

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Hasil Penelitian.....	13
E. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori .....	16
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	40
C. Kerangka Konseptual.....	46
D. Hipotesis .....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian .....	48
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampul Penelitian.....	50

D. Variabel Penelitian.....	52
E. Definisi Operasional .....	52
F. Uji Validitas dan Realibilitas .....	55
G. Data dan Sumber Data. ....	57
H. Teknik Pengumpulan Data.....	58
I. Teknik Analisis Data .....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	65
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	66
B. Analisis Data.....	83
BAB V PEMBAHASAN.....	96
A. Pengaruh <i>Financial Bond</i> , <i>Social Bond</i> dan <i>Structural Bond</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya.....	96
B. Pengaruh <i>Financial Bond</i> , <i>Social Bond</i> dan <i>Structural Bond</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya.....	100
C. Hubungan antara Pemasaran Relasional dengan Kepuasan Pelanggan.....	109
BAB VI KESIMPULAN.....	114
A. Kesimpulan .....	114
B. Saran .....	114
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	71
Tabel 4.2	Status Responden.....	72
Tabel 4.3	Usia Responden.....	72
Tabel 4.4	Lama jadi anggota.....	73
Tabel 4.5	Jenjang pendidikan responden.....	73
Tabel 4.6	Pemberian bonus bagi anggota KSPPS.....	74
Tabel 4.7	Pemberian potongan tambahan bagi anggota KSPPS.....	75
Tabel 4.8	Pemberian hadiah kepada anggota KSPPS.....	75
Tabel 4.9	Memahami kebutuhan anggota KSPSS.....	76
Tabel 4.10	Mendengarkan keluhan anggota KSPPS.....	77
Tabel 4.11	Jalinan keakraban dengan anggota KSPPS.....	77
Tabel 4.12	Produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota KSPPS.....	78
Tabel 4.13	Informasi yang dibutuhkan oleh anggota KSPPS.....	79
Tabel 4.14	Hubungan yang terjalin harmonis.....	80
Tabel 4.15	Bersedia melakukan transaksi ulang.....	80
Tabel 4.16	Loyalitas anggota KSPPS.....	81
Tabel 4.17	Peralihan ke lembaga lain.....	81
Tabel 4.18	<i>Word of mouth</i> .....	82
Tabel 4.19	Membicarakan hal-hal baik.....	83
Tabel 4.20	Uji Validitas <i>Financial Bond</i> .....	84
Tabel 4.21	Uji Validitas <i>Social Bond</i> .....	84

Tabel 4.22 Uji Validitas <i>Structural Bond</i> .....	85
Tabel 4.23 Uji Validitas Kepuasan.....	85
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.25 Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.26 Grafik Histogram.....	88
Tabel 4.27 Normal P Plot.....	88
Tabel 4.28 Uji Multikolinearitas.....	89
Tabel 4.29 Uji Heteroskedastisitas.....	90
Tabel 4.30 Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
Tabel 4.31 Analisis Determinasi.....	93
Tabel 4.32 Uji F (Simultan).....	94
Tabel 4.33 Uji T (Parsial).....	95

