

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT PEGADAIAN
UPC PETANAHAN**

(Studi Tentang Gap Antara Expected Service dan Perceived Performance)

SKRIPSI



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.A.P.) Pada Program Studi Strata Satu (S-1) Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman**

Oleh:

Dinda Valentina

F1B020050

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PURWOKERTO

2024