

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	9
G. Penegasan Istilah.....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Deskripsi Teori.....	15
1. Koperasi.....	15
2. Gaya Kepemimpinan.....;	23
3. Kualitas Pelayanan.....	31
4. Citra Koperasi.....	36
5. Kinerja Karyawan.....	43
B. Penelitian Terdahulu .....	47

C. Kerangka Konseptual .....	51
D. Hipotesis Penelitian.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel.....	54
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	57
E. Teknik Analisis Data.....	62
F. Definisi Operasional Variabel.....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	71
B. Karakteristik Responden .....	77
C. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	79
D. Analisis Data .....	86
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>101</b>
A. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.....	101
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri.....	104
C. Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri .....	107
D. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Bahagia Kota Kediri .....	110
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran.....	114
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>119</b>