

TUGAS AKHIR

**PERAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG PRINGGAN MEDAN**

**OLEH:
YANTI MARIA MAGDALENA SITORUS
142103063**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : YANTI MARIA MAGDALENA SITORUS

NIM : 142103063

PROGRAM STUDI : DIPLOMA III KESEKRETARIATAN

JUDUL : PERAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
PRINGGAN MEDAN

Tanggal : 2017 Ketua Program Studi DII Kesekretariatan

Dra. Marhayanie, M.Si

NIP. 19580427 198503 2 002

Tanggal : 2017 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Prof. Dr. Ramli, SE, MS

NIP. 19580602 198803 1 001

PENANGGUNG JAWAB TUGAS AKHIR

NAMA : YANTI MARIA MAGDALENA SITORUS

NIM : 142103063

PROGRAM STUDI : DIPLOMA III KESEKRETARIATAN

JUDUL : PERAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
PRINGGAN MEDAN

MEDAN,..... 2017

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Dr. Endang Sulistya Rini, SE., M.Si

NIP. 196205131 99203 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan”. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program perkuliahan pada Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sumatera Utara.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini Penulis telah banyak menerima bimbingan, saran, motivasi, doa, serta bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak selama penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Runtung Sitepu, SH, M.Hum, selaku Rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Ramli, SE, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Dra. Marhayanie, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
4. Ibu Inneke Qamariah, SE, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi DIII Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.

5. Ibu Dr. Endang Sulistyia Rini, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, ide dan dengan penuh kesabaran membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen pengajar di Program Studi DIII Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Mangasi Sitorus dan Ibunda Kalara Marpaung yang selalu memberi kasih sayang, doa dan dukungan. Terima kasih telah menjadi orang tua yang terbaik untuk penulis dan kepada Abang Riston Sitorus dan Kakak Elfina Hutabarat yang terus mendukung dan memberi semangat.
8. Seluruh Staff administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara khususnya Program Studi DIII Kesekretariatan Universitas Sumatera Utara.
9. Kepada Pimpinan dan Pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgane Medan yang telah memberikan bantuan berupa informasi dan dukungan moril selama penulis mengikuti magang.
10. Seluruh teman-teman stambuk 2014 Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara khususnya grup B, terima kasih untuk kebersamaan selama perkuliahan.
11. Sahabat-sahabat selama kuliah Nabila Chairin, Fadila Pratiwi, Sindy Awanis Hsb, dan Rizky Fachri. Terima kasih untuk kebersamaan dan dukungan satu sama lain.

12. Sahabat-sahabat terbaik kakak Nina Elena, Desy Siahaan, Oca, Yohanna dan Kakak Rotua yang terus membantu, memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan tugas akhir ini. Dan kepada Gerry Geraldho Tampubolon yang setia memberi semangat, perhatian, dukungan dan doa.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga Tuhan yang memberikan kasih karuniaNya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, Terimakasih.

Medan, Juni 2017

Penulis

Yanti Maria M. Sitorus

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II PROFIL INSTANSI.....	7
A. Sejarah PT Pegadaian (Persero).....	7
B. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero).....	9
C. Budaya PT Pegadaian (Persero).....	9
D. Tujuan PT Pegadaian (Persero).....	12
E. Logo dan Deskripsi Logo PT Pegadaian (Persero).....	12
F. Jenis Usaha.....	14
G. Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan.....	15
H. Uraian Tugas PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan.....	16
BAB III PEMBAHASAN.....	20
A. Kualitas Pelayanan.....	20
B. Kepuasan Pelanggan.....	32
C. Kualitas Pelayanan Pada <i>Front Liner</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringgan Medan.....	60
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Lima Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 3.2	Determinasi Kepuasan Pelanggan pada Produk Tangible-Intangible.....	42
Tabel 3.3	Strategi Ofensif-Defensif.....	44
Tabel 3.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Ketanggapan <i>Front Liner</i> Dalam Merespon Keluhan Nasabah.....	60
Tabel 3.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kesabaran dan Perhatian dari <i>Front Liner</i> Terhadap Nasabah.....	61
Tabel 3.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Nasabah Merasa Aman dalam Bertransaksi.....	62
Tabel 3.7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Bagian <i>Front Liner</i> Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan-Pertanyaan Nasabah.....	63
Tabel 3.8	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kebersihan Ruang Tunggu dan Locket Pelayanan <i>Front Liner</i>	64

Tabel 3.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Karyawan <i>Front Liner</i> Berpenampilan Rapi.....	65
Tabel 3.10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Bagian <i>Front Liner</i> Memahami Kebutuhan Pihak Nasabah.....	65
Tabel 3.11	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keramahan dan Kesopanan <i>Front Liner</i> Dalam Melayani Nasabah.....	66
Tabel 3.12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Proses Pelayanan Dibagian <i>Front Liner</i> Cepat dan Tidak Berbelit-Belit.....	67
Tabel 3.13	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Disipli Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup) dibagian <i>Front Liner</i>	68

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Logo Pegadaian 1901- April 2013.....	12
Gambar 2.2	Logo Pegadaian April 2013 – Sekarang.....	13
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Cabang Pringgan Medan.....	15

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Jawaban responden terhadap kuesioner penelitian kualitas pelayanan pada *front liner* terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pringganeu Medan