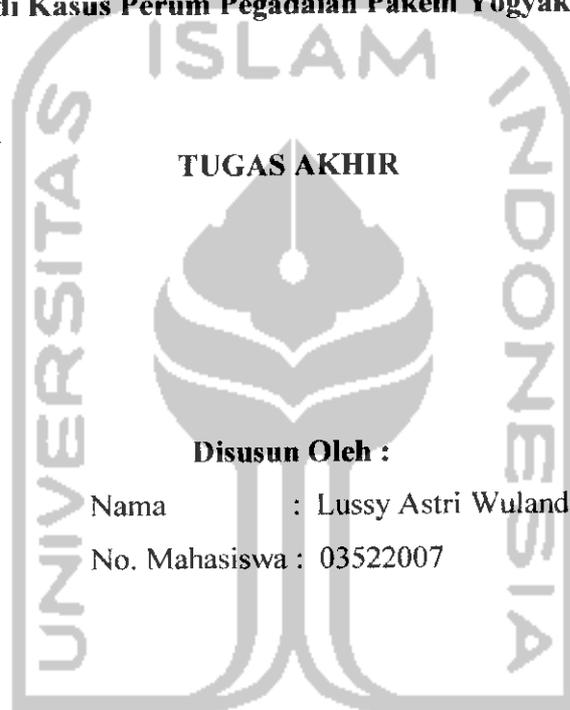


**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN NASABAH DAN KINERJA JASA KEUANGAN  
(Studi Kasus Perum Pegadaian Pakem Yogyakarta)**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :**

Nama : Lussy Astri Wulandari

No. Mahasiswa : 03522007

Jogyakarta, September 2007

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Eskar Trimurti', is written over a horizontal line.

**Dra. Hj. Eskar Trimurti., MM.**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN NASABAH DAN KINERJA JASA KEUANGAN  
(Studi Kasus di Perum Pegadaian Pakem Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

Nama : Lussy Astri Wulandari

No. Mahasiswa : 03522007

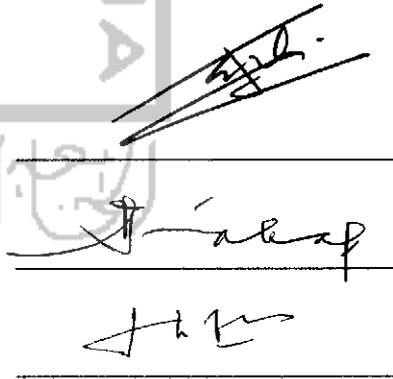
**Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia  
Jogjakarta, Oktober 2007**

**Tim Penguji**

**Eskar Trimurti Dra. Hj., MM.  
Ketua**

**Ali Parkhan Ir., MT.  
Anggota I**

**Hartomo Ir., M. Sc.  
Anggota II**



Three handwritten signatures are present on the right side of the page, corresponding to the examiners listed on the left. The signatures are written in black ink on a white background.

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia**



**Dr. R. Chabirul Saleh, M.Sc., Ph.D.**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT tugas akhir ini dapat terselesaikan. Kuprsembahkan hasil karyaku ini kepada orang yang paling berarti dalam hidupku :

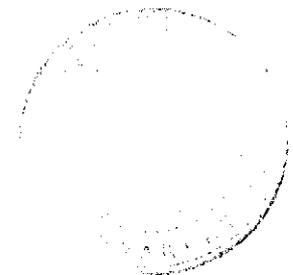
Orang tuaku yang kucintai, yang selalu berdo'a, membimbing, memotivasi dan berkorban untukku setiap saat.

Kakak-kakak dan adikku yang selalu mencintai dan mendukung dalam setiap perjuangan hidupku.

Sahabat- Sahabatku dan teman-teman TI'03 yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan pengalaman berharga untukku dimanapun dan setiap saat.

Para Dosen yang selalu memberikan tambahan ilmu dan bimbingan untukku dan insyaAllah aku dapat menjadi orang yang sukses seperti harapan mereka kepadaku. Amien..

Teknik Industri FTI UIN, semoga dapat mencetak engineer yang beriman dan bertaqwa (IMTAQ) dan memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam teknologi (IPTEK).



## Motto

فضل العالم على العابد كفضل القمر على النجوم. العلماء ورثة الأنبياء، والأنبياء لم يُورثوا دينارا ولا درهما وإنما ورثوا العلم فمن أخذه فمَنْ أَخَذَ بِحَظِّهِ وَأَفْرَسَ. (الترمذي).

"Keutamaan sesorang 'alim (berilmu) atas seorang 'abid (ahli ibadah) seperti keutamaan bulan atas seluruh bintang-bintang. Sesungguhnya ulama itu pewaris para nabi. Sesungguhnya para nabi tidaklah mewariskan dinar maupun dirham, mereka hanyalah mewariskan ilmu, maka barangsiapa mengambilnya (warisan ilmu) maka dia telah mengambil keuntungan yang banyak."  
(HR. Tirmidzi)

إذا مات الإنسان انقطع عمله إلا من ثلاث؛ صدقة جارية أو علم ينتفع به أو ولد صالح يدعو له.

"Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang dia amalkan atau anak shalih yang mendoakannya." (HR. Muslim)

من يرد الله به خيرا يفقهه في الدين وإنما أنا قاسمٌ والله هو المعطي ولا تزال هذه الأمة قائمة على أمر الله لا يضرهم من خالفهم حتى يأتي أمر الله.

"Barangsiapa yang Allah kehendaki padanya kebaikan, maka Allah akan fahamkan dia dalam (masalah) dien. Aku adalah Al-Qasim (yang membagi) sedang Allah Azza wa Jalla adalah yang Maha Memberi. Umat ini akan senantiasa tegak di atas perkara Allah, tidak akan memadharatkan kepada mereka, orang-orang yang menyelisihinya mereka sampai datang putusan Allah."  
(HR. Al-Bukhari)

من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة.

Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju Surga." (HR. Muslim)