

## 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.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

H. Sitematika Penulisan Skripsi.....	13
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	17
B. Strategi Pemasaran .....	22
C. Kepuasan Anggota .....	25
D. Simpanan <i>Mudharabah</i> .....	31
E. Koperasi Syari'ah.....	32
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
G. Kerangka Konseptual .....	39
H. Hipotesis Penelitian.....	41
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Populasi, Sampling, dan Sampel.....	42
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	45
E. Analisis Data .....	47
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Profil Lembaga.....	51
B. Deskripsi Responen .....	55
C. Analisis Data .....	58
1. Uji Validitas .....	58
2. Uji Reliabilitas .....	60
3. Uji Normalitas .....	61
4. Uji Asumsi Klasik.....	61
5. Uji Regresi Linier Berganda .....	64
6. Uji Hipotesis .....	66

7. Uji Koefisien Determinasi .....	69
------------------------------------	----

**BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan <i>Mudharabah</i> .....	71
B. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan <i>Mudharabah</i> .....	72
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan <i>Mudharabah</i> .....	73

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN