

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Batasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hakekat Kepuasan Anggota.....	15

1. Definisi Kepuasan Anggota	15
2. Pengukuran Kepuasan Anggota.....	16
3. Karakteristik Kepuasan Anggota	17
4. Indikator Kepuasan Anggota	18
B. Hakekat Kualitas Pelayanan.....	20
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2. Karakteristik Pelayanan	21
3. Indikator Kualitas Pelayanan	22
C. Hakekat Tingkat Kepercayaan	24
1. Definisi Kepercayaan.....	24
2. Komponen Kepercayaan.....	25
3. Indikator Kepercayaan	26
D. Hakekat Etika Kerja Islam	27
1. Definisi Etika	27
2. Definisi Kerja.....	27
3. Definisi Etika Kerja	28
4. Definisi Etika Kerja Islam	29
5. Karakteristik Etika Kerja Islam	29
6. Indikator Etika Kerja Islam.....	31
E. Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota	32
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
G. Kerangka Konseptual	43
H. Hipotesis Penelitian.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
1. Pendekatan Penelitian	46
2. Jenis Penelitian	46
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel	47
3. Teknik Sampling.....	50
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	50
1. Sumber Data	50
2. Variabel.....	51
3. Skala Pengukuran	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
1. Teknik Pengumpulan Data.....	52
2. Instrumen Penelitian	53
E. Teknik Analisis Data.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reabilitas	57
3. Uji Normalitas.....	58
4. Uji Asumsi Klasik.....	59
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
6. Uji Hipotesis	61
7. Uji Determinasi (R^2)	62

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
1. Profil Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	63
2. Sejarah Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	63
3. Visi dan Misi Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	65
4. Produk Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung.....	65
5. Struktur Organisasi Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	67
B. Karakteristik Responden	68
1. Jenis Kelamin dan Usia Responden.....	68
2. Penghasilan Responden	70
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	70
1. Etika Kerja Islam	71
2. Tingkat Kepercayaan	73
3. Kualitas Pelayanan.....	76
4. Kepuasan Anggota.....	80
D. Analisis Data	83
1. Uji Instrumen Data.....	83
2. Uji Asumsi Klasik.....	85
3. Analisis Regresi Linear Berganda	90
4. Uji Hipotesis	91
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	95
B. Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	97
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	99
D. Pengaruh Etika Kerja Islam, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Tulungagung	100

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA	106
-----------------------------	------------

LAMPIRAN – LAMPIRAN