

DAFTAR ISI

halaman

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	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	9
1. Kegunaan Secara Akademis	10
2. Kegunaan Secara Praktis	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	11
1. Ruang Lingkup Variabel	11
2. Ruang Lingkup Lokasi	12

	H. Definisi Istilah	12
	I. Kajian Terdahulu	13
BAB II	LANDASAN TEORI	
	A. Kajian Teori	17
	1. Manajemen Pemasaran.....	17
	2. Kualitas Layanan	19
	3. Kualitas Produk	22
	4. Perilaku Konsumen.....	25
	5. Keputusan	27
	6. Tabungan.....	29
	B. Hubungan antara Variabel X dan Y	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Rancangan Penelitian.....	34
	B. Populasi dan Sampel.....	35
	C. Sumber Data.....	37
	D. Instrumen Penelitian	37
	1. Observasi.....	38
	2. Kuesioner.....	38
	3. Dokumentasi.....	39
	E. Pengumpulan Data.....	40
	F. Analisis Data	41
	1. Mencari Data Mentah.....	41
	2. Statistik Deskriptif	42
	3. Uji Kualitas Data	43

4. Uji Asumsi Klasik.....	44
5. Uji Hipotesis.....	47
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	51
1. Profil Lembaga.....	51
2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden.....	62
3. Uji Kualitas Data.....	74
4. Uji Asumsi Klasik.....	77
B. Pembuktian Hipotesis.....	81
1. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	81
2. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	82
3. Koefisien Determinasi.....	84
C. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR RUJUKAN.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	15
3.1 Kategori Respon Skala	39
3.2 Desain Kuesioner	41
4.1 Rincian Penyebaran dan Pengambilan Kuesioner	63
4.2 Kategori Interpretasi Skor	67
4.3 Perolehan Persentase Variabel.....	68
4.4 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Layanan.....	69
4.5 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Produk.....	71
4.6 Tanggapan Responden tentang Variabel Keputusan	72
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X1	75
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X2	75
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y	75
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	76
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
4.12 Hasil Uji <i>Durbin Watson</i>	79
4.13 Hasil Pengambilan Keputusan Uji Autokolerasi	79
4.14 Hasil Uji Normalitas	81
4.15 Hasil Analisis Uji F.....	82
4.16 Hasil Analisis Uji t	83
4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Perkembangan Jumlah Anggota	6
3.1 Desain Operasional Variabel	35
4.1 Stuktur Kepegawaian KSPPS NURI Jatim Cabang Palduding	55
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	66
4.5 Persentase Garis Kontinum	68
4.6 Persentase Garis Kontinum	70
4.7 Persentase Garis Kontinum	72
4.8 Persentase Garis Kontinum	74
4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keaslian Tulisan

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Penelitian

Lampiran 4 : Surat Tugas Pembimbing

Lampiran 5 : Kartu Bimbingan

Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 : Surat Keterangan Telah Meneliti

Lampiran 8 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10: Riwayat Hidup