

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Asumsi Penelitian .....	10
F. Hipotesis Penelitian .....	10
G. Ruang lingkup Penelitian .....	11
H. Definisi Istilah .....	13
I. Penelitian Terdahulu .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	18
B. Kualitas Produk .....	23
C. Kepuasan Anggota .....	26
D. Tabungan Idul Fitri .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	31
B. Populasi dan Sampel .....	31
C. Sumber Data .....	33
D. Instrumen Penelitian .....	34
E. Pengumpulan Data .....	36

F. Analisis Data .....	36
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	45
B. Pembuktian Hipotesis .....	60
C. Pembahasan .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1: Skala Likert .....	35
Tabel 4.1: Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Layanan .....	48
Tabel 4.2: Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Produk .....	49
Tabel 4.3: Tanggapan Responden Terkait Variabel Kepuasan Anggota ...	49
Tabel 4.4: Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.5: Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.6: Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.7: Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Table 4.8: Hasil Uji Heterokedastisitas .....	55
Tabel 4.9: Hasil Uji Autokorelasi .....	56
Tabel 4.10: Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	56
Table 4.11: Hasil Uji T.....	58
Table 4.12: Hasil Uji F.....	58
Table 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59
Table 4.14: Hasil Uji Pembuktian Hipotesis .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Jumlah anggota tabungan idul fitri .....	6
Gambar 4.1: Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	45
Gambar 4.2: Karakteristik responden berdasarkan Umur .....	46
Gambar 4.3: Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ....	46
Gambar 4.4: Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	47
Gambar 4.5: Uji Normalitas – Normal Probability Plot .....	52
Gambar 4.6: Uji Heterokedastisitas – Scatter Plot .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	75
Lampiran 2: Informan Wawancara .....	78
Lampiran 3: Tabulasi Data .....	79
Lampiran 4: Hasil Instrumen Data .....	81
Lampiran 5: Surat Tugas Pembimbing Penyusunan Skripsi .....	90
Lampiran 6: Kartu Bimbingan .....	91
Lampiran 7: Surat Permohonan Izin Penelitian .....	92
Lampiran 8: Surat Bukti Sudah Meneliti .....	93
Lampiran 9: Surat Keterangan Plagiarism .....	94
Lampiran 10: Dokumentasi .....	95