

Tahun	Jumlah
2017	8.923.000
2018	8.027.000
2019	8.494.000
2020	11.900.000
2021	12.565.000

Tabel 4.1 Data Jumlah Nasabah

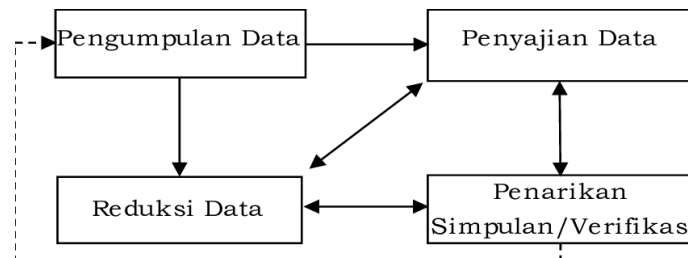
Sumber : Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Roufik Setyo Harjanto	Kepuasan Anggota Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Koperasi serba Usaha ja'far Medika Syari'ah Mojogedang (2010)	Pada dasarnya koperasi Ja'far Medika Syari'ah telah mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang mampu menyesuaikan dan memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya. Para karyawan juga bisa diandalkan dalam menangani dan kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya, namun untuk karyawan perlu lebih teliti dalam perhitungan total saldo dalam buku tabungan anggota. Secara garis besar karyawan selalu dapat cepat dan danggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen. Koperasi telah memiliki kemampuan menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi, melalui cara-cara pendekatan konsumen. Pada dasarnya koperasi telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggota serta mencoba untuk selalu mewujudkan dan menangani setiap kebutuhan anggotanya.
2.	Indah wahyu Maesarini dan Rizky Ramdan Fauzi	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek 2012)	Harapan pelanggan belum terpenuhi dengan kinerja yang diberikan oleh <i>system commuter line</i> PT.KCJ. hal ini dapat dibuktikan bahwa keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dibawah angka 100% yang menunjukkan bahwa kinerja

			<i>commuter line</i> belum sesuai harapan konsumen.
3.	Muhammad Nur Fauzi	Studi tentang kualitas pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Karta Negara (2013)	Aspek keandalan baik namun masih ada kekurangan jumlah tenaga kerja yang menimbulkan ketidakpuasan, aspek daya tanggap baik, aspek jaminan baik, aspek empati baik, aspek berwujud tidak baik karena masyarakat merasa tidak puas dengan fasilitas yang ada juga keterbatasan kesediaan obat-obatan. Faktor yang mendukung pelayanan yakni adanya program pengobatan gratis, dan kemauan para tenaga medis untuk melayani masyarakat dari Dinas Kesehatan Kab. Kutai untuk memberikan kesempatan pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah kondisi bangunan yang belum memadai, masih kurang dan tenaga kesehatan yang masih kurang yang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap, sehingga terkesan lambat.
4.	Rossa Ilma Silfiah	Penelitian "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan". (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan terdiri

			<p>dari penyajian data, analisa data dan penarikan kesimpulan. Pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam proses pelayanan pengurusan KTP. Di lapangan ternyata belum maksimal pelayanan yang aparatur pemerintah dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat lebih memilih cara menggunakan jasa calo untuk mengurus di persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kelurahan. Karena itu disarankan agar pemerintah memiliki ketanggapan dalam memberikan pelayanan secara cepat, harus lebih ditingkatkan kecermatan dalam memberikan pelayanan dan harus mengevaluasi terhadap sarana dan prasarana yang telah ada.</p>
--	--	--	--

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu



Metode analisis data

Gambar 4.1 letak Kantor pegadaian syariah cps sampan kota



Bulan / Tahun	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Januari	245	341	390	410	470
Februari	398	432	410	470	501
Maret	445	445	460	550	690
April	469	489	510	610	715
Mei	596	501	570	670	819
Juni	789	561	650	790	890
Juli	797	610	690	850	955
Agustus	818	670	710	910	969
September	910	750	790	1.510	1.516
Oktober	979	890	880	1.670	1.570
November	1.234	990	998	1.710	1.680
Desember	1.243	1.348	1.436	1.750	1.790
Jumlah	8.923.000	8.027.000	8.494.000	11.900.000	12.565.000

Tabel4. 3 jumlah nasabah

### LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana menurut anda tentang fasilitas dan kebersihan yang ada di kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota?
2. Bagaimana dengan kedisiplinan pegawai Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota mengenai pelayanan dalam melayani pelanggan?
3. Bagaimana dengan sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota?
4. Bagaimana dengan kejelasan prosedur pelayanan di Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota?
5. Bagaimana dengan ketepatan waktu pegawai saat memberikan pelayanan, apakah sudah tepat?
6. Bagaimana dengan kemudahan akses pelayanan di Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota, baik dari segi akses lalu lintas maupun informasi pelayanannya?
7. Menurut anda dalam biaya administrasi maupun bunga pinjaman termasuk mahal atau tidak.?

## Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi: Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung F101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159e-mail: fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 29 Maret 2022

Nomor : 1052/K/FISIP/III/2022

Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal Perihal  
: Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Pimpinan Cabang PT. Pegadaian  
(Persero) Cps Sampang Kota, Jl. Merapi  
No. 1, RW 03 Rong Tengah, Kabupaten  
Sampang Jawa Timur

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara. Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	Program Studi
Nurul Sofiani (1111800018)	Administrasi Negara

Guna melakukan pengambilan data di:

**"Di Kantor PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota"**

Dengan Judul Skripsi: **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cps Sampang Kota"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan,  
  
Dr. Ayu Maduwinarti, M.P.  
NPP. 20120.87.0103

## Lampiran 2 Surat Balasan dari Kantor Pegadaian Syariah Cps Sampang Kota.



Sampang, 04 April 2022

Nomor : e-36/00754.00/2022

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Urgensi : Segera

Kepada Yth.

Pemimpin Cabang Kantor Cps Sampang Kota

### Hal : Persetujuan Ijin Observasi Penelitian di CPS Sampang Kota

Sehubungan dengan surat Pemimpin Cabang Syariah Sampang Kota Nomor : 32/60998/2022 Tanggal 04 April 2022 Tentang Permohonan Ijin Observasi Penelitian. Dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan ijin kepada Tenaga Observasi Penelitian untuk melaksanakan Penelitian skripsi di PT. PEGADAIAN Cabang Syariah Sampang Kota.
2. Sebelum melakukan penelitian, kepada tenaga Observasi diwajibkan untuk menggunakan produk pegadaian dan melakukan transaksi produk yang memungkinkan serta dilampirkan pada surat pengajuan permohonan.
3. Sehubungan dengan adanya himbauan pemerintah terkait dengan protokol kesehatan. Maka tenaga Observasi yang melakukan ijin penelitian harap melakukan **Tes Rapid Antigen** sebelum penelitian di kantor Cabang Syariah Sampang Kota.
4. Selama melakukan kegiatan praktikum peserta wajib mematuhi peraturan/tata tertib yang berlaku di PT. PEGADAIAN.
5. Laporan hasil penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum, tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lain dan dikirim 1 (satu) eksemplar ke Kantor Area PT. PEGADAIAN Pamekasan Jl. Diponegoro No.98 Pamekasan.
6. ~~Seketerima~~ surat ini kepada yang bersangkutan agar segera melakukan konfirmasi kepada pimpinan Cabang ~~dimana~~. Dilaksanakannya Kegiatan Ijin penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Adapun Tenaga Observasi yang diberikan ijin untuk melaksanakan Penelitian di PT. PEGADAIAN Cabang Syariah Sampang Kota Sebagai berikut:

No.	NAMA	NIM	UNIVERSITA	KETERANGAN
1.	Nurul Sofiani	1111800018	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	09 Mei 2022 Sd 31 Mei 2022

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagai mana mestinya.

PT Pegadaian



(MOCHAMAD CHOYIN)

Deputy Blanis Kantor Area  
Pamekasan

## Lampiran 3 Hasil Turnitin Bab 1,4, dan 5

### Turnitin Bab 1

#### Bab 1

##### ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

##### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://ecampus.poltekkes-medan.ac.id">ecampus.poltekkes-medan.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://supriyadi515.wordpress.com">supriyadi515.wordpress.com</a> Internet Source	2%
5	Annisa Hanifah, Budi Santoso Santoso, Ismail Navianto. "URGENSI PENGATURAN PERUSAHAAN GADAI SWASTA DENGAN SISTEM ONLINE", Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah, 2018 Publication	2%
6	<a href="http://ebooktake.in">ebooktake.in</a> Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

## Turnitin Bab 4

### Bab IV

#### ORIGINALITY REPORT

<b>23%</b> SIMILARITY INDEX	<b>23%</b> INTERNET SOURCES	<b>5%</b> PUBLICATIONS	<b>13%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

#### PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	2%
2	repo.unikadelasalle.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.uny.ac.id Internet Source	2%
4	repositori.usu.ac.id Internet Source	2%
5	journal.umgo.ac.id Internet Source	1%
6	jurmafis.untan.ac.id Internet Source	1%
7	ecampus.imds.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
9	adoc.pub Internet Source	1%

10	jurnal.unitri.ac.id Internet Source	1%
11	123dok.com Internet Source	1%
12	id.123dok.com Internet Source	1%
13	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
14	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
15	media.neliti.com Internet Source	1%
16	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1%
17	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
18	hbhd.sidoarinkab.go.id Internet Source	<1%
15	media.neliti.com Internet Source	1%
16	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1%
17	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
18	bpbd.sidoarjokab.go.id Internet Source	<1%
19	ejournal.balitbangham.go.id Internet Source	<1%
20	id.scribd.com Internet Source	<1%
21	jurnal.uwp.ac.id Internet Source	<1%

