

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xv
Daftar Grafik.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran	xix
Abstrak	xx
Abstract	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian.....	16
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	17
G. Penegasan Istilah	18

H. Sistematika Pembahasan	23
---------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	27
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	28
a. Pengertian Bukti Fisik	28
b. Unsur Bukti Fisik	29
c. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Anggota	30
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	30
a. Pengertian Keandalan	30
b. Unsur Keandalan	32
c. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Anggota	32
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	33
a. Pengertian Daya Tanggap	33
b. Unsur Daya Tanggap	35
c. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Anggota	35
4. Jaminan Kepastian (<i>Assurance</i>)	36
a. Pengertian Jaminan Kepastian	36
b. Unsur Jaminan Kepastian	37
c. Hubungan Jaminan Kepastian dengan Kepuasan Anggota	37
5. Empati (<i>Empathy</i>)	38

a.	Pengertian Empati	38
b.	Unsur Empati.....	39
c.	Hubungan Empati dengan Kepuasan Anggota.....	40
C.	Kepuasan Anggota	40
1.	Pengertian Kepuasan Anggota	40
2.	Klasifikasi Kepuasan Anggota	42
3.	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota	43
4.	Objek Pengukuran Kepuasan	44
5.	Metode Pengukuran Kepuasan	46
D.	Koperasi Syariah	47
1.	Pengertian Koperasi Syariah	47
2.	Tujuan Koperasi Syariah.....	48
3.	Landasan Koperasi Syariah.....	49
4.	Prinsip Koperasi Syariah.....	49
5.	Fungsi Koperasi Syariah	50
6.	Usaha Koperasi Syariah	51
7.	Modal Koperasi Syariah.....	52
E.	Baitul Mal Watamwil (BMT).....	52
1.	Pengertian BMT	52
2.	Prinsip BMT.....	53
3.	Peran BMT	54
4.	Fungsi BMT	56
F.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	56

G. Kerangka Konseptual	62
H. Hipotesis Penelitian.....	64

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
1. Pendekatan Penelitian	67
2. Jenis Penelitian.....	67
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	68
1. Populasi.....	68
2. Sampling	69
3. Sampel penelitian	69
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	71
1. Sumber Data.....	71
2. Variabel.....	72
3. Skala Pengukuran.....	73
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	74
1. Teknik Pengumpulan Data	74
2. Instrumen Penelitian.....	77
E. Analisis Data	82

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	88
1. BMT Makmur Sejahtera Wlingi	88
a. Profil BMT Makmur Sejahtera Wlingi	88
b. Visi dan Misi Makmur Sejahtera Wlingi	90
c. Produk dan Layanan Jasa BMT Makmur Sejahtera Wlingi.....	91
d. Struktur Organisasi BMT Makmur Sejahtera Wlingi	92
2. Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi	93
a. Profil Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi	93
b. Visi dan Misi Makmur Sejahtera Wlingi	94
c. Produk dan Layanan Jasa Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi	95
d. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi	97
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	98
C. Deskripsi Variabel.....	102
D. Pengujian Hipotesis.....	118

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.....	136
B. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.....	139

C. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.	141
D. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.....	144
E. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.....	147

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	150
B. Saran.....	151

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN