

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xviii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-6
1.3 Tujuan Penelitian .....	I-6
1.4 Manfaat Penelitian .....	I-6
1.5 Batasan Masalah.....	I-7
1.6 Posisi Penelitian .....	I-8
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian dan Fungsi Lembaga Keuangan.....	II-1
2.2 Sejarah Singkat dan Pengertian UED-SP.....	II-1
2.3 Definisi Kualitas .....	II-3
2.3.1 Karakteristik Kualitas .....	II-4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.2 Kualitas Jasa.....	II-4
2.3.3 Perilaku Konsumen/Pelanggan ( <i>Customer</i> ).....	II-5
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	II-5
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	II-5
2.4.2 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	II-6
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	II-7
2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	II-8
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	II-9
2.5.1 Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	II-9
2.5.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	II-10
2.5.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	II-11
2.5.4 Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	II-12
2.5.5 Hubungan <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Konsumen .....	II-13
2.6 Konsep Dasar Kuesioner.....	II-14
2.6.1 Penyusunan Kuesioner.....	II-15
2.6.2 Skala Pengukuran.....	II-16
2.6.3 Skala <i>Likert</i> .....	II-17
2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	II-17
2.7.1 Uji Validitas .....	II-17
2.7.2 Uji Reliabilitas .....	II-19
2.8 Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	II-21
2.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-21
2.10 Diagram Kartesius .....	II-24
2.11 Metode <i>Sampling</i> .....	II-26
2.11.1 Pengambilan sampel secara acak .....	II-26
2.11.2 Pengambilan sampel secara tidak acak .....	II-28
2.12 Sampel.....	II-29

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flow Chart</i> .....	III-1
3.2 Studi Pendahuluan .....	III-2

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Studi Literatur .....	III-2
3.4 Identifikasi Masalah.....	III-2
3.4 Penetapan Tujuan.....	III-2
3.5 Pembuatan Kousioner .....	III-2
3.5.1 Penyusunan kuesioner Pendahuluan.....	III-2
3.5.2 Menentukan Variabel Penelitian .....	III-2
3.5.3 Menentukan Skala Penelitian.....	III-3
3.5.4 Penyebaran Kuesioner.....	III-3
3.5.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	III-3
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	III-4
3.6.1 Uji Validitas .....	III-4
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	III-4
3.7 Pengumpulan Data.....	III-4
3.8 Pengolahan Data dan Analisa .....	III-5
3.8.1 Metode <i>Servqual</i> .....	III-5
3.8.2 Metode <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	III-5
3.9 Penutup.....	III-7

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1 Struktur Organisasi.....	IV-1
4.1.2 Demografi Responden UED-SP.....	IV-2
4.1.3 Rekapitulasi Pengumpulan Data .....	IV-5
4.2 Pengolahan Data.....	IV-14
4.2.1 Uji Validitas .....	IV-14
4.2.2 Metode <i>Serqual</i> .....	IV-17
4.2.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-18
4.2.4 <i>Ploting Mean</i> Kinerja dan Kepentingan <i>Cartesian</i> .....	IV-26

**BAB V ANALISA**

5.1 Analisa Faktor Demografi.....	V-1
5.1.1 Jenis Kelamin.....	V-1

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.2 Usia .....	V-1
5.1.3 Pekerjaan.....	V-1
5.1.4 Analisa Pengumpulan Data .....	V-2
5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	V-9
5.2.1 Uji Validitas .....	V-9
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	V-9
5.3 Metode <i>Servqual</i> .....	V-10
5.4 Metode <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	V-11
5.4.1 Kuadran A .....	V-11
5.4.2 Kuadran B .....	V-12
5.4.3 Kuadran C .....	V-14
5.4.4 Kuadran D .....	V-15

