DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii

SURAT PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 5

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.4.1 Maksud Penelitian 5

1.4.2 Tujuan Penelitian 6

1.5 Kegunaan penelitian 6

1.5.1 Kegunaan Akademis 6

1.5.2 Kegunaan Praktisi 6

1.6 Batasan Masalah 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 8

2.1 KAJIAN PUSTAKA 8

2.1.1 Koperasi 8

2.1.1.1 Pengertian Koperasi..... 8
2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Koperasi..... 9
2.1.1.2.1 Tujuan Koperasi..... 9
2.1.1.2.2 Fungsi Koperasi..... 9
2.1.1.3 Prinsip-Prinsip Koperasi..... 10
2.1.2 Citra Koperasi..... 10
2.1.2.1 Pengertian Citra Koperasi..... 10
2.1.2.2 Jenis-Jenis Citra Koperasi..... 12
2.1.3 Kualitas Pelayanan..... 13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 13
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 16
2.1.3.3 Jenis-Jenis Pelayanan Usaha Koperasi..... 17
2.1.4 Kepuasan Anggota..... 18
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Anggota..... 18
2.1.4.2 Efek Kepuasan Pelanggan..... 20
2.1.5 Penelitian Terdahulu..... 20
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN..... 24
2.3 HIPOTESIS..... 24

BABIII METODE PENELITIAN..... 26

3.1 Metode penelitian..... 26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... 27
3.2.1 Tempat Penelitian..... 27
3.2.2 Waktu Penelitian..... 27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... 28
3.3.1 Populasi Penelitian..... 28
3.3.2 Sampel Penelitian..... 28
3.4 Operasional Variabel..... 29
3.5 Instrumen Penelitian..... 30
3.5.1 Angket Kuesioner..... 30
3.5.2 Wawancara..... 31
3.6 Metode Pengujian Data..... 32
3.6.1 Uji Validitas..... 32

3.6.2 Uji Reliabilitas..... 33
3.7 Teknik Pengumpulan Data..... 33
3.7.1 Angket Kuesioner..... 33
3.7.2 Wawancara..... 33
3.8 Metode Analisis Data..... 34
3.9 Uji Hipotesis..... 34
3.9.1 Uji Regresi Sederhana..... 35
3.9.2 Uji Regresi Berganda..... 35

BAB. IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 37

4.1 Hasil Penelitian..... 37
4.1.1 Deskripsi Data..... 37
4.1.2 Analisis Data..... 46
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas..... 46
4.1.2.2 Analisis Inferensial..... 50
4.1.2.2.1 Hasil Uji Regresi Sederhana..... 50
4.1.2.2.2 Hasil Uji Regresi Berganda..... 52
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian..... 52
4.2.1 Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi..... 53
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi..... 54
4.2.3 Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi..... 55

BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN..... 57

5.1 Kesimpulan..... 57
5.2 Saran..... 58

DAFTAR PUSTAKA..... 60

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 63