

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Asumsi Penelitian.....	7
F. Hipotesis Penelitian.....	7
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
H. Definisi Istilah.....	9
I. Kajian Terdahulu.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori Tentang Layanan.....	12
B. Kajian Teori Tentang Pengetahuan Produk.....	17
C. Kajian Teori Tentang Keputusan Anggota.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel.....	30
C. Instrument Penelitian.....	33
D. Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data.....	35
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data	45
B. Pembuktian Hipotesis	74
C. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran	83
DAFTAR RUJUKAN.....	85
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.2 Rincian Penerimaan dan pengembalian kuesioner	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X.....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.6 Ketentuan Pengambilan Keputusan	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov.....	73
Tabel 4.10 Koefisien	74
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji F	76
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji T.....	77
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 4.3 Jangka Waktu Mengadaikan Emas Responden	63
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian (Kuesioner)	90
Lampiran 2 : Hasil Penelitian (Tabulasi Data)	98
Lampiran 3 : Surat Tugas Pembimbing	105
Lampiran 4 : Kartu Bimbingan	106
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian	107
Lampiran 6 : Surat Izin Selesai Penelitian	108
Lampiran 7 : Surat Keterangan Plagiarisme.....	109
Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian	110
Lampiran 9 : Riwayat Hidup.....	111