

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TRANSLITASI	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Definisi Operasional.....	10
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14

A. Kajian Teoritik	14
1. Kualitas Pelayanan.....	14
2. Lokasi	18
3. Citra Perusahaan.....	20
4. Minat Beli.....	23
5. UJKS	25
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian	32
C. Obyek Penelitian.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	33
D. Variabel Penelitian.....	34
1. Variabel Dependen.....	35
2. Variabel Independen	35
E. Hipotesis	35
F. Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38

G. Data dan Sumber Data	39
1. Data yang dikumpulkan	39
2. Sumber Data	39
3. Pengumpulan Data.....	40
H. Teknik Analisis Data	44
1. Uji Asumsi Klasik	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Multikolinieritas	44
c. Uji Heteroskedastisitas	45
2. Analisis Regresi Berganda	45
3. Uji Hipotesis	46
a. Uji t Parsial	46
b. Uji F Simultan	47
c. Koefisien Determinasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
1. Latar Belakang UJKS Tursina.....	49
2. Visi, Misi, dan Motto	50
3. Profil UJKS Tursina	50
4. Struktur Organisasi	51
5. Produk-Produk UJKS Tursina	54

B. Analisa Data	56
1. Deskriptif Analisis	56
a. Gambaran Umum Responden	56
b. Tanggapan Responden	60
2. Uji Instrumen	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas	68
3. Uji Asumsi Klasik	69
a. Uji Normalitas	69
b. Uji Multikolinieritas	70
c. Uji Heteroskedastisitas	70
4. Analisa Regresi Berganda	71
5. Uji Hipotesis	73
a. Uji t Parsial	73
b. Uji F simultan	75
c. Koefisien Determinasi	76
C. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	83
A. Simpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA	
xviii	
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah UJKS Tursina.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Skala Penelitian	43
Tabel 4.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2	Responden Menurut usia	57
Tabel 4.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.4	Responden Menurut Pekerjaan	59
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Lokasi	63
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Citra Perusahaan	64
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Minat Beli	66
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas	67
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas	68
Tabel 4.11	Pengujian Multikolinieritas	70
Tabel 4.12	Pengujian Heteroskedastisitas	71

Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi	72
Tabel 4.14	Hasil Uji t	74
Tabel 4.15	Hasil Regresi Bersama	76
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi UJKS Tursina	51
Gambar 4.2	Hasil P-Plot	69