

## **TUGAS AKHIR**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN**

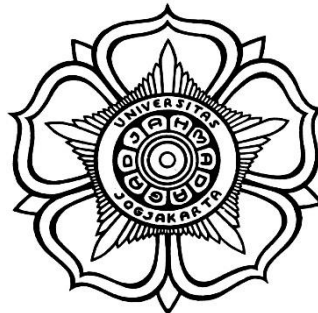
**PADA PEGADAIAN CABANG KARANGTURI SEMARANG**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CONSUMER  
SATISFACTION AT PEGADAIAN KANWIL XI SEMARANG**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya**

**Dosen Pembimbing**

**Dra. Neni Pancawati, M.Si**



**Oleh :**

**NADYA IRYANTI**

**16/396441/SV/10654**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2019**