

## **ABSTRAKSI**

**Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja PERUM Pegadaian  
Cabang Depok Semarang**  
**Nama : Moch Faris Abdul Fatah**  
**NIM : D0G 005 352**  
**Jurusan : DIPLOMA III PEMASARAN**

---

Kunci utama keberhasilan suatu industri jasa terletak pada cara perusahaan memperlakukan nasabahnya. Bila nasabah tidak merasa nyaman pada saat melaksanakan transaksi maka perusahaan tidak dapat berinteraksi dengan nasabahnya dan kesempatan perusahaan untuk memuaskan nasabah tidak berhasil. Nasabah yang merasa puas akan selalu melakukan promosi dari mulut ke mulut secara efektif dan nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati pelayanan dari perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan perusahaan dilihat berdasarkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan nasabah dengan pelayanan yang diterima. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan sarana kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Analisa data yang digunakan adalah analisa kuantitatif karena pengolahan data menggunakan metode statistik yaitu dengan metode Importance-performance analysis atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan nasabah tetapi dengan penaksiran secara kualitatif.

Dari perhitungan antara tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan nasabah maka akan diperoleh suatu tingkat kesesuaian atau kepuasan dari lima dimensi kualitas jasa sebesar 90,16% yang berarti nasabah puas atas kinerja pelayanan perusahaan. Atribut yang perlu mendapat perhatian dari lima dimensi kualitas jasa adalah atribut yang berada pada kuadran A dalam diagram kartesius yaitu : Pegawai cepat dan tanggap dalam mengerti keluhan anda, Perusahaan dan pegawai bertanggung jawab atas keamanan an kenyamanan anda, Penataan interior, kebersihan, fasilitas, dan kenyamanan ruangan, Para pegawai berpenampilan dengan menarik dan rapi.