

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH</b> .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Penyuluhan Pertanian dan Penyuluh .....	6
2.1.2 Konsep dan Pengertian Kepuasan .....	8
2.1.3 Mutu pelayanan .....	9
2.1.4 Kinerja Penyuluh Pertanian .....	11
2.1.5 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja .....	12
2.1.6 Kualitas Jasa .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Pendekatan Masalah.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	21
3.2 Metode Penelitian .....	21
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data .....	22
3.4 Metode Penetapan Responden.....	22
3.5 Definisi dan Operasional Variabel .....	22
3.6 Metode Analisis Data.....	24
3.6.1 Uji Validitas.....	24
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.6.3 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .....	25
3.6.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
3.6.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN</b> .....	32

4.1 Keadaan Fisik Daerah Penelitian .....	32
4.1.1 Letak Geografis dan Wilayah Administrasi .....	32
4.1.2 Luas dan Sebaran Penggunaan Lahan .....	32
4.2 Kondisi Sosial Ekonomi .....	32
4.2.1 Kependudukan.....	32
4.2.2 Pendidikan .....	33
4.2.3 Mata Pencaharian .....	34
4.2.4 Kedudukan di Kelompok Tani .....	34
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	36
5.2 Tingkat Kepentingan Petani dan Tingkat Kinerja Penyuluh Pertanian .....	39
5.2.1 Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut.....	39
5.2.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Petani dan Tingkat Kinerja Penyuluh Pertanian .....	41
5.3 Pemetaan Diagram Kartesius Atribut yang Ditawarkan.....	43
5.4 Tingkat Kepuasan Petani .....	47
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
6.1 Simpulan .....	50
6.2 Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal.
1.	Data Wilayah Binaan Penyuluh Pertanian di BPP Kecamatan Purwadadi Tahun 2019.....	3
2.	Jadwal Perencanaan Penelitian.....	21
3.	Skor/Indikator Pelayanan Penyuluh Pertanian.....	24
4.	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja terhadap Atribut.....	25
5.	Rentang Skala Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja.....	26
6.	Jumlah Penduduk Desa Purwadadi Berdasarkan Umur.....	33
7.	Jumlah Penduduk Desa Purwadadi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
8.	Jumlah Penduduk Desa Purwadadi Berdasarkan Mata Pencaharian.	34
9.	Data Jumlah Kelompok Tani di Desa Purwadadi.....	35
10.	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
11.	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	37
12.	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Status Kepemilikan Lahan.....	37
13.	Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	38
14.	Atribut-atribut yang Digunakan untuk Menilai Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Penyuluh Pertanian.....	40
15.	Tingkat Kesesuaian dari Setiap Atribut.....	41
16.	Klasifikasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja berdasarkan Nilai Rata-rata.....	42
17.	<i>Customer Satisfaction Index</i> Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Purwadadi.....	48

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Uraian</b>	<b>Hal.</b>
1.	Kerangka Pendekatan Masalah.....	20
2.	Diagram Kartesius.....	28
3.	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Petani dan Tingkat Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Purwadadi.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Uraian</b>	<b>Hal.</b>
1.	Peta Wilayah Penelitian.....	55
2.	Kuesioner Penelitian.....	56
3.	Identitas Responden.....	60
4.	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Atribu.....	62
5.	Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Atribut.....	63
6.	Tabel r Signifikansi 5% dan 1%.....	64
7.	Hasil Uji Realiabilitas Tingkat Kepentingan Atribut.....	65
8.	Hasil Uji Realiabilitas Tingkat Kinerja Atribut.....	66
9.	Teladan Perhitungan.....	61
10.	Dokumentasi.....	68