

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Asumsi Penelitian .....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
H. Definisi Istilah.....	12
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>17</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17

2. Jenis Kualitas Pelayanan .....	17
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
B. Kualitas Produk.....	18
1. Pengertian Kualitas Produk.....	18
2. Dimensi Kualitas Produk .....	20
C. Kepuasan Anggota .....	21
1. Pengertian Kepuasan Anggota .....	21
2. DimensiKepuasan Anggota.....	22
3. Beberapa Cara untuk Mengukur Kepuasan Konsumen .....	27
4. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen .....	29
D. Pembiayaan Rahn (Gadai) .....	29
1. Pengertian Rahn .....	29
2. Tujuan Pembiayaan .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Sumber dan Jenis Data .....	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Analisis Data .....	42
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data.....	55
B. Pembuktian Hipotesis .....	75

C. Pembahasan.....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

3.1 Pedoman Kuesioner .....	39
3.2 Kategori Respon Skala .....	41
4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....	55
4.2 Gender Responden .....	56
4.3 Profesi Responden .....	57
4.4 Pendidikan Responden .....	58
4.5 Kategori Interpretasi Skor .....	60
4.6 Perolehan Persentase Variabel .....	61
4.7 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	62
4.8 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Produk (X2) .....	64
4.9 Tanggapan Responden tentang Variabel Kepuasan Anggota (Y) .....	65
4.10 Hasil Uji Validitas .....	67
4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
4.12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	69
4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
4.14 Hasil Uji Heterokedostisitas Glejser .....	73
4.15 Hasil Uji Autokorelasi .....	74
4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	75
4.17 Hasil Uji t .....	77
4.18 Hasil Uji F .....	78
4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79

## DAFTAR GAMBAR

3.1 Desain Rancangan Penelitian.....	52
4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Cabang Pembantu Omben.....	70
4.2 Gender Responden .....	71
4.3 Pendidikan Responden .....	72
4.4 Profesi Responden.....	73
4.5 Hasil Uji Normalitas <i>Plot</i> .....	75
4.6 Hasil Uji Heterokedostiitas <i>Scatterplot</i> .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Keaslian Tulisan .....	92
B. Instrument Penelitian (Kuesioner) .....	93
C. Hasil Penelitian .....	97
D. Surat Tugas Pembimbingan .....	113
E. Kartu Bimbingan.....	114
F. Surat Izin Penelitian .....	115
G. Surat Keterangan Telah Meneliti .....	116
H. Surat Keterangan Bebas Plagiarisme .....	117
I. Dokumentasi Penelitian .....	118
J. Riwayat Hidup .....	120