

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis.....	34
III. METODE PENELITIAN	35
A. Metode Dasar	35
B. Metode Pengambilan Data	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
D. Jenis Data	36
E. Definisi dan Pengukuran Variabel	37
F. Pembatasan Masalah	39
G. Metode Analisis Data.....	40
1. Kualitas Pelayanan	40
2. Pengaruh Pemberian Kredit terhadap Pendapatan Petani	45

IV.	GAMBARAN UMUM KSP CU TYAS MANUNGGA	47
A.	Sejarah KSP CU Tyas Manunggal	47
B.	Visi dan Misi KSP CU Tyas Manunggal	47
C.	Lokasi KSP CU Tyas Manunggal	48
D.	Struktur Organisasi KSP CU Tyas Manunggal	48
E.	Keanggotaan KSP CU Tyas Manunggal	48
F.	Produk yang Dimiliki oleh KSP CU Tyas Manunggal	50
G.	Pelayanan yang Diberikan oleh KSP CU Tyas Manunggal	54
V.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	55
A.	Identifikasi Responden Berdasarkan Kecamatan	55
B.	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
C.	Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	56
D.	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
E.	Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pokok	58
F.	Identifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Pinjaman dan Jenis Jaminan	58
G.	Identifikasi Responden Berdasarkan Alokasi Penggunaan Kredit	60
H.	Identifikasi Responden Berdasarkan Jangka Waktu Peminjaman	60
I.	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Suku Bunga	61
J.	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Kemudahan Pengambilan Pinjaman	62
VI.	HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A.	Analisis Kualitas Pelayanan KSP CU Tyas Manunggal	64
1.	Uji Validitas	64
2.	Uji Reliabilitas	68
3.	Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	69
4.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	75
5.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	82
B.	Pengaruh Kredit terhadap Pendapatan Petani	84
1.	Luas Lahan	85
2.	Nilai Produksi Tanaman	85
3.	Biaya Produksi Tanaman	86
4.	Pendapatan Petani	89

VII. KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	100