

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumuan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Ruang Lingkup Batasan Masalah .....	13
G. Penegasan Istilah.....	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	16
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>19</b>
A. Tinjauan Pelayanan .....	19
1. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima.....	21
2. Konsep Pelayanan Prima.....	23
3. Pentingnya Pelayanan Prima .....	24
4. Dimensi Kualitas Jasa.....	29
5. Dasar-Dasar Pelayanan Prima .....	30
6. Sikap Melayanai Nasabah/Anggota .....	33
7. Pelayanan Dalam Islam .....	35
B. Tinjauan Kualitas Produk.....	37
1. Konsep Kualitas Produk .....	37
2. Pengertian Kualitas Produk .....	38
3. Dimensi Kualitas Produk.....	41
4. Alternatif Perspektif Kualitas Produk .....	42
C. Tinjauan Disiplin Kerja.....	44
1. Pengertian Disiplin Kerja .....	45
2. Tujuan dan Fungsi Disiplin Kerja .....	48

3.	Prinsip-Prinsip Disiplin Kerja .....	50
4.	Sasaran Disiplin Kerja .....	50
5.	Pendekatan Disiplin Kerja .....	52
6.	Karakter Disiplin Kerja Isalmi .....	53
D.	Tinjauan Loyalitas Pelanggan/Anggota .....	54
1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	54
2.	Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan .....	57
3.	Tingkatan Customer .....	59
4.	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan .....	60
5.	Loyalitas Menurut Pandangan Islam .....	61
E.	Penelitian Terdahulu .....	62
F.	Kerangka Konseptual .....	69
G.	Hipotesis .....	71
<b>BAB III</b>	<b>:METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	72
B.	Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....	73
1.	Populasi .....	73
2.	Sampling .....	74
3.	Sampel .....	76
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya .....	79
1.	Sumber Data .....	79
2.	Variabel .....	80
3.	Skala Pengukuran .....	82
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	82
1.	Teknik Pengumpulan Data .....	82
2.	Instrumen Penelitian .....	84
E.	Teknik Analisis .....	86
1.	Uji Validitas .....	86
2.	Uji Reliabilitas .....	87
3.	Uji Asumsi Klasik .....	89
a.	Uji Normalitas .....	89
b.	Uji Multikolinieritas .....	90
c.	Uji Heteroskedastisitas .....	91
4.	Uji Regresi Linier Berganda .....	92
5.	Uji Hipotesis .....	93
a.	Uji -t .....	93
b.	Uji-F .....	95
6.	Uji Koefisien Determinasi .....	95
<b>BAB IV</b>	<b>:HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>97</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	97
1.	Sejarah Berdirinya Kopsyah BTM Surya Dana .....	97
2.	Lokasi Kopsyah BTM Surya Dana .....	98
3.	Visi dan Misi Kopsyah BTM Surya Dana .....	99
4.	Tujuan Pendirian Kopsyah BTM Surya Dana .....	99

5. Struktur Organisasi.....	100
6. Bidang Organisasi .....	101
7. Produk-Produk Kopsyah BTM Surya Dana.....	102
8. Pelaksanaan Program Kerja.....	105
B. Deskriptif Responden .....	106
1. Jenis Kelamin Responden.....	106
2. Umur Responden .....	107
3. Pendidikan Resonden .....	107
4. Pekerjaan Responden.....	108
5. Penghasilan Responden .....	109
C. Deskriptif Variabel.....	110
1. Variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) .....	110
2. Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	111
3. Variabel Disiplin Kerja ( $X_3$ ).....	112
4. Loyalitas Anggota (Y).....	113
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	115
1. Uji Validitas.....	115
2. Uji Reliabilitas.....	117
3. Uji Asumsi Klasik .....	118
a. Uji Normalitas .....	118
b. Uji Multikolinieritas .....	120
c. Uji Heteroskedastisitas .....	121
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	122
5. Uji Hipotesis .....	124
a. Uji-t .....	124
b. Uji-F .....	127
6. Uji Koefisien Determinasi .....	129
<b>BAB V : HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>131</b>
A. Pelayanan Prima Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Anggota Di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat.....	131
B. Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Anggota Di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat.....	135
C. Disiplin Kerja Berengaruh Signifikan Terhadap Loyaitas Anggota Di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat.....	137
D. Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Displin Kerja Secara Bersama-Sama Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Anggota Di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat.....	140
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>141</b>
A. Kesimpulan.....	141
B. Saran-Saran.....	142

## DAFTAR RUJUKAN

## LAMPIRAN-LAMPIRAN