

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN</b>	
<b>PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>MUNAQOSYAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI...</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
a. Pengertian Kualitas .....	9
b. Pengertian Pelayanan .....	10
c. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
d. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	12
e. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
f. Faktor-faktor Kunci dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	14
g. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	16
2. Kepercayaan .....	16
a. Pengertian Kepercayaan.....	17
b. Jenis-jenis Kepercayaan .....	19
c. Prinsip-prinsip Kepercayaan .....	20

d. Kepercayaan dalam Pandangan Islam.....	20
3. Kepuasan .....	22
a. Pengertian Kepuasan Anggota .....	22
b. Prinsip-prinsip Kepuasan Anggota .....	23
c. Elemen Kepuasan Anggota .....	24
d. Pengukuran Kepuasan Anggota .....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berfikir .....	32
D. Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	35
B. <i>Setting</i> Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sample .....	36
D. Desain dan Definisi Operasional .....	37
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	40
F. Teknik Pengumpulan Data .....	41
G. Uji Asumsi Klasik .....	42
1. Uji Multikolonieritas .....	43
2. Uji Autokorelasi .....	43
3. Uji Heteroskedastisitas .....	44
4. Uji Normalitas .....	45
H. Teknik Analisis Data .....	45
1. Uji Regresi Linier Berganda .....	45
2. Uji Parsial (Uji t) .....	46
3. Uji F .....	47
4. Koefisien Determinasi .....	47
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	48
1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Pura Group Kudus .....	48
2. Visi, Misi dan Tujuan Koperasi Karyawan Pura Group Kudus .....	50
3. Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Pura Group Kudus .....	50
4. Unit Usaha Koperasi Karyawan Pura Group Kudus.....	55
B. Deskripsi Responden .....	57
1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	58

2. Deskripsi Umur Responden .....	58
3. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden .....	59
4. Deskripsi Lama Responden Menjadi Anggota .....	59
C. Deskripsi Variabel .....	59
1. Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
2. Variabel Kepercayaan .....	64
3. Variabel Kepuasan Anggota .....	67
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	71
1. Uji Validitas Instrumen .....	71
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	73
E. Uji Asumsi Klasik .....	74
1. Uji Multikolonieritas .....	74
2. Uji Autokorelasi .....	75
3. Uji Heteroskedastisitas .....	76
4. Uji Normalitas .....	77
F. Analisis Data .....	78
1. Uji Regresi Linier Berganda .....	78
2. Uji Parsial (Uji t) .....	79
3. Uji F .....	81
4. Koefisien Determinasi .....	82
G. Pembahasan .....	82
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran-saran .....	87
C. Penutup .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	38
Tabel 3.2	Nilai Angket.....	42
Tabel 3.3	Kriteria Autokorelasi .....	44
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	58
Tabel 4.2	Umur Responden .....	58
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	59
Tabel 4.4	Lama Responden Menjadi Anggota.....	59
Tabel 4.5	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.6	Hasil Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	65
Tabel 4.7	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota.....	67
Tabel 4.8	Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepercayaan .....	72
Tabel 4.10	Uji Validitas Kepuasan Anggota.....	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas .....	75
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi .....	75
Tabel 4.14	Analisis Autokorelasi (DW) .....	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	80
Tabel 4.17	Hasil Uji F.....	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot) .....	76
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	77

