

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR	
TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
: PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Identif	
I.1. ikasi Masalah	3
Perumusan Masalah	5
Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir	5
Sistematika Penulisan	7
: DESKRIPSI PERUM PEGADAIAN	9
Sejarah Pegadaian	9
Lingkup Bidang Usaha	11
Sumber Daya	13
I.1.1. Komposisi Karyawan	14
I.1.2. Perkembangan Kredit Yang Diberikan dan Jumlah	
Kantor Cabang	15

I.1.3. Laporan Laba Rugi & Neraca Perusahaan	17
Tanta	
I.2. ngan Bisnis	20
Proses Bisnis	21
: LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	23
Deskripsi Teori	23
D	
I.2.1. efinisi Jasa	23
Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	25
Dimensi Kualitas Jasa	27
Kepuasan Nasabah	36
Aspek Demografi	39
Konse	
I.3. p Perilaku Konsumen	41
Teori Kesenjangan	45
Model Perilaku Konsumen	48
Kerangka Berfikir	48
Hipotesis	
I.4. 49	
: METODOLOGI PENELITIAN	51
Metode Penelitian	51
Metode P	

I.5.	Pengumpulan Data	51
	Definisi Operasional	
I.6.	Variabel Penelitian	53
	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data ...	
I.7. 55	
	Uji Validitas dan Reliabi	
	I.7.1. Validitas	55
	Pengolahan	
	I.7.2. Pengolahan dan Analisis Data	57
	An	
	I.7.2.1. Analisa Univariat	57
	A	
I.8.	Analisa Bivariat	57
	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
	Gambaran Karakteristik Responden	61
	Gambaran Responden menurut jenis kelamin ..	61
	Gambaran Responden menurut usia	62
	Gambaran Responden menurut jenjang pendidikan ...	63
	Gambaran Responden menurut jenis pekerjaan	64
	Gambaran Responden menurut tingkat penghasilan ..	65
	Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan	66

Persepsi pelanggan terhadap dimensi tangibles	67
Persepsi pelanggan terhadap dimensi reliability	68
Persepsi pelanggan terhadap dimensi responsiveness	70
Persepsi pelanggan terhadap dimensi assurances	71
Persepsi pelanggan terhadap dimensi emphaty	73
Analisa perbedaan persepsi kualitas pelayanan berdasarkan variabel demografi	74
Uji persepsi kualitas jasa terhadap jenis kelamin	75
Uji persepsi kualitas jasa terhadap kelompok usia	77
Uji persepsi kualitas jasa terhadap jenjang pendidikan ..	79
Uji persepsi kualitas jasa terhadap jenis pekerjaan	81
Uji persepsi kualitas jasa terhadap tingkat penghasilan	83
Hasil Analisa dan Pembahasan Hasil Penelitian	85
Reliability	87
Responsiveness	88
Tangibility	89
Emphaty	90
Assurances	91
: KESIMPULAN DAN SARAN	92
Kesimpulan	92
Sar	

an-saran	94	
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN – LAMPIRAN		98
RIWAYAT HIDUP		133