**DAFTAR ISI**

[KUALITAS PELAYANAN SIMPAN PINJAM DI KOPERASI GIAT KABUPATEN PANDEGLANG 1](#_Toc107478949)

[LEMBAR PENGESAHAN 2](#_Toc107478950)

[LEMBAR PERNYATAAN 3](#_Toc107478951)

[ABSTRAK 4](#_Toc107478952)

[KATA PENGANTAR 6](#_Toc107478953)

[DAFTAR ISI 9](#_Toc107478954)

[BAB I 15](#_Toc107478955)

[PENDAHULUAN 15](#_Toc107478956)

[1.1 Konteks Penelitian 15](#_Toc107478957)

[1.2 Fokus Penelitian 17](#_Toc107478958)

[1.3 Perumusan Masalah 17](#_Toc107478959)

[1.4 Tujuan Penelitian 18](#_Toc107478960)

[1.5 Kegunaan Penelitian 18](#_Toc107478961)

[BAB II 19](#_Toc107478962)

[TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPORSISI 19](#_Toc107478963)

[2.1 Kajian Pustaka 19](#_Toc107478964)

[2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu 20](#_Toc107478965)

[2.1.2 Kajian Terhadap Grand Theori 22](#_Toc107478966)

[1) Pengertian Administrasi 22](#_Toc107478967)

[2) Pengertian Publik 23](#_Toc107478968)

[3) Pengertian Administrasi Publik 24](#_Toc107478969)

[2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theori 25](#_Toc107478970)

[1) Pengertian Organisasi 25](#_Toc107478971)

[2) Pengertian Pelayanan Publik 26](#_Toc107478972)

[2.1.4 Kajian Terhadap Operational Theori 27](#_Toc107478973)

[1) Pengertian Kualitas 27](#_Toc107478974)

[2) Pengertian Pelayanan 29](#_Toc107478975)

[A. Jenis -Jenis Pelayanan 30](#_Toc107478976)

[B. Karakteristik Jasa atau Pelayanan 32](#_Toc107478977)

[3) Kualitas Pelayanan 33](#_Toc107478978)

[4) Indikator Kualitas Pelayanan Publik 35](#_Toc107478979)

[2.2 Kerangka Berfikir 36](#_Toc107478980)

[BAB 3 41](#_Toc107478981)

[OBJEK DAN METODE PENELITIAN 41](#_Toc107478982)

[3.1 Objek Penelitian 41](#_Toc107478983)

[3.1.1 Sejarah singkat 41](#_Toc107478984)

[3.1.2 Struktur organisasi 44](#_Toc107478985)

[3.1.3 Deskripsi Jabatan 45](#_Toc107478986)

[1) Ketua 45](#_Toc107478987)

[2) Wakil Ketua 45](#_Toc107478988)

[3) Sekretaris 46](#_Toc107478989)

[4) Bendahara 46](#_Toc107478990)

[5) Karyawan USP 47](#_Toc107478991)

[6) Karyawan Toko/Waserda 47](#_Toc107478992)

[7) Karyawan Wisma dan Penginapan 47](#_Toc107478993)

[3.1.4 Aspek Kegiatan Koperasi 48](#_Toc107478994)

[1) Simpan Pinjam 48](#_Toc107478995)

[2) WASERDA 49](#_Toc107478996)

[3) Sewa Kios / Toko dan Rumah Dinas 49](#_Toc107478997)

[4) Wisma / Penginapan Wisma. 49](#_Toc107478998)

[3.2 Metode Penelitian 50](#_Toc107478999)

[3.2.1 Desain Penelitian 50](#_Toc107479000)

[3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 51](#_Toc107479001)

[1) Wawancara Mendalam 51](#_Toc107479002)

[2) Observasi Nonpartisipan 52](#_Toc107479003)

[3) Dokumentasi 52](#_Toc107479004)

[3.2.3 Informan 53](#_Toc107479005)

[1) Informan Kunci 53](#_Toc107479006)

[2) Informan Pendukung 54](#_Toc107479007)

[3.2.4 Operasional Parameter 55](#_Toc107479008)

[3.2.5 Analisis Data 57](#_Toc107479009)

[3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data 59](#_Toc107479010)

[1) Triangulasi Data 60](#_Toc107479011)

[2) Diskusi dengan teman sejawat 60](#_Toc107479012)

[3) Membercheck 61](#_Toc107479013)

[3.2.7 Jadwal Penelitian 61](#_Toc107479014)

[1) Lokasi Penelitian 61](#_Toc107479015)

[2) Waktu Penelitian 62](#_Toc107479016)

[BAB 4 63](#_Toc107479017)

[HASIL DAN PEMBAHASAN 63](#_Toc107479018)

[4.1 Hasil Penelitian 63](#_Toc107479019)

[4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 65](#_Toc107479020)

[4.1.2 Deskripsi Identitas Informan 65](#_Toc107479021)

[4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci 67](#_Toc107479022)

[4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung 68](#_Toc107479023)

[4.2 Pembahasan 70](#_Toc107479024)

[4.2.1.1 Tangibles Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang 70](#_Toc107479025)

[4.2.1.2 Reliability Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang 75](#_Toc107479026)

[4.2.1.3 Responsiveness Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang 80](#_Toc107479027)

[4.2.1.4 Assurance Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang 84](#_Toc107479028)

[4.2.1.5 Emphty Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam di Koperasi Giat Kabupaten Pandeglang 87](#_Toc107479029)

[BAB 5 90](#_Toc107479030)

[KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN 90](#_Toc107479031)

[5.1 KESIMPULAN 90](#_Toc107479032)

[5.2 SARAN-SARAN 91](#_Toc107479033)

[5.2.1 SARAN-SARAN UNTUK KOPERASI GIAT 91](#_Toc107479034)

[5.2.2 SARAN-SARAN UNTUK PENELITI SELANJUTNYA 92](#_Toc107479035)

[DAFTAR PUSTAKA 93](#_Toc107479036)

[BUKU: 93](#_Toc107479037)

[Tugas akhir, laporan penelitian, skripsi, tesis dan desertasi : 95](#_Toc107479038)

[Sumber lainnya: 95](#_Toc107479039)

[LAMPIRAN 97](#_Toc107479040)

[Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Informan Kunci 97](#_Toc107479041)

[PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN KUNCI 97](#_Toc107479042)

[Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Informan Pendukung 99](#_Toc107479043)

[PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG 99](#_Toc107479044)

[Lampiran 3 : Transkrip Wawancara Ahmad Aojani 101](#_Toc107479045)

[Lampiran 4 : Transkrip Wawancara Rupyadi 103](#_Toc107479046)

[Lampiran 5 : Transkrip Wawancara Yayah Mardiah 106](#_Toc107479047)

[Lampiran 6 : Transkrip Wawancara Nurasiah 108](#_Toc107479048)

[Lampiran 7 : Transkrip Wawancara Ida darifatulbidayah 110](#_Toc107479049)

[DOKUMENTASI 114](#_Toc107479050)