

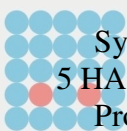


## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
Ruang Lingkup Penelitian	4
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Kerangka Teoritis	5
Kepuasan Pelanggan	5
Kualitas Pelayanan	8
Loyalitas Pelanggan	9
Konsep Pelayanan Publik	9
Penelitian Terdahulu	11
Kerangka Pemikiran	15
3 METODE PENELITIAN	16
Lokasi Dan Waktu Penelitian	16
Pendekatan Penelitian	16
Teknik Pengambilan Sampel	16
Populasi Penelitian	16
Metode Pengambilan Sampel Dan Ukuran Sampel	16
Teknik Pengumpulan Data Dan Informasi	17
Jenis dan Sumber Data	17
Data primer	17
Data sekunder	17
Variabel Penelitian	18
Hipotesis	19
Analisis Data	20
Nilai Indeks	20
Analisis <i>Top Two Boxes Bottom Two Boxes</i>	20
Model Persamaan Struktural/ <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	20
4 GAMBARAN UMUM BALAI PENGUJIAN MUTU ALSINTAN	23
Gambaran Umum	23
Struktur Organisasi Balai Pengujian Mutu Alsintan	25
Tugas dan Fungsi	26
Seksi Pelayanan Teknis	26
Kelompok Jabatan Fungsional	26
Syarat dan Tata Cara Pengujian	26
5 HASIL DAN PEMBAHASAN	28
Profil Responden	28
Usia	28
Jenis Kelamin	28
Tingkat Pendidikan	29
Jabatan Kerja	29
Lama Bekerja	29

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

*Hak cipta milik IPB, tahun 2014*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## DAFTAR ISI (Lanjutan)

Status Perwakilan Pengguna Jasa	30
Perilaku Pengguna Layanan	30
Frekuensi Permohonan Pelayanan Pengujian	30
Unit Layanan	30
Harapan Terhadap Waktu Penyelesaian Uji	31
Pengujian di Instansi Lain	31
Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas	32
Tingkat Kepuasan	32
Tingkat Loyalitas	34
Analisis Faktor Penentu Kepuasan serta Loyalitas	35
Uji Reliabilitas	35
Analisis SEM	36
Evaluasi Model Pengukuran	36
Uji Validitas	38
Evaluasi Model Struktural	47
Implikasi Manajerial	48
6 KESIMPULAN DAN SARAN	50
Kesimpulan	50
Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
RIWAYAT HIDUP	55

## DAFTAR TABEL

1. Jumlah keluhan pemohon uji alsintan di BPMA	2
2. Dimensi kualitas pelayanan dan produk	7
3. Kajian penelitian terdahulu	12
4. Jenis dan sumber data	17
5. Variabel penelitian	18
6. Daftar laboratorium pengujian alsintan	24
7. Kelompok usia responden	28
8. Jenis kelamin	28
9. Tingkat pendidikan	29
10. Jenis pekerjaan	29
11. Lama bekerja di perusahaan	29
12. Status perwakilan responden	30
13. Permohonan pelayanan pengujian perTahun	30
14. Unit layanan yang dituju	31
15. Harapan responden terhadap waktu penyelesaian pengujian	31
16. Responden yang melakukan pengujian di instansi lain	31
17. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangible</i>	32
18. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i>	33
19. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i>	33
20. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>assurance</i>	33
21. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>empathy</i>	34

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IPB, tahun 2004  
Premaningrum, M. Manajerial dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

IPB



## DAFTAR TABEL (Lanjutan)

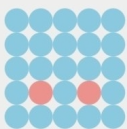
22. Tingkat kepuasan	34
23. Analisa kepuasan terhadap mutu pelayanan	34
24. Tingkat loyalitas	34
25. Analisa loyalitas terhadap mutu pelayanan	35
26. Uji reliabilitas	35
27. Uji validitas	40
28. Nilai t-statistik atribut <i>tangible</i>	41
29. Nilai t-statistik atribut <i>reliability</i>	42
30. Nilai t-statistik atribut <i>responsiveness</i>	43
31. Nilai t-statistik atribut <i>assurance</i>	45
32. Nilai t-statistik atribut <i>empathy</i>	45
33. Nilai t-statistik hasil perhitungan hubungan <i>servqual</i> dengan kepuasan dan loyalitas	46
34. Nilai <i>R-Square</i> ( $R^2$ )	47

## DAFTAR GAMBAR

1. Diagram konsep kepuasan pelanggan	5
2. Manfaat kepuasan pelanggan	6
3. Model diskonfirmasi harapan dari kepuasan dan ketidakpuasan	7
4. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap para pelanggan dan kenyataan yang diterima	9
5. Kerangka pemikiran konseptual	15
6. Formulasi model SEM	22
7. Struktur organisasi BPMA	25
8. Syarat, tata cara pengujian dan pemberian sertifikat alsintan	27
9. Diagram jalur persamaan struktural penelitian	37
10. Faktor muatan model hasil modifikasi	38
11. Uji signifikansi (uji-t) model hasil modifikasi	39
12. Faktor muatan pada atribut <i>tangible</i>	41
13. Faktor muatan pada atribut <i>reliability</i>	42
14. Faktor muatan atribut <i>responsiveness</i>	43
15. Faktor muatan pada atribut <i>assurance</i>	44
16. Faktor muatan pada atribut <i>empathy</i>	45

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014



MB-IPB  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.