



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGAJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	4
3. Tujuan Penelitian .....	5
4. Kegunaan Penelitian .....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	6
1. Tinjauan Pustaka.....	6
2. Landasan Teori .....	9
2.1. Koperasi .....	9
2.2. Kualitas Layanan.....	11
2.3. Dimensi Kualitas Layanan .....	13
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	14
3. Kerangka Pemikiran .....	15
4. Hipotesis .....	16
III. METODE PENELITIAN .....	18
1. Metode Dasar.....	18
2. Lokasi Penelitian dan Metode Pengambilan Sampel.....	18
3. Teknik Pengumpulan Data.....	18
4. Jenis Data.....	19
5. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	19



6.	Metode Analisis Data.....	20
6.1.	Pengujian Hipotesis I .....	20
6.2.	Pengujian Hipotesis II .....	24
6.3.	Pengujian Hipotesis III.....	26
IV.	KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	29
1.	Perkembangan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tani Makmur .....	29
2.	Visi dan Misi .....	30
3.	Permodalan Koperasi .....	30
4.	Deskripsi Wilayah Operasional.....	30
5.	Struktur Organisasi Koperasi .....	31
6.	Unit Usaha Koperasi .....	33
7.	Sisa Hasil Usaha (SHU) .....	34
V.	KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	36
1.	Umur.....	36
2.	Jenis Kelamin .....	37
3.	Pendidikan.....	37
4.	Pekerjaan .....	37
5.	Luas Lahan .....	38
6.	Lama menjadi Anggota Koperasi.....	38
VI.	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
1.	Uji Validitas.....	40
2.	Uji Reliabilitas .....	41
3.	Uji Deskriptif Statistik Atribut Kualitas Layanan .....	41
4.	Kepuasan Anggota Koperasi .....	45
5.	<i>Plotting</i> Kepentingan Atribut Kualitas Layanan .....	50
VII.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
1.	Kesimpulan.....	60
2.	Saran .....	60
	DAFTAR PUSTAKA .....	62
	LAMPIRAN.....	64