

Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah

(Studi di Kantor PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelara Strata-1 Program Administrasi Publik**



Oleh :

Nurul Sofiani (1111800018)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan
Kepuasan Kepada Nasabah**
(Studi di Kantor PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelar Strata-1 Program Administrasi Publik



Oleh :

Nurul Sofiani (1111800018)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama. : Nurul Sofiani

Nbi : 1111800018

**Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan
Kepada Nasabah (Studi di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps
Sampang Kota)**

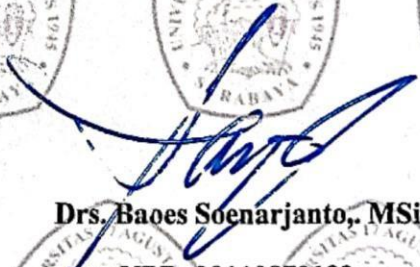
Surabaya, 08 Mei 2022

Mengetahui,

Disetujui oleh :

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

Drs. Baoes Soenarjanto, MSi

NPP: 20120870103

NPP: 20110870102


TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Pada Tanggal :


Dewan Penguji;

1. **Drs. Bagoes Soenarjanto., MSi.** 

2. **Drs. Radjikan., MSi** 

3. **Dr. Bambang Kusbandrijo., MS** 

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya** 

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti ., M.P

NPP: 21020.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nurul Sofiani

Nbi : 1111800018

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota).

Menyatakan Bahwa,

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 08 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Nurul Sofiani



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya Tlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Sofiani
NBI : 1111800018
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Nasabah (Studi di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 04 Juli 2022

Yang Menyatakan,


F4504AJX939764945
(Nurul Sofiani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Kedua orang tua saya, ayah Supriyadi dan ibu Sani yang telah memberikan semangat serta do'a yang selalu dipanjatkan , Kasih saying tiada henti, dan perjuangan dalam membiayai hidup saya, yang mana kedua orang tua saya tidak pernah mengeluh.

MOTTO

“Berusahalah Untuk Tidak Menjadi Manusia Yang Berhasil, Tapi Berusahalah Menjadi Manusia Yang Berguna” (Albert Einstein)

“Hiduplah Seakan Kamu Mati Besok, Belajarlah Seakan Kamu Hidup Selamanya” (Nurul Sofiani)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi di Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota)”, ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Namun, keberhasilan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa sabar dan ikhlas dalam membantu yang tak pernah berhenti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi hingga menyelesaikan bimbingan.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Drs. Agus Pujiyanto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Kepada ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan sebagai Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si selaku Dosen Wali dan sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Radjikan., M.Si dan Bapak Bambang Kusbandrijo., MS selaku Dosen Penguji
8. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS dan Bapak Drs. Radjikan., M.Si selaku dosen penguji.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti, sehingga bias mendapatkan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti, sehingga bias mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi masyarakat sekitar.
10. Pimpinan Cabang dan Para pegawai kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.
11. Kedua Orang Tua yang saya cintai yaitu ayah Supriyadi & Ibu Sani yang telah memberikan Do'a Restu dan selalu mendukung saya.
12. Teman saya Ratna Wulandari yang selalu memberi semangat dan para teman-teman seperjuangan Administasi Publik angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Sekian terimakasih.

Surabaya, 8 Mei 2022
Yang membuat pernyataan



Nurul Sofiani

RINGKASAN/ ABSTRAK

Nurul Sofiani, 2022, Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Nasabah (Studi Kantor PT. Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota). Drs.Bagoes Soenarjanto,M.Si, Anggraeny Puspaningtyas,S.AP., M.AP

Kemunculan PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota dapat meningkatkan ekonomi masyarakat dengan mengeluarkan produk-produk yang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah baik produk dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana atau gadai emas. PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota ini system gadai berupaya membantu masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui Penghambat dan pendukung dari kepuasan nasabah di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota. Penelitian ini menggunakan penelitian deskripsi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi. Sedangkan Analisis Data menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang bias diamati.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan dilihat dari aspek bukti fisik (tangibles), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (Assurance), empathy (Empati) yaitu : (1) Bagian pelayanan di kantor pegadaian syariah cps sampang kota memenuhi fasilitas sarana dan prasarana seperti: tv, ac, kamar mandi, tempat duduk dll. (2) masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek reavility (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiapkeluhan nasabah, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu nasabah yang membutuhkan pelayanan khususnya nasabah yang bingung dengan pelayanan yang sudah terlihat antara petugas dan nasabah yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayannya terkait memberi rasa aman dan nyaman bagi nasabah. (5) aspek empati (emphaty), yang diberikan oleh pihak kantor pegadaian syariah Cps Sampang Kota yaitu memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap pegawai yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	7
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	5
RINGKASAN	10
SUMMARY	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5. Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.2.6. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.

2.3. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jumlah Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel4. 3 jumlah nasabah	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 letak Kantor pegadaian syariah cps sampan kota **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin PenelitianError! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Surat Balasan dari Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.....Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Hasil Turnitin Bab 1,4, dan 5.....Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Lembar Perintah RevisiError! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Foto wawancara dengan nasabah dan pegawaiError! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 lingkungan sekitar kantor pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.....Error! Bookmark not defined.**