

**PELAYANAN PT. PEGADAIAN (Persero)**  
**(Studi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap**  
**Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero)**  
**Cabang Mandala Medan)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**LIA EFFI SUKAMMA**

**NPM : 07 852 0010**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2013**

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Judul Skripsi** : **PELAYANAN PT. PEGADAIAN (Persero)**  
**(Studi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan)**

**Nama Mahasiswa** : **LIA EFFI SUKAMMA**

**NPM** : **07 852 0010**

**Program Studi** : **Ilmu Administrasi Negara**

**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**

**PEMBIMBING I**



**Dra. Hj. Rosmala Dewi, MPd**

**PEMBIMBING II**



**Dadang Darmawan, S.Sos, M.Si**



**DEKAN**

**Drs. H. Iwan Nasution, S.Pd., MAP**