

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Pembatasan Masalah	13
D. Perumusan Masalah	14
E. Kegunaan Penelitian	14
 BAB II. KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Anggota	16

2. Kualitas Pelayanan	21
3. Citra Koperasi	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan	33
C. Kerangka Teoretik	36
D. Perumusan Hipotesis	40
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Metode Penelitian	42
D. Populasi dan Teknik Sampling	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	58
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	64
B. Analisis Data	78
C. Pembahasan	97
 BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	103
B. Implikasi	104
C. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I. 1	Daftar Perkembangan Omzet Usaha KOPMA UNJ	5
I. 2	Jumlah Anggota Baru KOPMA UNJ Tahun 2007-2015	8
III. 1	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Anggota	47
III. 2	Skala Penilaian untuk Instrumen Kepuasan Anggota	47
III. 3	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	51
III. 4	Skala Penilaian untuk Instrumen Kualitas Pelayanan	52
III. 5	Kisi-Kisi Instrumen Citra Koperasi	55
III. 6	Skala Penilaian untuk Instrumen Citra Koperasi	56
III. 7	Interpretasi Tingkat Korelasi	62
IV. 1	Deskripsi Data Kepuasan Anggota	65
IV. 2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota	66
IV. 3	Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Kepuasan Anggota	68
IV. 4	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	70
IV. 5	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	71
IV. 6	Distribusi Rata-Rata Perhitungan Dimensi Kualitas Pelayanan	72

IV. 7	Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Kualitas Pelayanan.....	72
IV. 8	Deskripsi Data Citra Koperasi	75
IV. 9	Distribusi Frekuensi Citra Koperasi	76
IV. 10	Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Citra Koperasi	77
IV. 11	Uji Normalitas Data	80
IV. 12	Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)	81
IV. 13	Uji Linearitas Citra Koperasi (X_2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)	82
IV. 14	Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Citra Koperasi (X_2).....	82
IV. 15	Korelasi Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Koperasi (X_2), dan Kepuasan Anggota (Y)	83
IV. 16	Anova	85
IV. 17	Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Koperasi (X_2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)	86
IV. 18	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Koperasi (X_2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y)	87
IV. 19	Anova	88
IV. 20	Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Citra Koperasi (X_2)	88
IV. 21	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Citra Koperasi (X_2).....	89

IV. 22 Coefficients	90
IV. 23 Coefficients	91
IV. 24 Coefficients	92
IV. 25 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur	93
IV. 26 Koefisien Determinasi	96
IV. 27 Interpretasi Tingkat Korelasi	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I. 1	Grafik Data Jumlah Pengunjung KOPMA	7
III. 1	Konstelasi Hubungan antar Variabel	42
IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Anggota	67
IV. 2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	72
IV. 3	Grafik Histogram Citra Koperasi	77
IV. 4	Koefisien Pengaruh Jalur X_1 , X_2 , dan Y	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian	110
2.	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian	111
3.	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian Uji Coba	112
4.	Identitas Responden	113
5.	Uji Coba Kuesioner Kepuasan Anggota (Y)	114
6.	Uji Coba Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)	116
7.	Uji Coba Kuesioner Citra Koperasi (X_2)	118
8.	Hasil Validasi Uji Coba Kepuasan Anggota (Y)	120
9.	Contoh Perhitungan Analisis Butir Kepuasan Anggota	121
10.	Hasil Reliabilitas Uji Coba Kepuasan Anggota	122
11.	Hasil Validitas Uji Coba Kualitas Pelayanan (X_1)	123
12.	Contoh Perhitungan Analisis Butir Kualitas Pelayanan	123
13.	Hasil Reliabilitas Uji Coba Kualitas Pelayanan	124
14.	Hasil Validitas Uji Coba Citra Koperasi (X_2)	125
15.	Contoh Perhitungan Analisis Butir Citra Koperasi	126
16.	Hasil Reliabilitas Uji Coba Citra Koperasi	127
17.	Kuesioner Final Kepuasan Anggota (Y)	129
18.	Kuesioner Final Kualitas Pelayanan (X_1)	131
19.	Kuesioner Final Citra Koperasi (X_2)	133
20.	Tabulasi Data Kepuasan Anggota (Y).....	135

21. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X_1).....	136
22. Tabulasi Data Citra Koperasi (X_2)	137
23. Deskripsi Data Kepuasan Anggota (Y)	138
24. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (X_1)	139
25. Deskripsi Data Citra Koperasi (X_2)	140
26. Uji Normalitas Data	142
27. Uji Linearitas dengan SPSS	142
28. Mencari Persamaan Analisis Jalur	143
29. T Tabel	146