.

Selama penyusunan karya ilmiah ini penulis cukup banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, rekan-rekan seangkatan dan pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya ilmiah ini, akhirnya penulis mampu menghasilkan karya ilmiah yang diharapkan.

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penulisan karya ilmiah antara lain:

1. Dra. Sholikhah.MM. Selaku dosen pembimbing. Terimakasih banyak atas saran, kesabaran, dan waktu yang telah diluangkan untuk membimbing praktikan dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Dra.Nurahma Hajat, SE, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru ST, MM., Selaku Ketua Jurusan Manajemen FE UNJ.

4. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM.,Ketua Program Studi Diploma III Pemasaran, yang telah memberikan banyak pelajaran berharga bagi penyusun.
5. Dosen dan staf pengajar yang telah membantu memperluas pengetahuan dan wawasan penulis selama menepuh studi.
6. Kedua orang tua, kakak tercinta yang dengan setia melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan pengharapan.
7. Teman-teman Manajemen Pemasaran 2009 terimakasih atas bantuan kalian selama ini, semangat yang terus diberikan, serta kebersamaan yang begitu indah.
8. Seluruh teman-teman UNJ yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu terima kasih banyak atas segala kebersamaanya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah sedikit kesempurnaan dalam makalah ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik kalangan akademis maupun umum.

Jakarta, Juli 2012

Penulis