

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	10
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	13
A. Deskripsi Teoretis	13
1. Loyalitas Anggota	12
2. Kualitas Pelayanan	29
B. Kerangka Teoritik.....	34
C. Perumusan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tujuan Penelitian.....	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian	37
C. Metode Penelitian.....	38
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	38

E. Instrumen Penelitian	39
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	45
G. Teknik Analisis Data	46
1. Persamaan Regresi	46
2. Uji Persyaratan Analisis	47
3. Uji Hipotesis.....	47
4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi.....	49
5. Uji Koefisien Determinasi.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi data	49
1. Loyalitas Anggota.....	49
2. Kualitas Anggota	55
B. Analisis Data	58
1. Perhitungan Persamaan Regresi	58
2. Uji Persyaratan Analisis	60
3. Uji Hipotesis	61
4. Perhitungan Keberartian Koefisien Korelasi	63
5. Koefisien Determinasi	63
C. Interpretasi Hasil Penelitian	64
D. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Implikasi	66
C. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Simpanan di Koperasi Kredit Takera.....	5
I.2	Pinjaman di Koperasi Kredit Takera.....	5
I.3	Jumlah Anggota Koperasi Kredit Takera.....	8
III.1	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Anggota	40
III.2	Skala Penilaian Loyalitas Anggota	40
III.3	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	43
III.4	Skala Penilaian Kualitas Pelayanan	43
III.5	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	45
III.6	ANAVA	49
III.7	Interpretasi Koefisien Korelasi	50
IV.1	Daftar Distribusi Loyalitas Anggota (Variabel Y).....	53
IV.2	Perhitungan Indikator Variabel Loyalitas Anggota	55
IV.3	Daftar Distribusi Kualitas Pelayanan (Variabel X)	56
IV.4	Perhitungan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	58
IV.5	Anava Uji Stimulan.....	61
IV.6	Interpretasi Koefisien Korelasi	62
IV.7	Analisis Persamaan Regresi, Hipotesis dan Koefisien Korelasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Anggota.....	54
IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	57
IV.3	Grafik Persamaan Regresi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Uji Coba.....	71
2.	Kuesioner Penelitian	75
3.	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X	79
4.	Hasil Uji Validitas Variabel X	80
5.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X	81
6.	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X Valid	82
7.	Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel X.....	83
8.	Hasil Reliabilitas Variabel X	84
9.	Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Y	85
10.	Hasil Uji Validitas Variabel Y	86
11.	Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	87
12.	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid	88
13.	Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel Y	89
14.	Hasil Reliabilitas Variabel Y	90
15.	Data Penelitian Variabel X.....	91
16.	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X.....	92
17.	Grafik Histogram Variabel X	93
18.	Data Penelitian Variabel Y.....	94
19.	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	95
20.	Grafik Histogram Variabel Y	96
21.	Tabulasi Data	97
22.	Tabel Perhitungan Rata-rata, varians dan simpangan baku X dan Y	99
23.	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	101
24.	Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y	102
25.	Perhitungan Uji Linieritas dengan Persamaan Regresi Linier	104
26.	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	105
27.	Grafik Persamaan Regresi.....	107
28.	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	108

29. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X	110
30. Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran.....	112
31. Perhitungan Uji Keberartian Regresi	113
32. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	115
33. Perhitungan Jumlah Kuadrat Galat Taksiran	116
34. Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regersi ...	118
35. Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	119
36. Perhitungan Uji Signifikansi	120
37. Perhitungan Uji Koefisien Determinasi	121
38. Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel X	122
39. Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y	123