

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	11
1.4 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 <i>Grand Theory</i> .....	14
2.2 Variabel Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	17
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.2 Kepercayaan .....	18
2.2.3 Citra Merek .....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Anggota .....	23
2.3.2 Hubungan Kepercayaan Dengan Kepuasan Anggota .....	24
2.3.3 Hubungan Citra Merek Dengan Kepuasan Anggota .....	25
2.4 Penelitian Terdahulu .....	26
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
2.6 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.1.1 Variabel Penelitian .....	32

3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi .....	34
3.2.2 Sampel .....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5 Metode Analisis Data .....	39
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	40
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
1. Uji Multikolonieritas.....	41
2. Uji Normalitas .....	42
3. Uji Heterokedasitas .....	42
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda .....	43
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	44
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t) .....	44
2. Uji Signifikansi Simultan (uji F) .....	45
3.5.5 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
4.1.1 Sejarah Kospin Sanggar Bina Usaha.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden .....	48
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur Terhadap Jenis Kelamin .....	48
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Jenis Kelamin .....	49
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terhadap Jenis Kelamin .....	50
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Terhadap Jenis Kelamin .....	51
4.3 Analisis Kualitatif .....	53
1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .	55
2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan .....	57
3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra Merek .....	59
4. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Anggota..	61
5. Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Terbuka .....	63
4.4 Analisis Data .....	64
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	64
1. Uji Validitas .....	65

2. Uji Reliabilitas .....	65
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	66
1. Uji Multikolonieritas .....	67
2. Uji Normalitas .....	67
3. Uji Heteroskedasitas .....	69
4.4.3 Analisis Regresi Berganda .....	70
4.4.4 Pengujian Hipotesis .....	72
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t) .....	72
2. Uji Signifikansi Simultan (uji F) .....	73
4.4.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
4.5 Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	81
5.3 Saran .....	82
5.3.1 Saran Bagi Kospin Sanggar Bina Usaha .....	82
5.3.2 Saran Penelitian Yangg Akan Datang .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	87