

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. PEGADAIAN KANTOR CABANG
LEMPUYANGAN YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai persyaratan mendapatkan gelar Sarjana (S-1)

Program Studi Manajemen Kebijakan Publik

Dosen Pembimbing : Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si.



Disusun oleh:

NIMAS AYU RISTI WARDHANI

10/299758/SP/24208

MANAJEMEN DAN KEBIJAKAN PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2016