

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Surat Pernyataan Penulis	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Al-Mukhlash	vi
Lembar Persetujuan	vii
Lembar Persetujuan	viii
Pedoman Transliterasi	x
Kata Pengantar	xii
Ucapan Terima Kasih	xiii
Daftar Isi.....	xv
Daftar Tabel	xvii
Daftar Diagram	xx
Daftar Gambar	xxi
Daftar Bagan	xxii
Daftar Grafik	xxiii
Daftra Lampiran	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Teori Tentang Kualitas Produk <i>Funding</i>	28
C. Teori Tentang Kinerja Karyawan	32
D. Teori Tentang Kepuasan Anggota	39
E. Teori Tentang Loyalitas Anggota	44
F. Kerangka Pemikiran	50
G. Hipotesis Penelitian	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Metode Penelitian	56

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	57
C. Populasi Dan Sampel	58
D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Sumber Data	64
F. Definisi Operasional Variabel	64
G. Uji Instrument Penelitian	68
H. Teknik Analisis Data	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	90
B. Karakteristik Responden	92
C. Hasil uji Statistik	96
D. Deskripsi Data Penelitian	110
E. Pengaruh Kualitas Produk <i>Funding</i> Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	153
F. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	158
G. Pengaruh Kualitas Produk <i>Funding</i> Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	163
H. Dampak Kualitas Produk <i>Funding</i> Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	169
I. Dampak Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	174
J. Dampak Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	179
K. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	184
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan	190
B. Rekomendasi	192
DAFTAR PUSTAKA	195
LAMPIRAN-LAMPIRAN	201
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	281

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Populasi anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	58
Tabel 3.2	Sampel anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	60
Tabel 3.3	Perhitungan Sampel anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta	60
Tabel 3.4	Operasional Variabel	65
Tabel 3.5	Kriteria Skor Jawaban Angket	70
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X ₁ (Kualitas Produk <i>Funding</i>)	73
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X ₂ (Kinerja Karyawan)	74
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Anggota)	75
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Z (Loyalitas Anggota)	75
Tabel 3.10	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel X ₁ (Kualitas Produk <i>Funding</i>)	77
Tabel 3.11	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel X ₂ (Kinerja Karyawan)	77
Tabel 3.12	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Anggota)	77
Tabel 3.13	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel Z (Loyalitas Anggota)	78
Tabel 3.14	Kriteria Penilaian Skor Penelitian	79
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas Variabel X ₁	97
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas Variabel X ₂	99
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas Variabel Y	100
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas Variabel Z	101
Tabel 4.5	Uji Linearitas Variabel Y Terhadap X ₁	103
Tabel 4.6	Uji Linearitas Variabel Y Terhadap X ₂	103
Tabel 4.7	Uji Linearitas Variabel Z Terhadap X ₁	104
Tabel 4.8	Uji Linearitas Variabel Z Terhadap X ₂	104

Tabel 4.9	Uji Linearitas Variabel Z Terhadap Y	105
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas X_1 , dan X_2 Terhadap Y	105
Tabel 4.11	Korelasi Multikolinearitas X_1 , dan X_2 Terhadap Y	106
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas X_1 dan X_2 Terhadap Z	106
Tabel 4.13	Korelasi Multikolinearitas X_1 , dan X_2 Terhadap Z	106
Tabel 4.14	Uji Geljser varibel X_1 dan X_2 terhadap Y.....	108
Tabel 4.15	Uji Geljser varibel X_1 , X_2 dan Y Terhadap Z	110
Tabel 4.16	Tabel Konsultasi Kecenderungan Umum Jawaban Responden	111
Tabel 4.17	Frekuensi Data Variabel X_1 (Kualitas Produk <i>Funding</i>)	111
Tabel 4.18	Hasil Kategori Data Variabel X_1 (Kualitas Produk <i>Funding</i>) ..	113
Tabel 4.19	Frekuensi Data Variabel X_2 (Kinerja Karyawan)	116
Tabel 4.20	Hasil Katergori Data Variabel X_2 (Kinerja Karyawan)	117
Tabel 4.21	Frekuensi Data Variabel Y (Kepuasan Anggota)	119
Tabel 4.22	Hasil Katergori Data Variabel Y (Kepuasan Anggota)	120
Tabel 4.23	Frekuensi Data Variabel Z (Loyalitas Anggota)	122
Tabel 4.24	Hasil Katergori Data Variabel Z (Loyalitas Anggota)	123
Tabel 4.25	<i>Performance</i> (Pengaruh Kinerja Produk)	126
Tabel 4.26	<i>Durability</i> (Daya tahan) dalam Kualitas Produk <i>Funding</i>	129
Tabel 4.27	<i>Conformance To Spesifications</i> (Kesesuaian Dengan Spesifikasi) dalam Kualitas Produk <i>Funding</i>	130
Tabel 4.28	<i>Features</i> (Keistimewaan Tambahan) Dalam Kualitas Produk <i>Funding</i>	132
Tabel 4.29	<i>Features</i> (Keistimewaan Tambahan) Dalam Kualitas Produk <i>Funding</i>	133
Tabel 4.30	<i>Aesthetics</i> (Estetika) Dalam Kualitas Produk <i>Funding</i>	134
Tabel 4.31	<i>Perceived Quality</i> (Kesan Kualitas) Dalam Kualitas Produk <i>Funding</i>	136
Tabel 4.32	Internal Karyawan dalam Kinerja Karyawa	138
Tabel 4.33	Lingkungan Internal Lembaga	140
Tabel 4.34	Lingkungan Eksternal Lembaga	142
Tabel 4.35	Perbandingan Situasi Ideal	136
Tabel 4.36	Konfirmasi Harapan (<i>Expectation</i>)	144
Tabel 4.37	Kepuasan Secara Menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>)	146

