



Kualitas Layanan Jasa Produk Rahn (Gadai Syariah)
di PT PEGADAIAN (Persero)
(Survey pada Nasabah di Kantor PT PEGADAIAN (Persero)
Cabang Syariah Kramat Raya)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing
Communications

Disusun oleh :

SHINDYANNI SITANGGANG
44310110110

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Layanan Produk Rahn (Gadai Syariah) di PT PEGADAIAN (Persero) (Survey pada Nasabah di PT PEGADAIAN (Persero) Kantor Cabang Syariah Kramat Raya)

Nama : Shindyanni Sitanggang

NIM : 44310110110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Advertising and Marketing Communications*

Jakarta, 13 April 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Kepuasan Nasabah Pada Layanan Produk Rahn (Gadai Syariah) di PT PEGADAIAN (Persero) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Keuangan (Survey pada Nasabah di Kantor PT PEGADAIAN (Persero) Kantor Cabang Syariah Kramat Raya)

Nama : Shindyanni Sitanggang

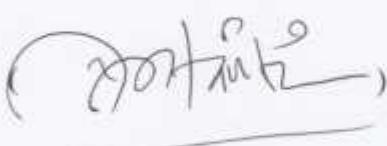
NIM : 44310110110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Advertising and Marketing Communications*

Jakarta, 13 April 2013

1. Ketua Sidang
(Ira Purwitasari., M.Si)
2. Penguji Ahli
(Suryanings Hayati., M.M)
3. Pembimbing
(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si)





**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Nasabah Pada Layanan Produk Rahn (Gadai Syariah) di PT PEGADAIAN (Persero) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Keuangan (Survey pada Nasabah di PT PEGADAIAN (Persero) Kantor Cabang Syariah Kramat Raya)

Nama : Shindyanni Sitanggang

NIM : 44310110110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Advertising and Marketing Communications*

Jakarta, 13 April 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing



Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Kabid. Advertising & Mar.Comm.



(Dr. Agustina Zubair.,M.Si)



(Dra. Yoyoh Hereyah.,M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia dan kasih yang telah diberikannya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “ Kepuasan Nasabah Pada Layanan Kredit Cepat Aman (KCA) di PT PEGADAIAN (Persero) Dalam Menyelesaikan Permasalahan Keuangan (Survey pada Nasabah di Kantor PT PEGADAIAN (Persero) Cabang Syariah Kramat Raya)” yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi bidang studi *Advertising & Marketing Communications* pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung penulis. Sehingga pada kesempatan yang berharga ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
2. Dosen Universitas Mercu Buana fakultas *Public Relation* dan Marketing *Cmmunication* yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan dukungan kepada penulis.
3. Orang tua dan keluarga dari penulis yang memberikan dukungan materi dan moril serta doa yang tulus dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk penulis selama menjalankan kuliah sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

4. Ibu Lenny Rahmi sebagai narasumber utama sekaligus Pimpinan Cabang Kantor Cabang Syariah Kramat Raya, yang telah memberikan izin untuk melakukan riset dalam skripsi ini serta para karyawan PT PEGADAIAN (Persero) sudah menyediakan waktunya untuk wawancara yang sudah membantu penulis untuk mengetahui seluk beluk perusahaan dan membagi pengetahuan pada penelitian ini.
5. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih teman-teman PT PEGADAIAN (Persero) terutama Rizka, Siska, Hero, Riana, Betty, Dwi yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman di kelas Universitas Mercu Buana – Menteng terutama angkatan 17 antara lain Bella, Yusniwati, Maya, Ody dan lain-lain atas kerjasama dan kebersamaannya selama dua tahun kuliah ini.
7. Dan juga ucapan terima kasih untuk David atas semangat dan doa yang sudah diberikan kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas segala bantuannya kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan pengertian sebesar-besarnya apabila masih terdapat kekeliruan, kesalahan ataupun segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik yang disadari maupun yang tidak disadari oleh penulis.

Besar harapan penulis agar skripsi ini bisa menjadi manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Jakarta, 13 April 2013

Shindyanni Sitanggang

DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran dan Komunikasi Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Komunikasi Pemasaran	13
2.2 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	14
2.2.1 Pengertian Jasa	14
2.2.2 Pemasaran Jasa	15
2.3 Konsep Pelayanan	17

2.4	Konsep Nasabah	23
2.5	Konsep Gadai	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Tipe Penelitian	25
3.2	Metode Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel	27
	3.3.1 Populasi	27
	3.3.2 Sampel	28
	3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	29
3.4	Definisi dan Operasional Konsep	29
	3.4.1 Definisi Konsep	30
	3.4.2 Operasionalisasi Konsep	30
3.5	Konsep Validitas dan Realibilitas	35
	3.5.1 Konsep Uji Validitas	35
	3.5.2 Konsep Uji Reliabilitas	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data	37
3.7	Teknik Analisis Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
	4.1.1 Sejarah Singkat PT PEGADAIAN (Persero)	41
	4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
	4.1.3 Struktur Organisasi PT PEGADAIAN (Persero)	45
	4.1.4 Logo Perusahaan	46
	4.1.5 Slogan / Semboyan Pegadaian	47

4.1.6 Prosedur Pelayanan	48
4.1.7 Budaya Perusahaan	48
4.1.8 Produk Pegadaian	50
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Identitas Responden	53
4.2.2 Penilaian Responden pada Kualitas Pelayanan	57
4.3 Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Struktur Organisasi Kantor Cabang Syariah Kramat Raya
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Data hasil frekuensi
- Lampiran 7 Data kualitas pelayanan