

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI	xv
MOTTO	xviii
PERSEMBAHAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Layanan	10
a. Pengertian Layanan.....	10
b. Dimensi Layanan	12
2. Perilaku Konsumen	13

a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
b. Dimensi Perilaku Konsumen	14
c. Empat Tipe Perilaku Konsumen	16
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku konsumen.....	17
3. Kepuasan Konsumen	18
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
b. Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
c. Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen	20
d. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
D. Variabel Penelitian	31
1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	32
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	32
E. Definisi Operasional	32

F. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
G. Jenis Data dan Sumber Data	37
1. Sumber Data Primer	37
2. Sumber Data Sekunder	37
H. Metode Pengumpulan Data	37
1. Observasi	37
2. Angket (<i>Questioner</i>)	38
2. Dokumentasi	38
I. Skala Pengukuran Variabel	38
J. Uji Instrumental Penelitian	39
1. Uji Asumsi Klasik	39
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Heteroskedastisitas	40
c. Uji Multikoleniaritas	41
2. Uji Hipotesis Penelitian	42
a. Uji F (<i>Simultan</i>)	42
b. Uji t (<i>Parsial</i>)	43
3. Regresi Linier Berganda	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	46
1. Lokasi Penelitian	46

a. Kepengurusan	46
b. Ketentuan Dalam Simpan Pinjam.....	47
c. Bagian-Bagian Organisasi	48
d. Standart Operasional Pelayanan	48
e. Obyek Pasar	56
f. Manajemen Sistem Pelayanan	57
2. Karakteristik Responden	57
B. Analisa Data	60
1. Analisis Deskriptif	60
a. Kualitas Layanan	60
b. Kepuasan Konsumen	68
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas.....	75
3. Analisis Kuantitatif	76
a. Uji Asumsi Klasik	76
1) Uji Multikolonieritas	76
2) Uji Heteroskedastisitas	78
3) Uji Normalitas	79
b. Analisis Regresi Linier Berganda	80
c. Pengujian Hipotesis	83
1) Uji F	83
2) Uji t	84

BAB V PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas layanan KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya terhadap kepuasan konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya secara simultan91
2. Pengaruh kualitas layanan Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya terhadap kepuasan konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya secara parsial92
3. Dimensi kualitas layanan yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya95

BAB VI PEMBAHASAN

- A. Kesimpulan97
- B. Saran98

DAFTAR PUSTAKA99

LAMPIRAN103

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Penjualan Swalayan KPRI Al-Kautsar	7
3.1 Bobot penilaian setiap jawaban	39
4.1 Daftar Anggota KPRI Al-Kautsar	46
4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	58
4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	58
4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	59
4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	59
4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	60
4.7 Distribusi frekuensi indikator Tangible (X_1)	61
4.8 Distribusi frekuensi indikator Reliability (X_2)	63
4.9 Distribusi frekuensi indikator Responsiveness (X_3)	64
4.10 Distribusi frekuensi indikator Assurance (X_4)	66
4.11 Distribusi frekuensi indikator Emphaty (X_5)	67
4.12 Distribusi frekuensi indikator Kepuasan Konsumen (Y)	69
4.13 Uji validitas indikator Tangible	71
4.14 Uji validitas indikator Reliability	72
4.15 Uji validitas indikator Responsiveness	72
4.16 Uji validitas indikator Assurance	73
4.17 Uji validitas indikator Emphaty	74
4.18 Uji validitas indikator kepuasan konsumen	75
4.19 Uji Reliabilitas	76
4.20 Hasil uji Multikolinieritas.....	77

4.21 Hasil uji Heteroskedasitas	78
4.22 Hasil uji Normalitas	80
4.23 Hasil model regresi linier berganda	81
4.24 Hasil uji f	83
4.25 Hasil uji t	84
4.26 Tabel Pengaruh variabel bebas paling dominan terhadap variabel terikat	89