DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**
HALAMAN MOTTO ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTARCT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.5 Kerangka Teori 7
1.6 Hipotesis 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**

2.1 Komunikasi 16
2.1.1 Pengertian Komunikasi 16
2.1.2 Unsur – Unsur Komunikasi 17
2.1.3 Proses Komunikasi 18
2.1.4 Fungsi dan Tujuan Komunikasi 19

2.2 Komunikasi Pemasaran 20
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran..... 20
2.2.2 Tujuan Komunikasi Pemasaran 23
2.3 Teori Kepuasan/Ketidak Puasan (*The Expectancy Disconfirmation Model*)..... 25
2.4 Kualitas Pelayanan..... 27
2.5 Kepuasan..... 32
2.6 Kerangka Pemikiran 39
2.7 Penelitian Terdahulu 41

BAB III METODE PENELITIAN 49

3.1 Jenis Penelitian 49
3.2 Operasionalisasi Penelitian..... 49
3.2.1 Variabel Penelitian..... 50
3.2.2 Definisi Operasional 50
3.3 Populasi dan Sampel..... 55
3.4 Sumber Data 56
3.5 Teknik Pengumpulan Data 57
3.6 Teknik Analisis Data 58
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 59
3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... 61
3.6.3 Analisis Kuantitatif 63
3.6.4 Analisis Deskriptif 63
3.6.5 Analisis Regresi Linier Sederhana..... 63
3.6.6 Pengujian Hipotesis 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68

4.1 Deskripsi Profil Pegadaian Unit Karangturi Semarang..... 68
4.1.1 Sejarah Pegadaian 68
4.1.2 Visi dan Misi..... 69

4.1.3 Tujuan Permasalahan 71
4.1.4 Gambaran Umum Pegadaian Unit Karangturi Semarang..... 72
4.1.5 Uraian Tugas Karyawan 74
4.1.6 Aktivitas PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang..... 77
4.2 Hasil Penelitian 81
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 81
4.2.2 Deskriptif Karakteristik Responden..... 85
4.2.3 Deskriptif Indikator Variabel 88
4.2.4 Deskriptif Variabel..... 101
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik 109
4.2.6 Analisis Regresi Sederhana..... 116
4.2.7 Pengujian Hipotesis 117
4.3 Pembahasan 121

BAB V PENUTUP 130

5.1 Kesimpulan 130
5.2 Saran 132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1 Data Seluruh Pegadaian Unit Karangturi Semarang..... 4

2.1 Tujuan Komunikasi, Respon Khalayak, Proses Pembelian..... 24

2.2 Penelitian Terdahulu 43

3.1 Definisi Operasional 51

4.1 Uji Validitas Responsive 82

4.2 Uji Validitas Reliability 82

4.3 Uji Validitas Emphaty 83

4.4 Uji Validitas Assurance 83

4.5 Uji Validitas Tangible..... 84

4.6 Uji Validitas Kepuasan 84

4.7 Reliabiltas 85

4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 86

4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 86

4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 87

4.11 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Melayani Nasabah dengan Sigap dan Tanggap 88

4.12 Transaksi yang dilakukan Keryawan PT. Pegadaian Unit Karangturi dilakukan dengan cepat 89

4.13 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Menanggapi

Tabel **Halaman**

Keluhan Anda dengan Bahasa yang Sopan 90

4.14 Pelayanan dalam Berkomunikasi yang Diberikan Keryawan PT. Pegadaian Unit Karangturi tanpa Kesalahan..... 91

4.15 Deskriptif Reponden Berdasarkan Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Melakukan Komunikasi dengan Nasabah Sangat Simpatik Kepada Anda 91

4.16 Pelayanan dalam Berkomunikasi yang diberikan Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi tepat, sesuai dengan Keinginan..... 92

4.17 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang Menjelaskan menggunakan komunikasi yang jelas..... 93

4.18 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang Menjelaskan menggunakan komunikasi yang baik 93

4.19 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang Menjelaskan menggunakan komunikasi yang lancer 94

4.20 Pelayanan dalam Berkomunikasi Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang Memiliki Kompetensi yang Baik .. 95

4.21 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi saat Berkomunikasi dengan Nasabah bersikap Ramah 95

4.22 Karyawan PT. Pegadaian Unit Karangturi saat Berkomunikasi

Tabel **Halaman**

dengan Nasabah Murah Senyum Kepada Nasabah 96

4.23 Deskriptif Responden Berdasarkan Kondisi Ruangan PT. Pegadaian Unit Karangturi Bersih, Rapi, Nyaman 97

4.24 Deskriptif Responden Berdasarkan Kondisi Ruangan PT. Pegadaian Unit Karangturi Memadai dan Modern 97

4.25 Deskriptif Responden Berdasarkan Kondisi Ruangan PT. Pegadaian Unit Karangturi Bersih dan Rapi 98

4.26 Merasa Nyaman Terhadap Pelayanan diberikan Kepada PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang 99

4.27 Yakin Terhadap Pelayanan diberikan Kepada PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang 99

4.28 Minat untuk Selalu Menggunakan Jasa PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang 100

4.29 Puas Atas Perhatian dan Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Jasa PT. Pegadaian Unit Karangturi Semarang 101

4.30 Variabel Responsive 102

4.31 Variabel Reliabiliti 103

4.32 Variabel Emphaty 104

4.33 Variabel Assurance 105

4.34 Variabel Tangible 106

Tabel **Halaman**

4.35 Variabel Kepuasan 108

4.36 Hasil Uji Autokorelasi 113

4.37 Hasil Uji Multikolinieritas 113

4.38 Hasil Uji Regresi Sederhana 116

4.39 Hasil Uji t 117

4.40 Hasil Uji F 120

4.41 Hasil Uji Koefisien Determinasi 121

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Kerangka Pemikiran 39

4.1 Hasil Uji Normalitas 110

4.2 Hasil Uji Heteroskedastissitas 115