

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Metode Penelitian .....	6
1.5.1. Populasi dan Sampel.....	6
1.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.3. Metode Analisis Data.....	8

1.6.	Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>		
2.1.	Total Quality Manajemen (TQM).....	12
2.2.	Total Quality Service (TQS).....	13
2.2.1.	Pengertian Total Quality Service.....	13
2.2.2.	Pendekatan Total Quality Service.....	15
2.2.3.	Manfaat Total Quality Service.....	19
2.3.	Kualitas .....	20
2.3.1.	Pengertian Kualitas.....	21
2.3.2.	Perseptif Terhadap Kualitas.....	22
2.4.	Service (Jasa) .....	24
2.4.1.	Pengertian Jasa.....	24
2.4.2.	Karakteristik Jasa.....	25
2.5.	Kualitas Jasa.....	27
2.5.1.	Pengertian Kualitas Jasa .....	27
2.5.2.	Dimensi Kualitas Jasa.....	32
2.5.3.	Pendekatan Kualitas Jasa.....	34
2.6.	Customer Orientation.....	36
2.7.	Alat Pengukur Kualitas Jasa .....	37
2.7.1.	Metode SERQUAL.....	37
2.7.2.	The Gap Model .....	38
2.8.	Pedoman Untuk Pengukuran Kualitas Pada Perusahaan Jasa	42

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1. Sejarah singkat Pegadaian.....	44
3.2. Perkembangan Usaha Perum Pegadaian.....	46
3.3. Misi Perum Pegadaian .....	49
3.4. Visi, Sasaran dan Strategi Perum Pegadaian .....	49
3.5. Motto dan Logo Perum Pegadaian.....	51
3.6. Produk Perum Pegadaian .....	53
3.6.1. Jasa Kredit Gadai.....	53
3.6.2. Jasa Taksiran.....	53
3.6.3. Jasa Penitipan Barang.....	54
3.6.4. Toko Emas (Galeri 24) .....	54
3.7. Struktur Organisasi Perum Pegadaian.....	55
3.7.1. Struktur Organisasi Kantor Pusat Perum Pegadaian..	55
3.8. Kantor Daerah VII Perum Pegadaian D.I. Yogyakarta.....	57
3.8.1. Organisasi Kantor Daerah VII Perum Pegadaian D.I. Yogyakarta.....	58
3.8.2. Analisa SWOT Kantor Daerah VII Perum Pegadaian D.I. Yogyakarta.....	59
3.8.3. Misi, Visi dan Tujuan Perum Pegadaian Kanda VII D.I. Yogyakarta.....	60
3.8.4. Garis Besar Kebijakan Manajemen Strategi Perusahaan .....	62

## **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Uji Instrumen .....	69
4.1.1. Uji Validitas.....	69
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	73
4.2. Analisa Atribut.....	75
4.2.1. Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Perum Pegadaian Kanda VII DIY .....	76
4.3. Kualitas Pelayanan di Perum Pegadaian Kanda VII DIY.....	80
4.4. Pengujian Hipotesis.....	82
4.4.1. Analisis Regresi .....	82

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	87
5.2. Saran.....	88

## **DAFTAR PUSTAKA**

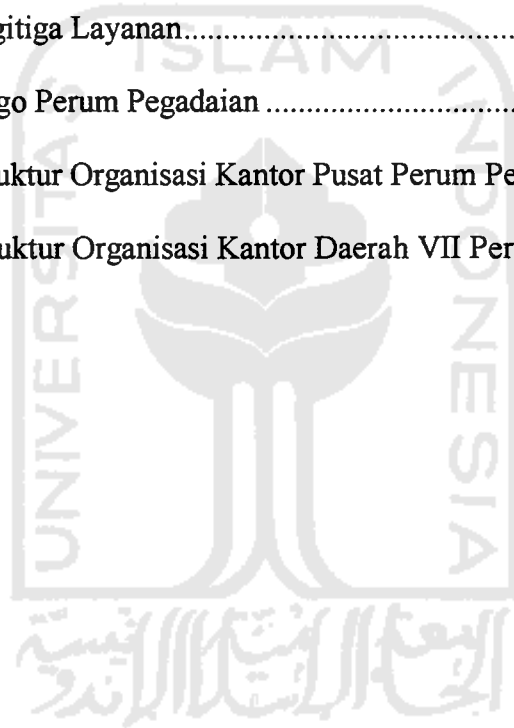
## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Golongan Kredit, Sewa Modal dan Jangka Waktu.....	47
Tabel 4.1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian Pertama .....	70
Tabel 4.2. Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian Kedua .....	71
Tabel 4.3. Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian Ketiga.....	72
Tabel 4.4. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian Pertama ..	74
Tabel 4.5. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian Kedua .....	74
Tabel 4.6. Perbedaan Rata-rata Dimensi Pelayanan Yang Diharapkan dan Pelayanan Yang Diterima Konsumen Berdasarkan Rata-rata Dimensi.....	77
Tabel 4.7. Urutan Gap Antara Pelayanan Yang Diharapkan dan Pelayanan Yang Dirasakan.....	79
Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Berganda (ANOVA) .....	81
Tabel 4.9. Hasil Uji Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen .....	86

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Total Quality Service.....	17
Gambar 2.2. Model Analisis Gap .....	19
Gambar 2.3. Segitiga Layanan.....	35
Gambar 3.1. Logo Perum Pegadaian .....	52
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Kantor Pusat Perum Pegadaian.....	57
Gambar 3.3. Struktur Organisasi Kantor Daerah VII Perum Pegadaian DIY	59



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Harapan/Expected)
- Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Persepsi/Perceived)
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Kepuasan)
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Serqual Score
- Lampiran 5 : Customers Scores

