

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian	10
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Definisi Istilah	11
I. Kajian Terdahulu	12
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kajian Teoritik Tentang Pelayanan	15
a. Pengertian Pelayanan	15

b. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	16
c. Kualitas Pelayanan.....	17
B. Kepuasan Anggota.....	19
a. Pengertian Kepuasan Anggota.....	19
b. Pengembangan Kepuasan Anggota.....	21
c. Mempertahankan Kepuasan Anggota	22
d. Pengukuran Kepuasan Anggota.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Instrumen Penelitian	30
D. Sumber Data.....	31
1. Angket (Kuesioner).....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Observasi.....	33
2. Angket (Kuesioner).....	33
F. Analisis Data	34
1. Mencari Data Mentah	34
2. Statistik Deskriptif	34
3. Uji Kualitas Data	35
4. Uji Asumsi Klasik.....	36
5. Analisis Regresi Sederhana	39
6. Uji Hipotesis	40
7. Koefisien Determinasi	42

BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS

DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data	43
1. Profil BMT NU Mandiri Cabang Pamekasan	43
2. Visi Misi BMT NU Mandiri Cabang Pamekasan.....	43
3. Lokasi BMT NU Mandiri Cabang Pamekasan.....	44
4. Produk-produk BMT NU Mandiri Cabang Pamekasan.....	44

5. Struktur Organisasi BMT NU Mandiri Cabang Pamekasan	47
B. Pembuktian Hipotesis	49
1. Paparan Data Penelitian	49
2. Deskripsi Variabel	54
C. Uji Kualitas Data	57
D. Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Autokorelasi	58
2. Uji Heteroskedastisitas	60
3. Uji normalitas	62
E. Analisis Regresi Sederhana	64
F. Pembuktian Hipotesis	65
1. Uji T	65
2. Koefisien Determinasi	65
G. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR RUJUKAN	71
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP	100