

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA
PERUM PEGADAIAN KANTOR DAERAH VII
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi**

**Jurusan Ekonomi Manajemen
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2002**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

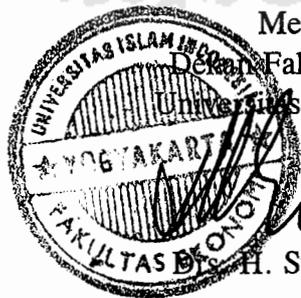
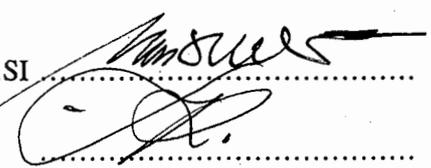
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PERUM PEGADAIAN KANTOR DAERAH
VII DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun Oleh: ARSHINTA DYAH RATNASARI
Nomor Mahasiswa: 98311477

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
pada tanggal 17 September 2002

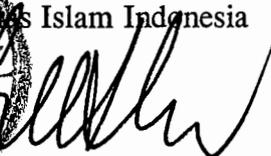
Penguji/Pembimbing Skripsi: DRS. NURSYA'BANI PURNAMA, M.SI

Penguji : DRA. SITI NURUL NGAINI, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

H. Suwarsono, MA



HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA
PERUM PEGADAIAN KANTOR DAERAH VII
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Yogyakarta, Juli 2002

(telah disetujui dan diterima baik oleh dosen pembimbing)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nursya'bani Purnama', is written over a horizontal line.

Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Qs.Alam Nasyrah : 6-8)

“Sesungguhnya, seseorang hanya akan meraih ilmu jika memiliki 6 hal : kecerdasan, semangat, ketabahan, bekal, bimbingan guru dan proses yang terus tiada henti”

(dikutip dari Syair yang dilantunkan oleh Sahabat Ali r.a)

“Doa itu senjata orang yang beriman dan tiangnya agama serta cahaya langit dan bumi”

(H.R. Hakim dan Abu Ya’la)

“Segalanya akan tergantung pada diri sendiri, maka berusaha terus dan percaya pada dirimu dan Allah”

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Karya Tulis ini merupakan bukti cinta dan sayangku,
kupersembahkan kepada:
Mama Papa tercinta dan tersayang,
terima kasih atas doa, restu dan kasih sayangnya
Kakakku satu-satunya yang kukagumi, mba' Dita... You're the best....
thank's sis....
Someone who loves and loved me...thanks God I found you
Seluruh keluarga besarku dan sepupu-sepupuku*

KATA PENGANTAR

Bismillaahir rahmaanir rahiim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta atas kemurahan Allah jualah yang memberi kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA PERUM PEGADAIAN KANTOR DAERAH VII DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**.

Penyusunan ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan S-1 pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan hambatan terlebih hambatan dari diri sendiri yang berupa kejenuhan dan rasa malas yang seringkali hinggap, meski demikian penulis berusaha semaksimal mungkin untuk mencurahkan seluruh pikiran, tenaga, waktu dan materi dengan satu harapan dapat terwujudnya suatu karya ilmiah ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, dan menyadari sepenuhnya akan apa yang telah dicapai tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang turut andil di dalamnya, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Nur Fauziah, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sumadi, M.Si dan Bapak Drs. Zaenal Mustafa, MM, selaku Dosen pengajar yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan penjelasan dan pengarahan kepada penulis.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Indonesia yang telah banyak membantu semasa studi.
6. Kantor BAPPEDA DIY yang telah memberikan izin penelitian.
7. Bapak Sutrisno selaku kepala cabang Pegadaian Kanda VII DIY yang telah memberikan kemudahan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan.
8. Mama, Papa dan mba' Dita,.....*I love you so much.*
9. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas supportnya.
10. Anak-anak Nutsie : Yuni, Ratih, Inoenk, Nina, yang telah memberikan masa-masa indah bersama selama kuliah,.....*Good luck girls.*

11. Sahabat-sahabatku : Donna, Vita, Denny, Nita, Yuni, Tipuk *thank you for keeping our friendship that we have made for all this time and all understanding, tolerance dan cheers that you all brought to me.*
12. Ninok, Evi, Ira, teman bimbingan skripsi dalam suka dan duka.
13. Anak-anak Mnjmn G '98.....salam hangat dan sayang.
14. The Flower Four and 98 degrees, yang telah banyak memberiku semangat dan inspirasi dari lagu-lagumu plus pemandangannya...*I love you, guys.*
15. Teman-teman KKN SL-26,....thanks friends.
16. *Last but important,....for someone who always accompany me and fill my life with beautiful moments. I'm so lucky to have you.Thank you so much, TUTA.*
17. Semua pihak yang telah membantu penyusunan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan Syukur Alhamdulillah semoga dengan amal baik tersebut akan mendapat imbalan dan rahmat serta karunia dari Allah SWT, Amin. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2002

Penyusun