

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 ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan Penelitian	I-5
1.4 Manfaat Penelitian	I-6
1.5 Batasan Masalah	I-6
1.6 Posisi Penelitian	I-7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan	I-7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian dan Fungsi Lembaga Keuangan.....	II-1
2.2 Pengertian BUMDes	II-1
2.3 Definisi Kualitas	II-3
2.3.1 Karakteristik Kualitas	II-3
2.3.2 Kualitas Jasa	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.

2.3.3 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-18
2.7.1 Uji Validitas	II-18
2.7.2 Uji Reliabilitas	II-20
2.8 Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	II-21
2.9 Metode <i>Index Potential Gain Customer Value</i>	II-22
2.10 Metode <i>Sampling</i>	II-26
2.10.1 Pengambilan sampel secara acak.....	II-27
2.10.2 Pengambilan sampel secara tidak acak.....	II-28
2.11 Sampel.....	II-29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

3.4	Identifikasi Masalah.....	III-2
3.5	Perumusan Masalah	III-2
3.6	Menetapkan Tujuan	III-3
3.7	Penentuan Sumber Daya	III-3
3.8	Perancangan Kousioner.....	III-4
3.9	Pengumpulan Data	III-7
3.10	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	III-7
3.10.1	Uji Validitas	III-7
3.10.2	Uji Reliabilitas	III-8
3.11	Pengolahan Data	III-8
3.11.1	Metode <i>Servqual</i>	III-8
3.11.2	Metode <i>Index Potential Gain Customer Value</i>	III-9
3.12	Analisa	III-10
3.13	Kesimpulan dan Saran	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.2	Profil Perusahaan	IV-1
4.2.1	Sejarah Singkat Perusahaan	IV-1
4.2.2	Struktur Organisasi Perusahaan	IV-1
4.3	Pengolahan Data	IV-2
4.4	Demografi Responden	IV-3
4.4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-3
4.4.2	Berdasarkan Usia	IV-4
4.4.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	IV-4
4.5	Rekapitulasi Data Kuesioner.....	IV-5
4.5.1	Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	IV-5
4.5.2	Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	IV-6
4.5.3	Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	IV-7
4.5.4	Berdasarkan Dimensi Bukti Jaminan.....	IV-8
4.5.5	Berdasarkan Dimensi Kepedulian	IV-8

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

4.6 Uji Validitas	IV-9
4.7 Uji Reliabilitas	IV-13
4.8 Metode <i>ServQual</i>	IV-14
4.9 Metode <i>Index Potential Gain Customer Value</i>	IV-19
4.10 Grafik <i>Importance-Performance</i>	IV-22

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Pengumpulan Data Kuesioner	V-1
5.1.1 Berdasarkan Dimensi Keandalan	V-1
5.1.2 Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	V-4
5.1.3 Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	V-6
5.1.4 Berdasarkan Dimensi Bukti Jaminan	V-8
5.1.5 Berdasarkan Dimensi Kepedulian	V-10
5.2 Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas	V-12
5.2.1 Uji Validitas	V-12
5.2.2 Uji Reliabilitas	V-12
5.3 Analisa Metode <i>ServQual</i>	V-13
5.4 Analisa Metode <i>Index Potential Gain Customer Value</i>	V-15
5.5 Analisa Grafik <i>Importance-Performance</i>	V-16
5.5.1 Kuadran I	V-16
5.5.2 Kuadran II	V-17
5.5.3 Kuadran III	V-18
5.5.4 Kuadran IV	V-18

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Diagram Tingkat kepuasan pelanggan	I-4
2.1	Grafik <i>Important-Performance</i>	II-25
3.1	<i>Flow chart</i>	III-1
3.2	Grafik <i>Important-Performance</i>	III-9
4.1	Struktur Kelembagaan BUMDes 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-5
4.5	<i>Case Processing Summary</i> Kinerja	IV-9
4.6	<i>Item-Total Statistics</i> Kinerja.....	IV-10
4.7	<i>Case Processing Summary</i> Kepentingan.....	IV-11
4.8	<i>Item-Total Statistics</i> Kepentingan	IV-12
4.9	<i>Output</i> Uji Reliabilitas Faktor Kinerja	IV-14
4.10	<i>Output</i> Uji Reliabilitas Faktor Kepentingan.....	IV-14
4.11	Grafik <i>Importance-Performance</i>	IV-23

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 TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	I-4
1.2 Posisi Penelitian	I-7
3.1 Kuesioner Penelitian	III-4
3.2 Skala Penelitian.....	III-6
4.1 Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-3
4.2 Data Demografi Berdasarkan Usia.....	IV-4
4.3 Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan	IV-5
4.4 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	IV-6
4.5 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	IV-7
4.6 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	IV-7
4.7 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Jaminan	IV-8
4.8 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kepedulian	IV-9
4.9 Uji Validitas Faktor Kinerja	IV-10
4.10 Uji Validitas Faktor Kepentingan.....	IV-12
4.11 <i>Servqual</i> Skor	IV-19
4.12 Rekapitulasi perhitungan ACV, UDCV, dan IPGCV	IV-21
4.13 Ranking Nilai IPGCV	IV-22

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>Service Quality</i>	II-22
2.4 <i>Achieved Customer Value</i>	II-23
2.5 <i>Ultimately Desired Customer Value</i>	II-24
2.6 <i>Indeks Potential Gain Cuctomer Value</i>	II-24
2.7 Rumus Slovin.....	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 Tabel R Uji Statistik	A-1
B Kuesioner Penelitian	B-1
C Tabulasi Jawaban Kuesioner	C-1
D Jurnal Penelitian.....	D-1
E Daftar Riwayat Hidup Penulis	E-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.