**DAFTAR ISI**

**Halaman**

HALAMAN JUDUL................................................................................... i

ABSTRAK................................................................................... ii

MOTTO................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN................................. vi

LEMBAR KEASLIAN TULISAN................................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR TABEL................................. xiii

DAFTAR GAMBAR................................. xiv

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 2

1.3 Perumusan Masalah 2

1.4 Pembatasan Masalah 3

1.5 Tujuan dan Manfaat………………………………………... 3

1.5.1 Tujuan Penilitian 3

1.5.2 Manfaat Penelitian 3

1.6 Teknik Penulisan 4

1.6.1 Metodelogi Penulisan 4

1.6.2 Metode penelitian dan Jenis Data 4

1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 4

1.6.4 Analisis Data 5

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** 6

2.1 Landasan Teori 6

2.1.1 Pengertian Pelayanan 7

2.1.2 Pentingnya Pelayanan 7

2.1.3 Fungsi Pelayanan 7

2.1.4 Tujuan Pelayana……………………………………... 7

2.1.5 Pengertian Kepuasan Konsumen 7

2.1.6 Manfaat Kepuasan Konsumen 9

2.1.7 Karakter Pelayanan Konsumen 9

2.1.8 Pengertian Penaksir………………………………… 10

2.1.9 Fungsi dan Manfaat Penaksir……………………… 10

2.2 Tinjauan Pustaka 10

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN** 12

3.1 Gambaran Umum Perusahaan 12

3.1.1 Sejarah Perusahaan Pegadaian 12

3.1.2 Visi dan Misi Perusahan 15

3.1.3 Bidang Usaha 16

3.1.4 Sumber Daya Perusahaan 18

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 20

3.1.6 Deskripsi Kerja 22

3.2 Pembahasan 27

3.2.1 Gambaran Karyawan Bagian Penaksir Pegadaian 27

3.2.2 Penerapan Konsep Pelayanan …………………… 28

3.2.3 Dampak Pelayanan Kepuasan Yang baik Terhadap

Nama Baik Prusahaan 31

3.3 Solusi Permasalahan………………………………………... 33

**BAB IV PENUTUP**  34

4.1 Kesimpulan 34

4.2 Saran 34

**DAFTAR PUSTAKA**