

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kebaruan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. <i>Grand Theory</i>	13
1. <i>Expectation Disconfirmation Theory</i>	13
B. Deskripsi Konseptual.....	15
1. Kepuasan Anggota	15
2. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Citra Koperasi.....	25

C.	Kerangka Teori dan Hipotesis	29
1.	Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.	Kerangka Teoritik	35
3.	Perumusan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
B.	Pendekatan Penelitian	42
C.	Populasi dan Sampel.....	43
D.	Penyusunan Instrumen.....	44
1.	Kepuasan Anggota	45
2.	Kualitas Pelayanan.....	46
3.	Citra Koperasi.....	46
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
F.	Teknik Analisis Data	49
1.	Uji Kualitas Data	49
2.	Analisis Statistik Deskriptif	51
3.	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.	Uji Hipotesis	54
5.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
A.	Deskripsi Data.....	59
1.	Uji Kualitas Data	59
2.	Analisis Statistik Deskriptif	63
3.	Uji Asumsi Klasik.....	81
4.	Uji Hipotesis	87

5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	95
B. Pembahasan	100
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Implikasi	110
C. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	121
RIWAYAT HIDUP.....	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Teori.....	40
Gambar III.1 Diagram Jalur Substruktur 1	57
Gambar III.2 Diagram Jalur Substruktur 2	57
Gambar IV.1 Histogram Kepuasan Anggota.....	71
Gambar IV.2 Histogram Kualitas Pelayanan.....	75
Gambar IV.3 Histogram Citra Koperasi	79
Gambar IV.4 Uji Normal Probability Plot Persamaan Satu	82
Gambar IV.5 Uji Normal Probability Plot Persamaan Dua.....	83
Gambar IV.6 Analisis Jalur Substruktur 1	95
Gambar IV.7 Analisis Jalur Substruktur 2.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia.....	2
Tabel II. 1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel III.1 Kisi-Kisi Kuesioner.....	47
Tabel III.2 Kategorisasi Data Penelitian	51
Tabel IV.1 Ringkasan Hasil Uji Validasi.....	60
Tabel IV.2 Hasil Uji Realibilitas <i>Alpha's cronbach</i>	62
Tabel IV.3 Rincian Pengisian Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	67
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	68
Tabel IV.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	69
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota (Y).....	70
Tabel IV.11 Rekapitulasi Skor Indikator Kepuasan Anggota (Y).....	72
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X)	74
Tabel IV.13 Rekapitulasi Skor Indikator Kualitas Pelayanan (X).....	76
Tabel IV.14 Distribusi Frekuensi Citra Koperasi (M).....	78
Tabel IV.15 Rekapitulasi Skor Indikator Citra Koperasi (M).....	80
Tabel IV.16 Uji Normalitas Data Persamaan Satu	82
Tabel IV.17 Uji Normalitas Data Persamaan Dua.....	83
Tabel IV.18 Uji Glesjer Persamaan Satu	85
Tabel IV.19 Uji Glesjer Persamaan Dua.....	85

Tabel IV.20 Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel IV.21 Uji Statistik F.....	88
Tabel IV.22 Uji Statistik T.....	89
Tabel IV.23 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Satu.....	93
Tabel IV.24 Uji Koefisien Determinasi Persamaan Dua.....	94
Tabel IV.25 Hasil Perhitungan Analisis Jalur.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi Penelitian	121
Lampiran 2 Surat Jawaban Penelitian	122
Lampiran 3 Kuesioner	123
Lampiran 4 Data Penelitian Uji Validitas	129
Lampiran 5 Tabulasi data Penelitian	131
Lampiran 6 Identitas Responden	141
Lampiran 7 Hasil Turnitin	144