

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah	4
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Definisi Operasional	6
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Perencanaan Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Komitmen Konsumen.....	15
2.2.1 Pengertian Komitmen Konsumen	15
2.2.2 Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Konsumen.....	16
2.2.3 Indikator Komitmen Konsumen.....	18
2.3 Hubungan Antara Kualita Pelayanan Terhadap Komitemen Konsumen	18
2.4 Hipotesis	19
2.5 Kerangka Berpikir	20
 BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Variabel Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	22
3.4 Instrumen Penelitian	23

3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.2	Jenis Data	24
3.6	Teknik Analisis Data	24
3.6.1	Uji Validitas Butir Soal	25
3.6.2	Uji Reliabilitas Data	26
3.6.3	Uji Koefisien Korelasi	26
3.6.4	Pengujian Koefisien Determinan	27
3.6.5	Analisa Regresi Linear Sederhana	27
3.6.6	Pengujian Hipotesis	27
3.7	Lokasi Penelitian	28
 BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISA		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Bumdes Mekar Desa Lombuzaua	29
4.1.2	Tujuan Pendirian BUMDes Lombuzau	29
4.1.3	Struktural Organisasi Bumdes Mekar Desa Lombuzaua	30
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian	30
4.2.1	Verifikasi Data	31
4.2.2	Karakteristik Responden	31
4.2.3	Pengolahan Angket	32
	1) Pengolahan Angket Kualitas Pelayanan (X)	32
	2) Pengolahan Angket Komitmen Konsumen (Y)..	33
	3) Uji Validitas Butir Soal	34
	4) Uji Reliabilitas	39
	a. Pengujian Reliabilitas Variabel X	40
	b. Pengujian Reliabilitas Variabel Y	44
	5) Mencari Koefisien Korelasi	49
	6) Pengujian Koefisien Determinan	51
4.3	Analisa Regresi Linear Sederhana	52
4.4	Pengujian Hipotesis	55
4.5	Analisa Hasil Penelitian	55
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
4.1	Kesimpulan	58
4.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		x
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
1. Tabel 1.1 Data Konsumen	2
2. Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	28
3. Tabel 4.1 Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4. Tabel 4.2 Daftar Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
5. Tabel 4.3 Daftar Responden Berdasarkan Umur	32
6. Tabel 4.4 Hasil Angket Variabel X.....	33
7. Tabel 4.5 Hasil Angket Variabel Y	34
8. Tabel 4.6 Uji Validitas X Nomor 1.....	45
9. Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Validitas Nomor 1 Sampai Dengan 10 Variabel X	37
10. Tabel 4.8 Uji Validitas Angket Y Nomor 11	37
11. Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Validitas Nomor 11 Sampai Dengan 20 Variabel Y	39
12. Tabel 4.10 Angket Untuk Item Ganjil	40
13. Tabel 4.11 Angket Untuk Item Genap	41
14. Tabel 4.12 Persiapan Perhitungan Reliabilitas	42
15. Tabel 4.13 Angket Untuk Item Ganjil	45
16. Tabel 4.14 Angket Untuk Item Genap	45
17. Tabel 4.15 Persiapan Perhitungan Reliabilitas	46
18. Tabel 4.16 Perhitungan Koefisien Korelasi Variabel X dan Variabel Y	49
19. Tabel 4.17 Tabel Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	52

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
1. Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
2. Struktural Organisasi Bumdes Mekar Desa Lombuzaua	30
3. Regresi Linier Sederhana	54

DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

1. Nilai-Nilai r *Product moment*.....
2. Tabel Nilai-Nilai Kritis Dalam Distribusi t
3. Item Kuesioner.....