

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	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB 1 : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Pembahasan	13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran	16
1. Citra Lembaga	16
a. Teori <i>Public Relation</i>	16
b. Pengertian Citra Lembaga	18

c. Jenis Citra Lembaga	19
d. Elemen Citra Lembaga	20
2. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
3. Lokasi	27
a. Pengertian Lokasi	27
b. Pertimbangan Penentuan Lokasi	28
4. Keputusan Anggota	31
a. Pengertian Keputusan Anggota	31
b. Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Anggota	32
c. Faktor utama yang mempengaruhi Perilaku Pembelian	34
5. Tabungan	36
a. Pengertian Tabungan	36
b. Macam-macam Tabungan	38
1) Tabungan <i>Wadiah</i>	38
2) Tabungan <i>Mudharabah</i>	41
6. Koperasi Syariah	45
a. Pengertian Koperasi	45
b. Azas Koperasi Syariah	46
c. Prinsip Koperasi Syariah	46
d. Tujuan dan Peran Koperasi Syariah	47
e. Landasan Koperasi Syariah	48
B. Kajian Penelitian Terdahulu	48
C. Kerangka Berpikir Penelitian	59
D. Hipotesis Penelitian	60

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	61
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	62
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	64

D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian	66
E. Analisis Data	70

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum	78
B. Karakteristik Responden	79
a. Jenis Kelamin Responden	79
b. Usia Responden	80
c. Pendidikan Responden	81
d. Jenis Pekerjaan	81
e. Pendapatan Perbulan	82
f. Lama Menjadi Anggota	82
C. Pengujian Hipotesis	83
1. Uji Keabsahan Data	83
a. Uji Validitas	83
b. Uji Reliabilitas	85
2. Uji Asumsi Klasik	87
a. Uji Multikolinearitas	87
b. Uji Heteroskedastisitas	88
c. Uji Normalitas	89
3. Uji Regresi Linier Berganda	90
4. Uji Koefisien Determinasi	92
5. Uji Hipotesis	93
a. Uji T-test	93
b. Uji F-test	97

BAB V : PEMBAHASAN	99
---------------------------------	-----------

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA	112
----------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	119
-------------------------	-----