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran .....	VI-1

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan ..... I-3
2.1	Tabel Penelitian..... II-23
2.2	Tabel <i>Krecjie</i> ..... II-30
3.1	Skala Penelitian ..... III-3
4.1	Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin ..... IV-2
4.2	Data Demografi Berdasarkan Usia ..... IV-3
4.3	Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan ..... IV-4
4.4	Rekapitulasi jawaban “Kebersihan Kantor Pelayanan” ..... IV-5
4.5	Rekapitulasi Jawaban “Kebersihan dan Kerapihan Petugas” ..... IV-5
4.6	Rekapitulasi Jawaban “Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan” ..... IV-5
4.7	Rekapitulasi Jawaban “Fasilitas Tempat Parkir” ..... IV-6
4.8	Rekapitulasi Jawaban “Kemudahan memperoleh Petunjuk” ..... IV-6
4.9	Rekapitulasi Jawaban “Waktu Pencairan Dana” ..... IV-6
4.10	Rekapitulasi Jawaban “Syarat-syarat Yang Diberikan” ..... IV-7
4.11	Rekapitulasi Jawaban “Pelaksanaan Pembayaran Dirumah” ..... IV-7
4.12	Rekapitulasi Jawaban “Kecepatan Melakukan Tindakan” ..... IV-7
4.13	Rekapitulasi Jawaban “Kecepatan dan Ketanggapan Petugas” ..... IV-8
4.14	Rekapitulasi Jawaban “Petugas Pemungut Bulanan” ..... IV-8
4.15	Rekapitulasi Jawaban “Ketanggapan Petugas Pencatat” ..... IV-8
4.16	Rekapitulasi Jawaban “Kejujuran Petugas Proses Pembayaran” ..... IV-9
4.17	Rekapitulasi Jawaban “Kebenaran Informasi Petugas” ..... IV-9
4.18	Rekapitulasi Jawaban “Kepercayaan Kemampuan Petugas” ..... IV-9
4.19	Rekapitulasi Jawaban “Keterampilan Petugas Keuangan” ..... IV-10
4.20	Rekapitulasi Jawaban “Sikap Petugas Pemungutan” ..... IV-10
4.21	Rekapitulasi Jawaban “Kepekaan Petugas Penerima Keluhan” ..... IV-10
4.22	Rekapitulasi Jawaban “Sikap Petugas Kantor Terhadap Pelanggan” IV-11
4.23	Rekapitulasi Jawaban “Kemudahan Dalam Mengakses Informasi” .. IV-11
4.24	Rekapitulasi Jumlah Jawaban Responden Seluruh Pertanyaan ..... IV-11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.25	Nilai Kualitas Pelayanan Dengan Metode Serqual .....	IV-17
4.26	Rekapitulasi Bobot Nilai dan Rata-Rata Nilai Kinerja .....	IV-20
4.27	Rekapitulasi Bobot Nilai dan Rata-Rata Nilai Kepentingan.....	IV-23
4.28	Rekapitulasi Rata-Rata Penilaian Kepentingan dan Harapan .....	IV-24



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Diagram Tingkat kepuasan pelanggan .....	I-3
2.1 Grafik Kartesius .....	II-24
3.3 <i>Flow chart</i> .....	III-1
4.1 Struktur Kelembagaan UED-SP desa Meranti .....	IV-2
4.2 Persentase responden berdasarkan jenis kelamin .....	IV-3
4.3 Persentase responden berdasarkan Usia .....	IV-4
4.4 Persentase responden berdasarkan pekerjaan .....	IV-4
4.5 <i>Case Processing Summary</i> Kinerja .....	IV-14
4.6 <i>Reliability Statistics</i> Kinerja .....	IV-14
4.7 <i>Item-Total Statistics</i> Kinerja .....	IV-15
4.8 <i>Case Processing Summary</i> Kepentingan .....	IV-15
4.9 <i>Reliability Statistics</i> Kepentingan .....	IV-16
4.10 <i>Item-Total Statistics</i> Kepentingan .....	IV-16
4.11 Diagram Kartesius <i>Mean</i> Kinerja & Kepentingan .....	IV-26

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
2.1 Uji Validitas .....	II-19
2.2 Uji Reliabilitas .....	II-20
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-23
2.4 Diagram Kartesius.....	II-23
2.5 Sampel.....	II-29



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Kuisisioner UED-SP Meranti Sejahtera Desa Meranti .....	A-1
B. Tabel Rekapitulasi .....	B-1
C. Tabel Validitas.....	C-1
D. Tabel Reliabilitas .....	D-1



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.