

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
DENDA SISTEM GADAI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA RAJA GADAI TANJUNG PURA**

TUGAS AKHIR

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Industri**

oleh :

ACHMAD AMIN RAIS

NIM : 18416226201205



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI DENDA SISTEM GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA RAJA GADAI TANJUNG PURA

*The Influence of Service Quality and Pawn System Fines on Customer Satisfaction
at Raja Gadai Tanjung Pura*

Tugas Akhir diajukan oleh :

Achmad Amin Rais

NIM : 18416226201205

Program Studi Teknik Industri

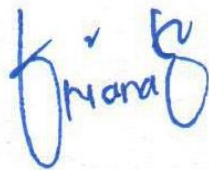
Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 12 Juni 2025

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Ir. N. Neni Triana, S.T., M.M

NIDN : 0411047706

Pembimbing II,



Ir. Fathurohman, S.Pd., M.T

NIDN : 0430078024

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI DENDA SISTEM GADAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA RAJA GADAI TANJUNG PURA

*The Influence of Service Quality and Pawn System Fines on Customer Satisfaction
at Raja Gadai Tanjung Pura*

Achmad Amin Rais

18416226201205

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi

Sebagian syarat memperoleh gelar sarjana pada

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 12 Juni 2025

Ketua Penguji,



**Ir. Ade Suhara, S.T.,
M.M., IPU., ASEAN., Eng**

NIDN : 0430066901

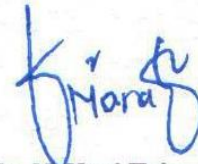
Anggota Penguji I,



**Ir. Dicky Suryapranatha,
S.T., M.T**

NIDN : 0414097804

Anggota Penguji II,



**Dr. Ir. N. Neni Triana,
S.T., M.M**

NIDN: 0411047706

Mengetahui :

Dekan,



FAKULTAS TEKNIK

**Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU.,
ASEAN., Eng**

NIDN : 0430066901

Koordinator Program Studi,



**Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM.,
ASEAN., Eng**

NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Achmad Amin Rais menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda Sistem Gadai Terhadap Nasabah Pada Raja Gadai Tanjung Pura”** beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 12 Juni 2025
Yang Menyatakan,



Achmad Amin Rais

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang Berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Denda Sistem Gadai Terhadap Nasabah Pada Raja Gadai Tanjung Pura”** dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM., selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M. IPU., ASEAN., Eng selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN., Eng selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ibu Ir. Ibu Anissa Indah Pertiwi, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Ibu Dr. Ir. Ibu N. Neni Triana, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan laporan Tugas Akhir.
6. Bapak Ir. Fathurohman, S.Pd., M.T, selaku Dosen Pebimbing II yang telah memberikan bimbingan pembuatan laporan Tugas Akhir.
7. Bapak Febri selaku Supervisor Raja Gadai dan pembimbing lapangan yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Teman – teman yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi dalam pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh Karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan penulis agar penyusunan Tugas Akhir menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

Karawang, 12 Juni 2025

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by several loops and a horizontal line at the bottom.

Achmad Amin Rais