

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
COVER	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
 BAB II KERANGKA TEORITIK	
A. Definisi Konseptual.....	14
1. Hakekat Loyalitas Anggota.....	14
2. Hakekat Kualitas Pelayanan.....	21

3. Hakekat Citra Koperasi	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan	32
C. Kerangka Teoritik	35
D. Perumusan Hipotesis	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Metode Penelitian.....	40
D. Populasi Teknik Pengambilan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Instrument Penelitian	43
G. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	56
H. Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	65
1. Data Loyalitas Anggota.....	65
2. Data Kualitas Pelayanan	70
3. Data Citra Koperasi.....	76
B. Analisis Data	81
1. Uji Persyaratan Analisis.....	82
a. Uji Normalitas.....	82
b. Uji Linearitas.....	84
2. Menentukan Persamaan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	85
a. Merumuskan Hipotesis dan Persamaan Struktural Analisis Jalur Pembahasan.....	86
b. Menghitung Koefisien Jalur yang Didasarkan pada Koefisien Regresi.....	87

c. Menghitung Koefisien Jalur Secara Simultan (Keseluruhan).....	89
d. Pengujian Secara Individual.....	90
3. Uji Hipotesis	94
a. Uji Parsial (Uji t).....	94
b. Uji Simultan (Uji F)	95
4. Uji Kesesuaian Model.....	96
5. Analisis Koefisien Determinasi	97
C. Pembahasan.....	98
D. Keterbatasan Penelitian.....	102

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	103
B. Implikasi.....	104
C. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA..... 108

LAMPIRAN..... 115

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel III.1 : Indikator-indikator Loyalitas Anggota	44
Tabel III.2 : Skala Penilaian Loyalitas Anggota	45
Tabel III.3 : Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	49
Tabel III.4 : Skala Penilaian Kualitas Pelayanan	50
Tabel III.5 : Indikator-indikator Citra Koperasi.....	53
Tabel III.6 : Skala Penilaian Citra Koperasi	54
Tabel IV.1 : Deskripsi Data Loyalitas Anggota.....	66
Tabel IV.2 : Distribusi Frekuensi Loyalitas Anggota	67
Tabel IV.3 : Perhitungan Skor Loyalitas Anggota.....	68
Tabel IV.4 : Data Presentase Indikator Variabel Y (Loyalitas Anggota)	70
Tabel IV.5 : Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel IV.6 : Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	72
Tabel IV.7 : Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel IV.8 : Data Presentase Indikator Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	75
Tabel IV.9 : Deskripsi Data Citra Koperasi	77
Tabel IV.10 : Distribusi Frekuensi Citra Koperasi	78
Tabel IV.11 : Perhitungan Skor Citra Koperasi	79
Tabel IV. 12 : Data Presentase Indikator Variabel X2 (Citra Koperasi)	80
Tabel IV.13 : Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	83
Tabel IV.14 : Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota.....	84
Tabel IV.15 : Hasil Uji Linearitas Citra Koperasi dengan Loyalitas Anggota Koperasi	85
Tabel IV.16 : Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, dan Loyalitas Anggota.....	87

Tabel IV.17 : Koefisien Jalur	88
Tabel IV.18 : <i>Model Summary</i>	89
Tabel IV.19 : Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi.....	89
Tabel IV.20 : Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota	90
Tabel IV.21 : Koefisien Regresi Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota	91
Tabel IV.22 : Rangkuman Hasil Koefisien Jalur	92
Tabel IV.23 : Analisis Jalur	93
Tabel IV.24 : Uji T	94
Tabel IV.25 : Uji F	95
Tabel IV.26 : Koefisien Determinasi	97
Tabel IV.27 : Interpretasi Tingkat Korelasi	98

DAFTAR GRAFIK

Judul	Halaman
Grafik I.1: Perkembangan Pemberian Pinjaman Anggota Periode 2009-2013	8
Grafik I.2: Perkembangan Keuntungan Bidang Perdagangan Umum Periode 2009-2013	9
Grafik 1.3: Perkembangan Sisa Hasil Usaha Sebelum Pajak 2008-2013	10
Grafik IV.1 : Grafik Histogram Loyalitas Anggota	68
Grafik IV.2 : Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	73
Grafik IV.3 : Grafik Histogram Citra Koperasi	79

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar III.1 : Bentuk Konstelasi	56
Gambar III.2 : Diagram Jalur Penelitian	59
Gambar IV.1 : <i>Normal Probability Plot</i>	84
Gambar IV.2 : Hubungan Jalur Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi.....	86
Gambar IV.3 : Hubungan Antara Variabel	92

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Uji Coba	116
Lampiran 2 Tabulasi Uji Coba Variabel Y (Loyalitas Anggota).....	124
Lampiran 3 Tabulasi Uji Coba Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	126
Lampiran 4 Tabulasi Uji Coba Variabel X2 (Citra Koperasi).....	128
Lampiran 5 Instrumen Final.....	130
Lampiran 6 Data Variabel X1, X2, Y.....	138
Lampiran 7 Uji Reliabilitas (Loyalitas Anggota).....	141
Lampiran 8 Uji Reliabilitas (Kualitas Pelayanan)	142
Lampiran 9 Uji Reliabilitas (Citra Koperasi).....	143
Lampiran 10 Proses Perhitungan Menggambar Histogram (Loyalitas Anggota).....	144
Lampiran 11 Proses Perhitungan Menggambar Histogram (Kualitas Pelayanan).....	146
Lampiran 12 Proses Perhitungan Menggambar Histogram (Citra Koperasi)	148
Lampiran 13 Uji Normalitas	150
Lampiran 14 Uji Linieritas.....	151
Lampiran 15 Analisis Path	152
Lampiran 16 Uji T.....	154
Lampiran 17 Uji F	155