

TUGAS AKHIR

Persepsi Kualitas Jasa Gadai Oleh Konsumen Loyal Pada PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya
Program Studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



Oleh

Rhido Al Fajri
1900512026

Dosen Pembimbing :

Dr. Hendra Lukito, SE. MM
197106242006041007

**Program Studi Manajemen Pemasaran
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas
Padang
2022**

ABSTRAK

PT. Pegadaian merupakan lembaga pekreditan atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang dikelola oleh pemerintah yang berdiri di Indonesia diupayakan untuk menghapus praktek riba yang digunakan oleh masyarakat. Jasa gadai merupakan suatu layanan jasa untuk konsumen yang ditujukan untuk memberikan solusi pendanaan dengan cepat untuk dijadikan pengembangan usaha atau keperluan yang tak tertuga pada masyarakat. Loyalitas konsumen merupakan sebuah komitmen pada pelanggan yang bertahan untuk melakukan berlangganan atau membeli ulang sebuah produk atau jasa yang dilakukan secara berturut-turut, tetapi memberikan pengaruh pada usaha-usaha yang mempunyai potensi yang berakibatkan perubahan perilaku. Untuk mengukur kualitas jasa yang terjadi pada PT. Pegadaian Cabang Terendam dapat di uji dengan 5 dimensi kualitas jasa yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dimensi Kualitas Jasa Gadai Pada PT. Pegadaian Cabang Terendam adalah berwujud yaitu fasilitas dan tempat, keramahan dan profesionalitas dalam melayani, komunikasi timbal balik dalam pelayanan. Keandalan yaitu informasi dan pelayanan, harapan konsumen terhadap pelayanan, respon karyawan dalam kebutuhan konsumen. ketanggapan yaitu kepuasan layanan, pelayanan yang tanggap, pelayanan administrasi, penyampaian informasi jasa. Jaminan yaitu keperluan nasabah, kepercayaan dan bebas keragu-raguan, dukungan dan kerjasama. empati yaitu komunikasi, perhatian kepada pengguna jasa, kepentingan konsumen dalam penggunaan jasa. PT. Pegadaian Cabang Terendam memberikan solusi dan penanganan keluhan nasabah dalam melakukan transaksi jasa gadai atau pengguna jasa gadai yang dapat ditangani dengan baik