

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

PENGESAHAN SKRIPSI..... iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

MOTTO..... vi

PERSEMBAHAN vii

PEDOMAN TRANSLITERASI ABAB-LATIN viii

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang Masalah 1

 B. Rumusan Masalah 4

 C. Tujuan Penelitian 5

 D. Manfaat Penelitian..... 5

 E. Sistematika Penulisan 5

BAB II LANDASAN TEORI

 A. Deskripsi Teori 7

 1. *Cognitive Dissonance Theory* 7

 2. Kualitas Pelayanan..... 8

 3. Bauran Pemasaran 3P (*People, Process, Physical Evidence*) 18

 4. Persepsi 19

 5. Kepuasan Anggota 26

 B. Penelitian Terdahulu 31

 C. Kerangka Berfikir 40

 D. Hipotesis 41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

 A. Jenis dan Pendekatan 43

 B. Setting Penelitian..... 43

 C. Populasi dan Sampel 44

 D. Desain dan Definisi Operasional Variabel 45

 E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen 47

 F. Teknik Pengumpulan Data 48

 G. Teknik Analisis Data 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

 A. Hasil Penelitian 55

 1. Gambaran Objek Penelitian 55

2. Gambaran Umum Responden	58
3. Dekskripsi Data Variabel penelitian	61
B. Uji Validitas dan Reabilitas	68
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reabilitas	70
C. Analisis Data	70
1. Statistik Deskriptif	70
2. Uji Asumsi Klasik	71
3. Regresi Linear Berganda	75
4. Uji Hipotesis	76
5. Koefisien Determinasi	78
D. Pembahasan	78
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu	79
2. Pengaruh <i>People</i> terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu	79
3. Pengaruh <i>Process</i> terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu	80
4. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu	81
5. Pengaruh Persepsi terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Operasional	46
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Mengenai Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4. 2 Gambaran Umum Mengenai Umur Responden	59
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Mengenai Pekerjaan Responden	60
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 5 Deskripsi <i>Variable People</i>	63
Tabel 4. 6 Deskripsi <i>Variabel Process</i>	64
Tabel 4. 7 Tabel Deskripsi <i>Variabel Physical Evidence</i>	65
Tabel 4. 8 Tabel Deskripsi Variabel Persepsi	66
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan	67
Tabel 4. 10 Deskripsi Hasil Uji Validitas Non Responden	68
Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Uji Validitas Responden	69
Tabel 4. 12 Deskripsi Hasil Uji Reabilitas Non Responden	70
Tabel 4. 13 Deskripsi Hasil Uji Reabilitas Responden	70
Tabel 4. 14 Deskripsi Hasil Statistik Deskriptif	71
Tabel 4. 15 Deskripsi Hasil Uji Kolmogorov-Spirnov	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedasitas	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	77
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4. 1 Histogram Hasil Uji Normalitas	72
Gambar 4. 2 <i>Probability Plot</i> Hasil Uji Normalitas	73

