

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|-------|
| Halaman Sampul Luar..... | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan..... | iii |
| Halaman Pengesahan | iv |
| Halaman Motto..... | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Tabel | xiii |
| Daftar Gambar..... | xvi |
| Daftar Grafik | xvii |
| Daftar Diagram..... | xviii |
| Daftar Lampiran | xix |
| Abstrak | xx |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 10 |
| C. Rumusan Masalah | 11 |
| D. Tujuan Penelitian | 12 |
| E. Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah | 13 |
| G. Penegasan Istilah..... | 14 |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi | 17 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-------------------------------|----|
| A. Deskripsi Teori | 20 |
| 1. Kualitas Layanan..... | 20 |
| a. Pengertian Pelayanan | 20 |

| | | |
|----|--------------------------------------|----|
| b. | Dasar-dasar Pelayanan | 21 |
| c. | Ciri-ciri Pelayanan yang Baik | 22 |
| d. | Kualitas Layanan..... | 22 |
| e. | Dimensi Kualitas Layanan | 24 |
| 2. | Kemampuan Manajerial Pengurus | 26 |
| a. | Konsep Manajerial | 26 |
| b. | Pengertian Kemampuan Manajerial..... | 26 |
| c. | Manajemen Koperasi | 27 |
| d. | Fungsi Manajemen Koperasi..... | 29 |
| 3. | Lokasi..... | 34 |
| a. | Pengertian Lokasi..... | 34 |
| b. | Pertimbangan Penentuan Lokasi | 35 |
| 4. | Partisipasi Anggota | 37 |
| a. | Pengertian Partisipasi | 37 |
| b. | Arti Pentingnya Partisipasi..... | 43 |
| c. | Cara Meningkatkan Partisipasi | 46 |
| 5. | Koperasi Syariah | 49 |
| a. | Pengertian Koperasi | 49 |
| b. | Landasan Koperasi | 50 |
| c. | Jenis-jenis Koperasi | 52 |
| d. | Prinsip-prinsip Koperasi..... | 53 |
| e. | Sumber-sumber Dana Koperasi | 54 |
| f. | Koperasi Syariah | 56 |
| B. | Penelitian Terdahulu | 64 |
| C. | Kerangka Konseptual | 73 |
| D. | Hipotesis..... | 74 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|----|--|----|
| A. | Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 76 |
| B. | Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian | 77 |
| C. | Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran | 79 |

| | |
|---|----|
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 82 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 88 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|---|-----|
| A. Gambaran Objek Penelitian | 97 |
| B. Deskripsi Karakteristik Responden..... | 103 |
| C. Hasil Penelitian | 108 |
| D. Analisis Data | 154 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung | 176 |
| B. Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung..... | 178 |
| C. Pengaruh Lokasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung..... | 180 |
| D. Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung | 182 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 185 |
| B. Saran..... | 188 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP