

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1. Lembaga Keuangan Mikro.....	5
2.1.2. Jasa	7
2.1.3. Kepuasan Anggota/Pelanggan.....	10
2.1.4. Teknik Mengukur Tingkat Kepuasan.....	12
2.1.5. Keberlanjutan	13
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2. Metode Penelitian	22
3.3. Teknik Penentuan Responden	23
3.4. Teknik Pengambilan Data.....	24
3.5. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	24
3.5.1. Definisi	24
3.5.2. Operasionalisasi Variabel.....	25

3.6. Kerangka Analisis.....	26
BAB IV KEADAAN UMUM WILAYAH	36
4.1. Keadaan Umum Daerah Penelitian.....	36
4.1.1. Letak, Luas, dan Kondisi Geografis.....	36
4.2. Keadaan Penduduk, Keadaan Sosial, dan Keadaan Ekonomi.....	37
4.2.1. Keadaan Penduduk.....	37
4.2.2. Keadaan Sosial.....	39
4.2.3. Keadaan Ekonomi.....	40
4.3. Keadaan Umum LKMA Sari Mukti.....	40
4.4. Keanggotaan LKMA Sari Mukti.....	40
4.5. Kegiatan LKMA Sari Mukti.....	41
4.6. Struktur Organisasi LKMA Sari Mukti.....	42
4.7. Alur Peminjaman.....	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
5.1. Karakteristik Responden.....	44
5.1.1. Usia Responden.....	44
5.1.2. Jenis Kelamin.....	46
5.1.3. Pendidikan Terakhir.....	47
5.1.4. Pekerjaan.....	48
5.1.5. Lama melakukan usaha di bidang pertanian.....	50
5.1.6. Jumlah Pendapatan.....	52
5.1.7. Pengeluaran perbulan.....	53
5.1.8. Jumlah Pinjaman kepada LKMA Sari Mukti.....	54
5.1.9. Lama Bergabung dengan LKMA Sari Mukti.....	55
5.1.10. Lama Peminjaman.....	55
5.1.11. Alasan Meminjam ke LKMA.....	56
5.2. Kepentingan dan Kinerja LKMA Sari Mukti.....	57
5.3. <i>Importance Performances Analysis (IPA)</i>	59
5.4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	67
5.5. Tingkat Keberlanjutan Anggota.....	68
5.6. Analisis Hubungan Kepuasan dengan Keberlanjutan Anggota.....	73
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	75
6.1. Simpulan.....	75
6.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP.....	106

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	13
2	Waktu Penelitian	22
3	Proporsi Penentuan Responden.....	23
4	Variabel Penelitian Kepuasan	25
5	Variabel Penelitian Keberlanjutan	26
6	Interpretasi <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	30
7	Kategori Jawaban Responden untuk Tingkat Keberlanjutan	31
8	Jumlah Skor Setiap Kategori Tingkat Keberlanjutan.....	31
9	Interval Skor untuk Setiap Kategori Tingkat Keberlanjutan.....	32
10	Jumlah Skor Seluruh Kategori Tingkat Keberlanjutan	33
11	Interval Skor untuk Seluruh Kategori Tingkat Keberlanjutan	33
12	Interval Persentase Skor Tingkat Keberlanjutan.....	34
13	Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	35
14	Penggunaan Lahan di Desa Mandalahayu	37
15	Penggolongan Penduduk berdasarkan Kelompok Umur	37
16	Penggolongan Penduduk berdasarkan Pendidikan Formal	38
17	Penduduk Desa Mandalahayu berdasarkan Mata Pencaharian.....	38
18	Jumlah Anggota LKMA Sari Mukti	41
19	Usia Responden	44
20	Jenis Kelamin	46
21	Pendidikan Terakhir	47
22	Pekerjaan	49
23	Pengalaman Bertani	50
24	Jumlah Pendapatan	52
25	Pengeluaran perbulan	53
26	Jumlah Pinjaman kepada LKMA Sari Mukti	54
27	Lama Bergabung dengan LKMA Sari Mukti	55
28	Lama Peminjaman	56
29	Alasan Meminjam ke LKMA	57

30	Kategori dan Kesesuaian Kinerja dengan Kepentingan	58
31	Hasil Uji CSI	68
32	Respon Petani terhadap Keberlanjutan LKMA Sari Mukti	69
33	Nilai Skor Respon Keberlanjutan terhadap LKMA Sari Mukti	70
34	Nilai Rata-rata Skor Respon Keberlanjutan terhadap LKMA Sari Mukti ...	71
35	Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	73

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Bagan Alir Kerangka Pemikiran	21
2	Diagram Kartesius Kepentingan dan Kinerja	28
3	Interpretasi Nilai Skor Tingkat Keberlanjutan	32
4	Interpretasi Nilai Skor Seluruh Kategori Tingkat Keberlanjutan	33
5	Interpretasi Nilai Persentase Tingkat Keberlanjutan.....	34
6	Bagan Struktur Organisasi LKMA Sari Mukti	42
7	Bagan Alur Peminjaman di LKMA Sari Mukti	42
8	Diagram <i>Cartesius</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Peta Lokasi Penelitian	81
2	Identitas Responden	82
3	Hasil Tingkat Kepentingan	84
4	Hasil Tingkat Kinerja.....	85
5	Hasil Tingkat Keberlanjutan	87
6	Pengolahan Data.....	88
7	Dokumentasi	105