

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	9
G. Penegasan Istilah	10
H. Sistematika Penulisan	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Diferensiasi Produk	14
1. Pengertian Produk	14
2. Pengertian Diferensiasi	15
3. Pengertian Diferensiasi Produk	15
4. Parameter Diferensiasi Produk	16
B. Kinerja Karyawan.....	17
1. Pengertian Kinerja Karyawan	17
2. Aspek-aspek Mengukur Kinerja	22
C. Kepuasan Anggota	23
1. Pengertian Kepuasan Anggota	23
2. Metode Mengukur Kepuasan Anggota	25
D. Kajian Penelitian Terdahulu	28
E. Kerangka Berfikir Penelitian	33
F. Hipotesis Penelitian	34

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	36
B. Populasi, Sampel dan Sampling	36
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	38
D. Tehnik Pengumpulan Data	41
E. Analisa Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reabilitas	44

3. Uji Normalitas	44
4. Uji Asumsi Klasik	44
5. Uji Regresi Linier Berganda	47
6. Uji Hipotesis	47

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	49
1. Profi Lembaga KSPPS BTM Surya Madinah	49
2. Visi dan Misi KSPPS BTM Surya Madinah	50
3. Kegiatan Usaha KSPPS BTM Surya Madinah	51
4. Landasan Hukum KSPPS BTM Surya Madinah	51
5. Letak Geografis KSPPS BTM Surya Madinah	52
6. Bidang Kepengurusan	53
B. Gambaran Umum Responden	56
1. Jenis Kelamin Responden	56
2. Usia Responden	57
3. Pendidikan Responden	57
4. Jenis Pekerjaan Responden	58
C. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	59
1. Deskripsi Diferensiasi Produk	60
2. Deskripsi Kinerja Karyawan	61
3. Deskripsi Kepuasan Anggota	63
D. Analisis Data	65
1. Uji Validitas	65

2. Uji Reabilitas	68
3. Uji Normalitas	69
4. Uji Asumsi Klasik	70
5. Uji Regresi Linier Berganda	72
6. Uji Hipotesis	73

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan	79
B. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan	79
C. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan	80

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN