



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN ADVERTISING & MARKETING
COMMUNICATIONS
Shindyanni Sitanggang (44310110110)

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

(i-xii) halaman + 93 halaman : 10 Lampiran : Daftar Pustaka (1985-2009)

ABSTRAK

Setiap perusahaan memang berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal dalam setiap persaingannya di mata publik, apalagi di era yang semakin kompetitif ini perusahaan tentunya harus mampu meyakinkan publik atau khalayak bahwa perusahaan mereka lah yang dapat di andalkan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Lembaga keuangan di Indonesia dapat kita temui dalam berbagai bentuk, seperti jasa keuangan di bidang gadai yang sudah meluas di Indonesia dan masih di kuasai oleh PT PEGADAIAN (Persero). Mengingat masalah pelayanan sangat penting dalam suatu bisnis suatu lembaga keuangan, maka sangat diharapkan kualitas layanan perlu di ketahui PT Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan untuk kualitas layanan mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Menurut nasabah perlu di ketahui untuk meningkatkan jasa perusahaan ini.

Pelayanan terhadap pelanggan mempunyai pengaruh yang dominan dalam suatu kegiatan usaha suatu perusahaan. Berdasarkan pada Parasuramant et. al, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan oleh pelanggan antara ekspektasi akan sebuah layanan dan performa layanan yang diterima / dirasakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner (angket) yang diberikan kepada nasabah Kantor PT PEGADAIAN (Persero) Cabang Syariah Kramat dan wawancara. Dan setelah itu hasil penelitian dipaparkan secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 89 orang. Dalam analisis statistik penulis menggunakan program SPSS versi 20 for windows, untuk mencari Uji Validitas, Reliabilitas dan Analisis Deskriptif.

Kualitas layanan jasa yang ditawarkan perusahaan hampir semua di minati konsumen tetapi khusus produk Rahn (Gadai Syariah) sudah terbukti sangat di minati nasabah karena penulis sudah meneliti ada 89 nasabah yang menggunakan layanan jasa ini. Perusahaan juga memberikan pelayanan yang maksimal untuk dapat mempertahankan nasabahnya.

Dengan hasil yang didapat oleh penulis, kualitas pelayanan baik dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan nasabah.



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN ADVERTISING & MARKETING
COMMUNICATIONS
Shindyanni Sitanggang (44310110110)
Quality of Product RAHN (Pledge Sharia) in PT
Pawnshop (Limited) (the Customer Survey in PT
Pawnshop (Limited) Branch Office Kramat Kingdom)

(i-xii) 93 pages + page: 10 Appendix: Bibliography (1985-2009)

ABSTRAK

Every company is trying to achieve maximum results in any competition in the public eye, especially in an era of increasingly competitive company must be able to convince the public or the audience that they are the company that can rely on to make ends meet. Financial institutions in Indonesia we can find in various forms, such as financial services in the field of mortgage that is widespread in Indonesia and is still controlled by PT Pawnshop (Limited). Considering that the service is very important in a business of a financial institution, it is highly desirable quality of service needs to know PT Pawnshop (Limited) to improve performance in the areas of service to the quality of service to gain the trust of consumers. According to the customer needs to know to improve the services of this company.

Service to customers has a dominant influence in the business activities of a company. Based on Parasuramant et. al, the quality of service can be defined as the ratio between the customers' expectations of a service and the performance of services received / perceived.

This study uses a quantitative approach to the type of research is descriptive technique of data collection was done by using a questionnaire to client office pawnshop PT (Persero) Branch Sharia Kramat and interviews. And after that the research results presented descriptively. The population in this study amounted to 89 people. In the statistical analysis the authors using SPSS version 20 for windows, looking for Test Validity, Reliability and Descriptive Analysis.

Quality of services that the company offers almost all in the interest of consumers but specific product Rhan (Pawn Sharia) has been proven to be very interested customers because the authors have examined the existing 89 customers who use these services. The company also provides superior service to clients can maintain.

With the results obtained by the authors, the authors suggested that maintaining the quality of service provided in order to meet customer expectations.