

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Pernyataan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Pembatasan Masalah	12
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian.....	13
1.6. Kegunaan Penelitian.....	13
1.7. Definisi Operasional.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Koperasi.....	16
2.2. Kepuasan Anggota.....	23
2.3. Kualitas Pelayanan	33
2.4. Citra Koperasi.....	38
2.5. Pengaruh Antar Variabel	45
2.6. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	48
2.7. Kerangka Pemikiran	49
2.8. Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian.....	51
3.2. Variabel Penelitian	52
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.4. Populasi dan Sampel.....	53
3.5. Instrumen Penelitian.....	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data	55
3.7. Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.7.1. Uji Validitas.....	56

3.7.2. Uji Reliabilitas.....	57
3.8. Uji Prasyarat	58
3.8.1. Uji Normalitas	58
3.8.2. Uji Multikolinearitas	59
3.8.3. Uji Heterokedastisitas.....	59
3.9. Alat Analisis Data.....	60
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	61
3.9.2. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda.....	62
3.9.3. Uji Hipotesis	63
a. Koefisien Determinasi (R^2)	63
b. Uji Parsial (Uji t)	64
c. Uji Simultan (Uji F).....	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	66
4.1.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	66
4.1.2. Deskriptif Variabel Citra Koperasi (X_2)	68
4.1.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota (Y).....	71
4.2. Hasil Uji Prasyarat.....	73
4.2.1. Uji Normalitas.....	74
4.2.2. Uji Multikolinearitas	76
4.2.3. Uji Heterokedastisitas	77
4.3. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	78
4.3.1. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.3.2. Hasil Uji t (Parsial)	81
4.3.3. Hasil Uji F (Simultan).....	82
4.4. Pembahasan	84
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	84
4.4.2. Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota	86
4.4.3. Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota ...	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran-saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Uraian	Halaman
1.1.	Perkembangan <i>Asset</i> dan Pendapatan Periode 2014 – 2018.....	3
1.2.	Perkembangan Anggota Koperasi Harapan Makmur Periode 2014-2018	4
1.3.	Hasil Survey Awal Kepuasan Anggota Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi.....	5
1.4.	Hasil Survey Awal Citra Koperasi Harapan Makmur Kabupaten Muaro Jambi	10
2.1.	Hasil Penelitian Yang Relevan	48
3.1.	Jadwal Penelitian	53
3.2.	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	56
3.3.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	58
4.1.	Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	67
4.2.	Kriteria Penafsiran Skor Kualitas Pelayanan (X_1)	67
4.3.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_1)	68
4.4.	Deskriptif Statistik Variabel Citra Koperasi (X_2)	69
4.5.	Kriteria Penafsiran Skor Citra Koperasi (X_2)	70
4.6.	Distribusi Frekuensi Citra Koperasi (X_2).....	70
4.7.	Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Anggota (Y)	71
4.8.	Kriteria Penafsiran Skor Kepuasan Anggota (Y).....	72
4.9.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota (Y).....	72
4.10.	Hasil Uji Normalitas Secara Statistik	75
4.11.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
4.12.	Hasil Persamaan Regresi Linear	79
4.13.	Uji R dan dan R Square	80
4.14.	Hasil Uji F Secara Simultan.....	83

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Uraian	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	50
4.1.	Scatterplot Uji Normalitas	74
4.2.	Scatterplot Heterokedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Survey Awal Penelitian	96
2. Angket Sebelum Uji Coba	97
3. Hasil Uji Coba.....	102
4. Output SPSS Hasil Uji Coba.....	108
5. Angket Setelah Uji Coba	111
6. Rekapitulasi Jawaban Responden	116
7. Output Deskriptif Variabel Penelitian.....	119
8. Ouput Uji Prasyarat.....	120
9. Output Persamaan Regresi	122