

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8

BAB II. KAJIAN TEORETIK.....	10
A. Deskripsi Konseptual.....	10
1. Partisipasi Anggota	10
2. Kualitas Pelayanan.....	16
3. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	22
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	28
C. Kerangka Teoretik	31
D. Perumusan Hipotesis	33
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Tujuan penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Metode Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampling	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Deskripsi Data	54
B. Pengujian Hipotesis	65
C. Pembahasan	77
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	81
A. Kesimpulan.....	81

B. Implikasi	81
C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86
RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Jumlah Kehadiran Anggota Dalam RAT	3
I.2	Jumlah Pinjaman Kredit Anggota	4
III.1	Kisi-Kisi Instrumen Partisipasi Anggota	38
III.2	Skala Penilaian Instrumen Partisipasi Anggota	39
III.3	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	42
III.4	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan	43
III.5	Kisi-Kisi Instrumen Efektivitas Komunikasi Interpersonal	45
III.6	Skala Penilaian Instrumen Efektivitas Komunikasi Interpersonal	46
IV.1	Distribusi Frekuensi Partisipasi Anggota	55
IV.2	Perhitungan Skor Indikator Partisipasi Anggota	57
IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	59
IV.4	Perhitungan Skor Indikator Kualitas Pelayanan	60
IV.5	Distribusi Frekuensi Efektivitas Komunikasi Interpersonal	62
IV.6	Perhitungan Skor Indikator Efektivitas Komunikasi Interpersonal	63
IV.7	Uji Normalitas Data	66

IV.8	Hasil Uji Linearitas X_1 dengan Y	68
IV.9	Hasil Uji Linearitas X_2 dengan Y	69
IV.10	Uji Multikolinearitas	70
IV.11	Uji Regresi Berganda	72
IV.12	Uji t	74
IV.13	Uji F	75
IV.14	Koefisien Determinasi	76
IV.15	Interpretasi Tingkat Korelasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	15
III.1	Konstelasi Hubungan X_1 , X_2 dan Y	35
IV.1	Grafik Histogram Partisipasi Anggota.....	56
IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	59
IV.3	Grafik Histogram Efektivitas Komunikasi Interpersonal	63
IV.4	Normal Probability Plot	67
IV.5	Scatterplot of Residual	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Instrumen Uji Coba Variabel X_1 , X_2 dan Y	87
2.	Data Uji Coba Instrumen Variabel Y.....	94
3.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	95
4.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	96
5.	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y.....	97
6.	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	98
7.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	99
8.	Data Uji Coba Instrumen Variabel X_1	100
9.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	101
10.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X_1	102
11.	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X_1	103
12.	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X_1	104
13.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1	105
14.	Data Uji Coba Instrumen Variabel X_2	106
15.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	107
16.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X_2	108
17.	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X_2	109
18.	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X_2	110
19.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_2	111
20.	Instrumen Final Variabel X_1 , X_2 dan Y	112

21.	Data Final Instrumen Variabel Y	119
22.	Data Final Instrumen Variabel X_1	123
23.	Data Final Instrumen Variabel X_2	127
24.	Data Tabulasi Penelitian	131
25.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel Y	136
26.	Perhitungan Skor Indikator Variabel Y	138
27.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X_1 ...	139
28.	Perhitungan Skor Indikator Variabel X_1	141
29.	Perhitungan Distribusi Frekuensi dan Grafik Histogram Variabel X_2 ...	142
30.	Perhitungan Skor Indikator Variabel X_2	144
31.	Output Perhitungan SPSS 16.0	145
32.	Surat Keterangan Penelitian.....	149