22	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
23	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	<1%



## Turnitin Bab 5

### Bab V

#### ORIGINALITY REPORT

<b>28%</b> SIMILARITY INDEX	<b>28%</b> INTERNET SOURCES	<b>1%</b> PUBLICATIONS	<b>11%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>jurnal.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>jurnal.untad.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universitas Terbuka</b> Student Paper	<b>5%</b>
<b>4</b>	<b>eprints.perbanas.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>5</b>	<b>www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>6</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  Off

## Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :NURUL SOFIANI-1111800018  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Revisi dr pak Radjikan

Surabaya, 21/06/2022 13:21:30

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si)

Dosen Penguji,

(Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

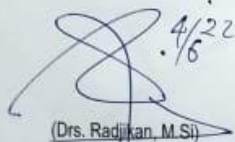
NBI dan Nama : NURUL SOFIANI-1111800018  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Metode penelitian

Surabaya, 28/06/2022 22:19:04

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
(Drs. Radjikan, M.Si)

Dosen Penguji,

  
(Drs. Radjikan, M.Si)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :NURUL SOFIANI-1111800018  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	revisi sudah dismapaikan saat ujian

Surabaya, 29/06/2022 8:43:48

Setuju telah direvisi,  
Dosen Punguji,

(Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si)

Dosen Punguji,

(Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si)

**Lampiran 5 Foto wawancara dengan nasabah dan pegawai**



**Gambar : Pewawancara 1**



**Gambar : Pewawancara 2**



**Gambar : Pewawancara 3**



**Gambar : Pewawancara 4**

**Lampiran 6 lingkungan sekitar kantor pegadaian Syariah Cps Sampang Kota**



**Gambar : halaman depan kantor pegadaian Syariah Cps Sampang Kota**



**Gambar: halaman samping kantor**



**Gambar: Rumah Dinas Pegawai**



**Gambar: halaman parkir belakang untuk pegawai kantor**





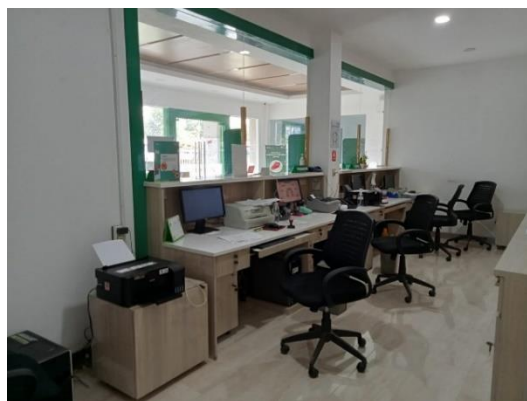
**Gambar: didalam ruangan tempat tunggu nasabah**



**Gambar: Ruang Tamu**



**Gambar : Ruangan Kepada Pimpinan Cabang**



**Gambar : Tempat Kasir dan Penaksir Barang jaminan**



**Gambar : ruangan pejimpanan barang**



**Gambar : Ruangn Penyimpanan barang jaminan kendaraan**



**Gambar: Ruang Mikro**



## Lampiran 7 : Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : [esip@untag-sby.ac.id](mailto:esip@untag-sby.ac.id)

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : NURUL SOFIANI  
 NBI : 1111800018  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Dosen Pembimbing I : Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si  
 Dosen Pembimbing II : Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP  
 Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor PT. Pegadaian (persero) Cps Sampang Kota

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	28/03/2022	Perbaiki BAB 1 - BAB 3		
2.	18/05/2022	ACC Terjun Lapangan Penelitian		
3.	28/03/2022	Konsul Bab 1 - 3		
4.	04/04/2022	Bisa lanjut Bab Berikut		
5.	19/05/2022	Perbaiki/mengurangi kerangka konseptual dan ACC terjun lapangan penelitian		
6.	30/05/2022	Revisi BAB. 4		
7.	02/06/2022	Revisi BAB. 4 ↳ disamakan dg pedoman langsung hasil penelitian ↳ Tidak perlu ada sub bab lagi		
	06/06/2022	Perbaiki Bab 4 ↳ Kurang kata pengantar ↳ Abstrak/ ringkasan		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
7.	06/06/2022	Perbaiki bab 4 ditambahkan ke bab 5 saling paku customer harus ada bab dan diambilkan/ditambahkan diakhir penulisan.		
8.	8/6/2022	Perbaikan, diperbaiki Kata Pengantar diperbaiki Bab 4 dan 5 ACC Supriyanti		
	8/6/2022	ACC Bab I - V dengan catatan		

- Catatan:
1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
  2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai  
 Tanggal : 8 Juni 2022

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,