

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Kegunaan Penelitian	13
BAB II. KAJIAN TEORETIK	
A. Definisi Konseptual	14

1. Kepuasan Anggota	14
2. Kualitas Pelayanan	22
3. Persepsi Harga	30
B. Hasil Penelitian yang Relevan	41
C. Kerangka Teoretik	46
D. Perumusan Hipotesis Penelitian	51

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
C. Metode Penelitian	53
D. Populasi dan Sampling	54
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Teknik Analisis Data	67

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	75
1. Kepuasan Anggota	75
2. Kualitas Pelayanan	77
3. Persepsi Harga	80
B. Pengujian Hipotesis	82
C. Pembahasan	94
C. Keterbatasan Penelitian	99

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	100
B. Implikasi.....	101
C. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Surat Pengantar penelitian Skripsi.....	107
Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian Skripsi Kopkar BSM.....	108
Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian Uji Coba Bea Cukai.....	109
Lampiran 4: Kuesioner Uji Coba.....	110
Lampiran 5: Daftar Nama Responden Uji Coba.....	119
Lampiran 6: Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota.....	120
Lampiran 7: Perhitungan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	121
Lampiran 8: Perhitungan Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	122
Lampiran 9: Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota...	123
Lampiran 10: Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan..	124
Lampiran 11: Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga.....	125
Lampiran 12: Kuesioner Final.....	126
Lampiran 13: Daftar Nama Responden Final.....	135
Lampiran 14: Perhitungan Angket Final Variabel Kepuasan Anggota...	137
Lampiran 15: Perhitungan Angket Final Variabel Kualitas Pelayanan...	139
Lampiran 16: Perhitungan Angket Final Variabel Persepsi Harga.....	141
Lampiran 17: Tabulasi Data Penelitian.....	143
Lampiran 18: Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota.....	144
Lampiran 19: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	146
Lampiran 20: Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Harga.....	149

Lampiran 21: Uji Hipotesis.....	151
Lampiran 22: Uji Normalitas.....	152
Lampiran 23: Uji Linearitas	154
Lampiran 23: Uji Multikolinieritas	154
Lampiran 24: Uji Heteroskedastisitas.....	155
Lampiran 25: Uji Koefisien Korelasi Parsial.....	156

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1: Data <i>Complain</i> Kualitas Pelayanan di Koffierasse.....	6
Tabel I.2: Daftar Harga di Koffierasse	9
Tabel II.1: Ringkasan penelitian terdahulu	45
Tabel III.1: Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Anggota	56
Tabel III.2: Skala Penilaian Untuk Kepuasan Anggota	56
Tabel III.3: Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	60
Tabel III.4 :Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan	61
Tabel III.5 : Kisi-kisi Instrumen Persepsi Harga	64
Tabel III.6: Skala Penilaian Untuk Persepsi Harga	64
Tabel IV.1: Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	76
Tabel IV.2: Rata-rata Hitung Indikator Kepuasan Anggota.....	77
Tabel IV.3: Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel IV.4: Rata-rata Hitung Sub Indikator Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel IV.5: Distribusi Frekuensi Persepsi Harga.....	81
Tabel IV.6: Rata-rata Hitung Indikator Persepsi Harga.....	82
Tabel IV.7: Hasil Regresi Kepuasan Anggota KOPKAR BSM	83
Tabel IV.8: Uji Normalitas.....	84
Tabel IV.9: Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel IV.10: Uji Linearitas Variabel Persepsi Harga.....	86
Tabel IV.11: Uji Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan	89
Tabel IV.12: Uji Korelasi Parsial Persepsi Harga	90

Tabel IV.13: Uji Multikolinieritas.....	91
Tabel IV.14: Uji Heteroskedastisitas.....	93
Tabel IV.15: Uji Koefisien Determinasi.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1: Penilaian anggota terhadap kinerja karyawan Koffierasse...	7
Gambar IV.1: Grafik normalitas <i>probability plot</i>	85
Gambar IV.2: <i>Scatterplot of Residual</i>	87
Gambar IV.3: Grafik <i>Scatterplot</i> Heteroskedastisitas.....	92