

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
 <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
1. Definisi Kualitas Pelayanan Jasa.....	11
2. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Islam.....	14
3. Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan.....	15
4. Prinsip Pelayanan.....	16
B. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
C. Suasana Kantor ( <i>Store Atmosphere</i> ).....	22
D. Kepuasan Anggota.....	29
1. Definisi Kepuasan Anggota.....	29
2. Harapan dan Persepsi Kinerja.....	30

3. Strategi untuk Kepuasan Pelanggan.....	31
4. Kepuasan Dalam Perspektif Islam .....	32
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
F. Kerangka Berfikir .....	38
G. Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Penentuan Populasi dan Sampel.....	46
C. Tata Variabel Penelitian.....	48
D. Definisi Operasional.....	49
E. Jenis dan Sumber Data.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	54
H. Uji Asumsi Klasik.....	55
I. Analisis Data.....	58
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
B. Gambaran Umum Responden .....	66
C. Deskripsi Angket .....	70
D. Uji Validitas dan Reabilitas Intrumen .....	78
E. Uji Asumsi Klasik .....	80
F. Analisis Data .....	85
G. Pembahasan.....	91
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Keterbatasan Penelitian.....	99
C. Saran-Saran .....	99
D. Penutup.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	: Jumlah Kunjungan Anggota.....	4
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1	: Penentuan Jumlah Sampel.....	47
Tabel 3.2	: Definisi Operasional.....	49
Tabel 4.1	: Usia Responden.....	66
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.3	: Pekerjaan.....	68
Tabel 4.4	: Pendidikan.....	69
Tabel 4.5	: Hasil Jawaban Responden.....	71
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.7	: Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.8	: Hasil Uji Multikolinieritas .....	81
Tabel 4.9	: Hasil Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 4.10	: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	86
Tabel 4.11	: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	88
Tabel 4.12	: Hasil Uji Parsial (Uji t).....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	65
Gambar 4.2 : Usia Responden.....	67
Gambar 4.3 : Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.4 : Pekerjaan.....	69
Gambar 4.5 : Pendidikan.....	70
Gambar 4.6 : <i>Scatterplot</i> .....	83
Gambar 4.7 : Histogram.....	84
Gambar 4.8 : <i>Normal Probability Plot</i> .....	85