

DAFTAR ISI

JUDUL	i
COVER	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Teoretis.....	14
1. Hakikat Sisa Hasil Usaha.....	14

2. Hakikat Kualitas Pelayanan.....	24
3. Hakikat Partisipasi Anggota.....	32
B. Penelitian Relevan.....	42
C. Kerangka Teoretik.....	46
D. Perumusan Hipotesis.....	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
C. Metode Penelitian.....	53
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data atau Operasional Variabel Penelitian.....	55
1. Sisa Hasil Usaha (Variabel Y).....	56
a. Definisi Konseptual.....	56
b. Definisi Operasional.....	57
2. Kualitas Pelayanan (Variabel X ₁).....	58
a. Definisi Konseptual.....	58
b. Definisi Operasional.....	58
c. Kisi-Kisi Instrumen.....	59
d. Validasi Instrumen.....	60
3. Partisipasi Anggota (Variabel X ₂).....	62
a. Definisi Konseptual.....	62
b. Definisi Operasional.....	62
c. Kisi-Kisi Instrumen.....	63

d. Validasi Instrumen.....	65
F. Teknik Analisis Data	66
1. Uji Persyaratan Analisis.....	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Linieritas.....	68
2. Persamaan Analisis Jalur.....	68
3. Uji Hipotesis.....	65
a. Uji F.....	71
b. Uji t.....	71
c. Koefisien Determinasi.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	74
1. Data SHU Anggota.....	74
2. Data Kualitas Pelayanan	77
3. Data Partisipasi Anggota.....	83
B. Analisis Data.....	88
1. Uji Persyaratan Analisis.....	89
a. Uji Normalitas.....	89
b. Uji Linieritas.....	91
2. Persamaan Analisis Jalur.....	92
a. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural analisis jalur.....	93
b. Koefisien Jalur Berdasarkan Persamaan per-Struktur.....	94
3. Uji Hipotesis.....	99

a. Menghitung Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	98
b. Menghitung Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	102
c. Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>).....	103
d. Koefisien Determinasi.....	104
C. Pembahasan.....	105
BAB V KESIMPULAN,IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	112
B. Implikasi.....	113
C. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Rekapitulasi Absensi Karyawan pada Koperasi Pegawai PT. Pos Indonesia.....	7
I.2	Kinerja Keuangan Kopposindo tahun 2013-2014.....	9
I.3	Rekap Sisa Hasil Usaha dan Indeks Tahun 2012-2014.....	10
III.I	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	59
III.2	Skala Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
III.3	Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota	64
III.4	Skala Penilaian Variabel Partisipasi Anggota.....	64
IV.1	Deskripsi Data Sisa Hasil Usaha Anggota.....	75
IV.2	Distribusi Frekuensi Sisa Hasil Usaha Anggota (Variabel Y).....	76
IV.3	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	78
IV.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	79
IV.5	Penghitungan Skor Kualitas Pelayanan.....	81
IV.6	Data Presentase Indikator Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	82
IV.7	Deskripsi Data Partisipasi Anggota.....	83
IV.8	Distribusi Frekuensi Variabel X_2 (Partisipasi Anggota).....	85
IV.9	Penghitungan Skor Indikator Partisipasi Anggota.....	85
IV.10	Penghitungan Sub-Indikator Partisipasi Anggota.....	87
IV.11	Uji Normalitas Data.....	89
IV.12	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Sisa Hasil Usaha..	91

IV.13	Hasil Uji Linearitas Partisipasi Anggota dengan Sisa Hasil Usaha	91
IV.14	Korelasi Variabel X_1 , X_2 , Y	92
IV.15	Model Summary Struktural 1.....	94
IV.16	Anova.....	94
IV.17	Koefisien Jalur	95
IV.18	Model Summary Struktural 2.....	96
IV.19	Anova.....	96
IV.20	Koefisien Jalur	97
IV.21	Koefisien Regresi Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Partisipasi Anggota).....	100
IV.22	Rangkuman Hasil Koefisien Jalur.....	101
IV.23	Analisis Jalur.....	104
IV.24	Koefisien Determinasi.....	104
IV.25	Interpretasi Tingkat Korelasi.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
III.1	Koefisien Pengaruh Jalur X_1 , X_2 , dan Y	54
III.2	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	69
IV.1	Diagram Histogram Variabel Y (SHU anggota).....	77
IV.2	Diagram Histogram Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	80
IV.3	Diagram Histogram Variabel X_2 (Partisipasi Anggota).....	86
IV.4	<i>Normal Probability Plot</i>	90
IV.5	Koefisien Pengaruh Jalur X_1 , X_2 dan Y	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian	120
Lampiran 2	Surat Penerimaan Izin Penelitian.....	121
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba	122
Lampiran 4	Tabulasi Uji Coba Variabel X_1	128
Lampiran 5	Perhitungan Validitas Uji Coba Variabel X_1	129
Lampiran 6	Langkah Perhitungan Uji Coba Validitas Variabel X_1	130
Lampiran 7	Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Variabel X_1	131
Lampiran 8	Instrumen Final/ Kuesioner Final	132
Lampiran 9	Tabulasi Uji Coba Variabel X_2	136
Lampiran 10	Perhitungan Validitas Uji Coba Variabel X_2	137
Lampiran 11	Langkah Perhitungan Uji Coba Validitas Variabel X_2	138
Lampiran 12	Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Variabel X_2	139
Lampiran 13	Instrumen Final/Kuesioner Variabel X_2	140
Lampiran 14	Data Variabel X_1 , X_2 , dan Y.....	143
Lampiran 15	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Y	146

Lampiran 16 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram X_1	148
Lampiran 17 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram X_2	150
Lampiran 18 Uji Normalitas	152
Lampiran 19 Uji Linearitas	154
Lampiran 20 Uji Korelasi X_1, X_2 , dan Y	155
Lampiran 21 Koefisien Jalur	156
Lampiran 22 Uji T	157
Lampiran 23 Data SHU Anggota Kopposindo.....	158
Lampiran 24 Tabel r.....	161
Lampiran 25 Tabel F.....	162
Lampiran 26 Tabel t.....	163