

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah.....	11

H. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Etika Bisnis	15
1. Pengertian Etika Bisnis	15
2. Prinsip Etika Bisnis	17
3. Prinsip Etika Perbankan	20
4. Etika Melayani Nasabah	22
B. Pelayanan Prima	23
1. Pengertian Pelayanan Prima	23
2. Dasar – Dasar Pelayanan	25
3. Tujuan Pelayanan Prima	25
4. Ciri – Ciri Pelayanan yang Bak	26
5. Dimensi Pelayanan Prima	27
C. Loyalitas Anggota	29
1. Pengertian Loyalitas	29
2. Tahapan Loyalitas	32
3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	33
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
E. Kerangka Konseptual	49
F. Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	53
C. Sumber Data, Sumber Variabel dan Skala Pengukuran	56
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	58
E. Analisis Data	59
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Hipotesis	64
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	67
A. Profil Lembaga	67
1. Profil KJKS BTM Mentari	67
2. Visi dan Misi	67
3. Maksud dan Tujuan Pendirian KJKS BTM Mentari	68
4. Susunan Manajemen Lembaga	69
5. Tahapan dan Persyaratan bagi Calon Anggota	69
B. Karakteristik Responden	71
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	71
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	72
3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	72
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	73

C. Deskripsi Variabel	74
1. Etika Bisnis (X1)	74
2. Pelayanan Prima (X2)	75
3. Loyalitas Anggota (Y)	75
D. Hasil Analisis Data	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	80
3. Uji Asumsi Klasik	82
4. Uji Hipotesis	85
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
BAB V PEMBAHASAN	88
A. Pengaruh Etika Bisnis terhadap Loyalitas Anggota	88
B. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota	90
C. Pengaruh Etika Bisnis dan Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota	92
BAB VI PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN