

TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG SLEMAN YOGYAKARTA

*Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction
At PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sleman Yogyakarta*

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing:

Anisa Nurpita, SE., M.Ec. Dev.



Oleh:

Rizky Rahma Pratiwi

12/337641/SV/02287

PROGRAM STUDI EKONOMIKA TERAPAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA

2015