

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	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
F. Asumsi Penelitian	13
G. Hipotesis Penelitian	14
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu	16

BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Manajemen Pemasaran Jasa.....	24
B. Kualitas Pelayanan.....	27
C. Kualitas Produk.....	31
D. Kepuasan Anggota	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel.....	40
C. Sumber Data.....	42
D. Instrumen Penelitian	43
E. Pengumpulan Data	46
F. Analisis Data.....	47
BAB IV DESKRIPSI DATA, HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Deskripsi Data.....	57
B. Pembuktian Hipotesis	82
C. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	99
LAMPIRAN.....	100
RIWAYAT HIDUP.....	176

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dan Skor Instrumen Skala Likert.....	44
Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner	45
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan.....	52
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	65
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Kualitas Produk	70
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Kepuasan Anggota.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.8 Hasil Transform Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.10 Hasil Transform Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	79
Tabel 4.12 Hasil Keputusan Uji Autokorelasi	79
Tabel 4.13 Hasil Transform Uji Autokorelasi.....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	80
Tabel 4.15 Hasil Transform Uji Kolmogorov Smirnov.....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.17 Hasil Uji T Parsial.....	84

Tabel 4.18 Hasil Uji F Simultan	85
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Operasional Variabel.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong	60
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	67
Gambar 4.4 Usia Responden.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan.....	96
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	97
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	102
Lampiran 4 Hasil Penelitian.....	123
Lampiran 5 Surat Tugas Pembimbing.....	165
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	166
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian	167
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Selesai Meneliti	168
Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	169
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	170
Lampiran 11 Riwayat Hidup.....	173