

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	9
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Asumsi penelitian.....	10
E. Hipotesis penelitian.....	11

F. Kegunaan penelitian.....	11
G. Ruang lingkup penelitian	12
H. Definisi istilah.....	14
I. Kajian penelitian terdahulu	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
A. Perilaku Konsumen	18
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Kualitas Produk.....	23
D. Kepuasan Anggota	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Rancangan penelitian	30
B. Populasi dan sampel.....	31
C. Sumber data.....	33
D. Instrumen penelitian.....	34
E. Pengumpulan data	37
F. Analisis data	38
BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Data.....	50
B. Pembuktian Hipotesis	70
C. Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	79

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Diteliti	16
Tabel 3.1 Pedoman Indikator	35
Tabel 3.2 Gradasi dan Skor Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.3 pengambilan Keputusan Uji Durbin- Watson.....	46
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan XI.....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk X2	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Anggota Y.....	60
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Probability plot	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan.....	72

Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Anggota Produk Gadai Emas Tahun 2018-2020	7
---	---

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT NU Cabang Galis	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Probhability plot	65
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	68