

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b><i>TITTLE</i> .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Perumusan Masalah .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II   KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual .....	13
1. Loyalitas Anggota .....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	21
3. Kepercayaan Anggota .....	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	34
C. Kerangka Teoretik .....	36
D. Perumusan Hipotesis .....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
C. Metode Penelitian .....	40
D. Populasi dan Sampel .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
1. Loyalitas Anggota .....	43
2. Kualitas Pelayanan .....	46
3. Kepercayaan Anggota .....	50
F. Teknik Analisis Data .....	54
1. Uji Persyaratan Analisis .....	54
2. Uji Asumsi Klasik .....	56
3. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	57
4. Uji Hipotesis .....	58
5. Koefisien Korelasi Berganda .....	60
6. Analisis Koefisien Determinasi .....	61

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	62
1. Loyalitas Anggota .....	62
2. Kualitas Pelayanan .....	65
3. Kepercayaan Anggota .....	69
B. Analisis Data .....	73
1. Uji Persyaratan Analisis .....	73
2. Uji Asumsi Klasik .....	77
3. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	79
4. Uji Hipotesis .....	80
5. Koefisien Korelasi Berganda .....	83
6. Analisis Koefisien Determinasi .....	84
C. Pembahasan .....	85
D. Keterbatasan Penelitian .....	88

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A.	Kesimpulan .....	90
B.	Implikasi .....	91
C.	Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>96</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	96
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian.....	97
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Loyalitas Anggota .....	98
Lampiran 4	Kuesioner Uji Coba Kualitas Pelayanan .....	100
Lampiran 5	Kuesioner Uji Coba Kepercayaan Anggota.....	103
Lampiran 6	Data Uji Coba Validitas Variabel Y.....	105
Lampiran 7	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y .....	106
Lampiran 8	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y..	107
Lampiran 9	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y.....	108
Lampiran 10	Data Hasil Perhitungan Kembali Variabel Y.....	109
Lampiran 11	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Reliabilitas.....	110
Lampiran 12	Data Uji Coba Validitas Variabel X1.....	111
Lampiran 13	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X1.....	112
Lampiran 14	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X1	113
Lampiran 15	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X1 .....	114
Lampiran 16	Data Hasil Perhitungan Kembali Variabel X1 .....	115
Lampiran 17	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Reliabilitas.....	116
Lampiran 18	Data Uji Coba Validitas Variabel X2.....	117
Lampiran 19	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X2 .....	118
Lampiran 20	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel .....	119
Lampiran 21	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X2.....	120
Lampiran 22	Data Hasil Perhitungan Kembali Variabel X2 .....	121
Lampiran 23	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Reliabilitas.....	122
Lampiran 24	Kuesioner Final Variabel Y .....	123
Lampiran 25	Kuesioner Final Variabel X1 .....	125
Lampiran 26	Kuesioner Final Variabel X2 .....	128

Lampiran 27	Data Penelitian Variabel Y.....	130
Lampiran 28	Data Penelitian Variabel X1.....	136
Lampiran 29	Data Penelitian Variabel X2.....	141
Lampiran 30	Data Mentah Penelitian Variabel X1,X2,Y.....	145
Lampiran 31	Distribusi Frekuensi Variabel Y .....	151
Lampiran 32	Grafik Histogram Variabel Y.....	152
Lampiran 33	Distribusi Frekuensi Variabel X1 .....	153
Lampiran 34	Grafik Histogram Variabel X1.....	154
Lampiran 35	Distribusi Frekuensi Variabel X2 .....	155
Lampiran 36	Grafik Histogram Variabel X2.....	156
Lampiran 37	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku .....	157
Lampiran 38	Perhitungan Skor Indikator yang Dominan Variabel Y....	158
Lampiran 39	Perhitungan Skor Dimensi yang Dominan Variabel X1 ...	159
Lampiran 40	Perhitungan Skor Indikator yang Dominan Variabel X1 ..	160
Lampiran 41	Perhitungan Skor Indikator yang Dominan Variabel X2..	161
Lampiran 42	Perhitungan Skor Sub Indikator yang Dominan Variabel X2..	162
Lampiran 43	Hasil Output SPSS .....	163
Lampiran 44	Tabel Nilai r Product Moment dari Pearson .....	166
Lampiran 45	Tabel Distribusi T .....	167
Lampiran 46	Tabel Distribusi F.....	168

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Data Perkembangan Jumlah Anggota dan SHU di Primkopti Jakarta Utara dari Tahun 2008 sampai 2013.....	9
Tabel III.1	Jumlah Sampel .....	42
Tabel III.2	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Anggota.....	44
Tabel III.3	Skala Penilaian Untuk Instrumen Loyalitas Anggota .....	44
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel III.5	Skala Penilaian Untuk Instrumen Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel III.6	Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan Anggota .....	52
Tabel III.7	Skala Penilaian Untuk Instrumen Kepercayaan Anggota .	52
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Variabel Y .....	63
Tabel IV.2	Perhitungan Skor Indikator Y .....	65
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Variabel X1 .....	66
Tabel IV.4	Perhitungan Skor Dimensi X1.....	68
Tabel IV.5	Perhitungan Skor Indikator X1.....	69
Tabel IV.6	Distribusi Frekuensi Variabel X2 .....	70
Tabel IV.7	Perhitungan Skor Indikator X2.....	72
Tabel IV.8	Perhitungan Skor Sub Indikator X2.....	73
Tabel IV.9	Uji Normalitas Data.....	73
Tabel IV.10	Uji Linieritas.....	75
Tabel IV.12	Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel IV.13	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel IV.14	Uji T.....	80
Tabel IV.15	Uji F.....	82
Tabel IV.16	Koefisien Korelasi Berganda.....	83
Tabel IV.17	Analisis Koefisien Determinasi.....	84
Tabel IV.17	Interpretasi Tingkat Korelasi.....	84

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar IV.1	Grafik Histogram Variabel Y.....	64
Gambar IV.2	Grafik Histogram Variabel X1.....	67
Gambar IV.3	Grafik Histogram Variabel X2.....	71
Gambar IV.4	Normal Probability Plot.....	75
Gambar IV.5	Scatterplot.....	78