

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMANA KEDUA	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan Pelanggan.....	7
2. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	13
3. Koperasi.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hubungan Antar Variabel.....	29
1. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Anggota	29
2. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Anggota.....	30
3. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Anggota	30
4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Anggota.....	31
5. Hubungan Kasat Mata dengan Kepuasan Anggota	31
D. Kerangka Berpikir	32
E. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Teknik Pengambilan Data	37
E. Batasan Operasional	38
F. Definisi Operasional.....	38
G. Skala Pengukuran Variabel	42
H. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. GAMBARAN UMUM KSPPS-P BUPELUR	50
1. Sejarah dan Profil KSPPS-P BUPELUR.....	50
2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS-P BUPELUR.....	51

3. Struktur Organisasi	51
4. Bidang Usaha.....	52
B. HASIL PENELITIAN	53
1. Analisis Deskriptif	53
a. Deskripsi Karakteristik Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman.....	53
b. Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
2. Analisis Kuantitatif.....	65
a. Analisis Regresi Linier Berganda	65
b. Uji Hipotesis	67
C. PEMBAHASAN	71
1. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kasat Mata Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman	71
2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman	72
3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman	73
4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman	75
5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman	76
6. Pengaruh Kasat Mata Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman.....	77
7. Empati Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. SARAN	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konseptual Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Anggota KSPPS-P BUPELUR.....	2
Tabel 1.2. Perkembangan Anggota yang Memiliki Tabungan.....	3
Tabel 1.3. Perkembangan Anggota yang Mendapat Pembiayaan.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Aktivitas Penelitian.....	35
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel, Indikator, dan Item	41
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas	44
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.1. Karakteristik Anggota KSPPS-P BUPELUR di Kabupaten Sleman.....	54
Tabel 4.2. Penilaian Variabel Keandalan.....	58
Tabel 4.3. Penilaian Variabel Daya Tanggap	59
Tabel 4.4. Penilaian Variabel Jaminan	60
Tabel 4.5. Penilaian Variabel Empati	61
Tabel 4.6. Penilaian Variabel Kasat Mata	62
Tabel 4.7. Penilaian Variabel Kepuasan Anggota	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisisioner Penelitian.....	87
Lampiran 2. Data 62 Responden.....	90
Lampiran 3. Skor Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kasat Mata, dan Kepuasan Anggota.....	92
Lampiran 4. Total Skor dan Mean Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kasat Mata, dan Kepuasan Anggota.....	94
Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	96
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas.....	97
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	100
Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	101
Lampiran 9. Surat Penelitian.....	102
Lampiran 10. Dokumentasi.....	103