DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
MOTTO ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 4
1.4 Kegunaan Penelitian 5
1.4.1 Pengembangan Ilmu 5
1.4.2 Kegunaan Operasional 6
1.5 Kerangka Pemikiran 6
1.6 Lokasi dan Waktu Tugas Akhir 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1 Jasa 13
2.1.1 Pengertian Jasa 13
2.1.2 Karakteristik Jasa 14
2.1.3 Klasifikasi Jasa 16

2.2 Kualitas Pelayanan 18

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 18

2.2.2 Dimensi Kualitas jasa (Pelayanan) 19

2.2.3 Faktor – Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk 20

2.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... 23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 27

3.1 Objek Penelitian 27

3.2 Metode Penelitian..... 27

3.2.1 Unit Penelitian 28

3.2.2 Operasional Variabel..... 29

3.3.3 Metode Penarikan Sampel..... 32

3.2.3.1 Populasi..... 32

3.2.3.2 Sampel 33

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 34

3.2.4.1 Jenis dan Sumber Data 34

3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data..... 35

3.2.5 Metode Analisis Data 37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 40

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 40

4.1.1 Sejarah Singkat 40

4.1.2 Stuktur Organisasi..... 43

4.1.3 Deskripsi Jabatan 45

4.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan 46

4.1.5 Budaya Perusahaan 53

4.1.6 Maksud dan Tujuan Perusahaan 55

4.1.7 Visi dan Misi Perusahaan 55

4.2 Pembahasan Penelitian 56

4.2.1 Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Perum Pegadaian Cabang Pungkur Bandung 56

4.2.1 Profil Responden 59

4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Kualitas Palayanan Pada Perum Pegadaian Cabang Pungkur Bandung 62

4.2.2.1 Bukti Langsung *(tangibel)* 62

4.2.2.2 Kehandalan *(reability)* 68

4.2.2.3 Daya Tanggap *(responsiveness)* 72

4.2.2.4 Empati *(empaty)* 76

4.2.2.5 Jaminan *(assurance)* 83

4.2.2.6 Total Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Perum Pegadaian Cabang Pungkur Bandung 90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 92

5.1 Kesimpulan 92

5.2 Saran 94

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP