

## DAFTAR ISI

<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>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Asumsi Penelitian.....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
H. Definisi Istilah.....	15
1. Kualitas Pelayanan.....	15
2. Bagi Hasil.....	15
3. Kepuasan Anggota.....	16
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>23</b>

A. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Bagi Hasil.....	27
C. Kepuasan anggota/Nasabah.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Rancangan Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel.....	43
C. Sumber Data.....	45
D. Instrumen Penelitian.....	45
E. Pengumpulan Data.....	47
F. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV DESKRIPSI DATA PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN</b>	
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Deskripsi Data.....	62
B. Karakteristik responden.....	72
C. Deskripsi Hasil Penelitian.....	85
D. Pembahasan.....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>161</b>