

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori	13
2.3. Hipotesis Penelitian	32
BAB III. METODE PENELITIAN	34
3.1. Lokasi Penelitian	34
3.2. Profil Pegadaian.....	34
3.3. Operasi Variabel Penelitian.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
3.5. Populasi Sampel	45
3.6. Teknik Analisis	46
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Karakteristik Responden	49
4.2. Analisis Data	54
4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian	60
4.4. Analisis Diagram Kartesius.....	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran-Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

2.1. Klasifikasi Jasa	22
4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	50
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	53
4.6. Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi	55
4.7. Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi Dan Atribut-Atributnya	56
4.8. Tingkat Kinerja Setiap Dimensi	58
4.9. Tingkat Kinerja Setiap Dimensi Dan Atribut-Atributnya	59
4.10. Tingkat Kesesuaian Pada Atribut-Atribut Kualiter Layanan Jasa Perum Pegadaian Cabang Blabak.....	61

DAFTAR GAMBAR

3.1. Struktur Organisasi	38
3.2. Matrik Importance-Performance.....	47
4.1. Matriks Importance-Performance Hasil Rata-rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Perum Pegadaian Cabang Blabak (Setiap Dimensi).....	65
4.2. Matriks Importance-Performance Perum Pegadaian Cabang Blabak (Dilihat Dari Masing-masing Item).....	66

