

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.1.1 Aktualitas.....	1
1.1.2 Orisinalitas.....	3
1.1.3 Relevansi dengan Ilmu Pembangunan Sosial dan Kesejahteraan.....	4
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11

1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
1.5.2 Konsep Pemberdayaan	18
1.6 Kerangka Berpikir.....	22
BAB II METODE PENELITIAN	25
2.1 Jenis Penelitian.....	25
2.2 Lokasi Penelitian.....	26
2.3 Unit Analisis dan Informan.....	26
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.4.1 Wawancara mendalam	30
2.4.2 Dokumentasi.....	31
2.5 Teknik Analisis Data.....	34
2.6 Uji Keabsahan Data	35
BAB III DESKRIPSI LEMBAGA	44
3.1 PT Bank Mandiri Taspen.....	44
3.2 Komunitas Mantap Indonesia	47
3.3 Program 3 Pilar Mantap Indonesia	51
BAB IV INTERPRETASI KEPUASAN PENERIMA MANFAAT DALAM PROGRAM PEMBERDAYAAN KOMUNITAS.....	56
4.1 Analisis Kepuasan Penerima Manfaat Program.....	56
4.1.1 Aspek Fasilitas: Dukungan Non-Finansial dalam Membentuk Kenyamanan	

Penerima Manfaat	56
4.1.2 Aspek Kemudahan Prosedur: Pengalaman Kemudahan dan Kenyamanan Mengikuti Program	59
4.1.3 Aspek Ketepatan Waktu: Kenyamanan Penerima Manfaat Mengikuti Program	64
4.1.4 Aspek Peran Fasilitator: Relasi Pendampingan Sumber Kenyamanan Penerima Manfaat	67
4.2 Pengalaman Pemberdayaan yang Dirasakan Penerima Manfaat	71
4.3 Masukan Penerima Manfaat sebagai Arah Pengembangan Program	73
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	85
Lampiran 1	85
Lampiran 2	96