

**Evaluasi Kepuasan Konsumen Perum Pegadaian
Cabang Blabak**

SKRIPSI



oleh :

Nama : Singgih Agung Djatmiko
No. Mahasiswa : 01 311 514
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, Oktober 2006

Penulis,

Singgih Agung Djatmiko

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**Evaluasi Kepuasan Konsumen Perum Pegadaian
Cabang Blabak**



oleh :

Nama : Singgih Agung Djatmiko
No. Mahasiswa : 01 311 514
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 23 Agustus 2006
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing

(Nursya'bani Purnama, SE, M.Si)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

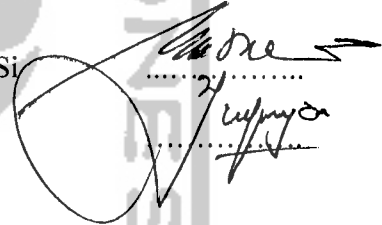
Evaluasi Kepuasan konsumen Perum Pengadaian Cabang Blabak

Disusun Oleh: SINGGIH AGUNG DJATMIKO
Nomor mahasiswa: 01311514

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Oktober 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Drs. Zulian Yamit, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

HALAMAN MOTTO

- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

- *Jadikan sabar dan sholatmu sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusu'.*

(QS. Al-Baqarah: 45)

- *Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah dan dengan agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna.*

(HR. Mukti Ali)

- *Tiada sesuatu yang lebih baik dari akal yang diperindah dengan kebenaran (shidiq) dan kebenaran yang diperindah dengan kebaikan dan kebaikan yang diperindah dengan taqwa.*

(Ulama)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk:

- ↳ *Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a.*
- ↳ *Adik-adikku tercinta (Leni dan Lina) yang selalu memberi senyum dalam hari-hariku.*
- ↳ *My soulmate, Diana Christina.*
- ↳ *Semua saudara dan sahabat yang selalu dekat di hatiku.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan dan tak lupa ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN PERUM PEGADAIAN CABANG BLABAK**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut, penyusunan skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Alloh SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya yang tak henti-henti.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil dalam segala hal serta adik-adikku tercinta (Leni dan Lina) yang selalu memberi suport
3. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Bapak Drs.H. Nursya`bani Purnama , M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

6. My Soulmate Diana Christina yang memberi banyak “inspirasi” dalam hidupku.
7. “My Brother” Purna, Wenda, Dilla, Iari, Edu atas hari-hari indahny.
8. Teman-teman kost Setyo : Pak wok, Pak Agil, Agung gaul, Dika, Windu, Anjar, Lian, dan yang lain. Makasih atas kebersamaan kita di Jogja.
9. Teman-teman Manajemen '01 : Vivi, Rahma, Ina, Yuni, Nurin, Agus Solihin, H. Dasep, Novian, Awang, dan banyak lagi. kebersamaan kita tak pernah kulupakan.
10. Teman-teman bandku “Ne_Qta” : Ricky, Rico, Dhanie, Armand dan lin.
11. Teman-teman di Magelang : Koko, Dita, Pak Pras, atas suportnya.
12. Seluruh staff dan Karyawan Perum Pegadaian Cabang Blabak yang banyak membantu memberikan informasi bagi penulis.
13. Seluruh responden yang telah membantu kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangatlah penulis harapkan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Oktober 2006
Penulis

(Singgih Agung Djatmiko)