Tabel 4.38	Mengatakan Hal Positif (<i>Say Positif Things</i>)	150
Tabel 4.39	Merekomendasikan Teman (<i>Recommend Friend</i>)	151
Tabel 4.40	Melakukan Pebelian Ulang (<i>Continue Purchasing</i>)	152
Tabel 4.41	Uji Korelasi Variabel X_1 Terhadap Y	153
Tabel 4.42	Uji Signifikansi Data Variabel X_1 Terhadap Y	154
Tabel 4.43	Koefisien Determinasi Variabel X_1 Terhadap Y	155
Tabel 4.44	Persamaan Regresi Variabel X_1 Terhadap Y	155
Tabel 4.45	Uji Korelasi Variabel X_2 Terhadap Y	158
Tabel 4.46	Uji Signifikansi Data Variabel X_2 Terhadap Y	159
Tabel 4.47	Koefisien Determinasi Variabel X_2 Terhadap Y	160
Tabel 4.48	Persamaan Regresi Variabel X_2 Terhadap Y	160
Tabel 4.49	Analisis Korelasi Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	163
Tabel 4.50	Uji Signifikansi Data Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	164
Tabel 4.51	Koefisien Determinasi Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	165
Tabel 4.52	Persamaan Regresi X_1 dan X_2 Terhadap Y	165
Tabel 4.53	Uji Korelasi Variabel X_1 Terhadap Z	169
Tabel 4.54	Uji Signifikansi Data Variabel X_1 Terhadap Z	170
Tabel 4.55	Koefisien Determinasi Variabel X_1 Terhadap Z	171
Tabel 4.56	Persamaan Regresi Variabel X_1 Terhadap Z	171
Tabel 4.57	Uji Korelasi Variabel X_2 Terhadap Z	174
Tabel 4.58	Uji Signifikansi Data Variabel X_2 Terhadap Z	175
Tabel 4.59	Koefisien Determinasi Variabel X_2 Terhadap Z	176
Tabel 4.60	Persamaan Regresi Variabel X_2 Terhadap Z	176
Tabel 4.61	Uji Korelasi Variabel Y Terhadap Z	179
Tabel 4.62	Uji Signifikansi Data Variabel Y Terhadap Z	180
Tabel 4.63	Koefisien Determinasi Variabel Y Terhadap Z	181
Tabel 4.64	Persamaan Regresi Variabel Y Terhadap Z	181
Tabel 4.65	Persamaan Regresi Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	184
Tabel 4.66	Koefisien Determinasi Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y	185
Tabel 4.67	Persamaan Regresi X_1, X_2 dan Y Terhadap Z	186
Tabel 4.68	Koefisien Determinasi X_1, X_2 dan Y Terhadap Z	186

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Data Responden Mini Survey Berdasrkan Jenis Kelamin	5
Diagram 1.2	Data Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Responden Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota	6
Diagram 4.1	Responden Berdasarkan Domisili	92
Diagram 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Diagram 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	94
Diagram 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan	94
Diagram 4.5	Responden Berdasarkan Usia	95
Diagram 4.6	Responden Berdasarkan Lama Bergabung Dengan KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung Dan Purwakarta	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Grafik Normalitas Data Variabel X_1 (Kualitas Produk <i>Funding</i>)	98
Gambar 4.2	Grafik Normalitas Data Variabel X_2 (Kinerja Karyawan) ..	99
Gambar 4.3	Grafik Normalitas Data Variabel Y (Kepuasan Anggota) ..	101
Gambar 4.4	Grafik Normalitas Data Variabel Z (Loyalitas Anggota)	102
Gambar 4.5	Uji Heteroskedastisitas Varibel X_1 Dan X_2 Terhadap Y	107
Gambar 4.6	Uji Heteroskedastisitas Varibel X_1 , X_2 Dan Y Terhadap Z	109
Gambar 4.7	Histogram Data Variabel X_1 (Kualitas Produk <i>Funding</i>)	115
Gambar 4.8	Histogram Data Variabel X_2 (Kinerja Karyawan)	118
Gambar 4.9	Histogram Data Variabel Y (Kepuasan Anggota atau Nasabah)	121
Gambar 4.10	Histogram Data Variabel Z (Loyalitas Anggota atau Nasabah)	124

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	52
Bagan 4.1	Path Analysis X_1 Dan X_2 Terhadap Y	185
Bagan 4.2	Path Analysis X_1 , X_2 Dan Y Terhadap Z	187
Bagan 4.3	Analisis Jalur (Path Analysis) X_1 , X_2 Melalui Y Terhadap Z ..	188



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Data Perkembangan Koperasi Di Indonesia Dari Tahun 1967-2016	2
Grafik 1.2	Grafik Perkembangan BMT Di Indonesia Tahun 2015	3
Grafik 4.1	Grafik Kualitas Produk <i>Funding</i>	125
Grafik 4.2	Grafik Kinerja Karyawan	137
Grafik 4.3	Grafik Kepuasan Anggota	143
Grafik 4.4	Grafik Loyalitas Anggota	149



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel X_1 (Kualitas Produk <i>Funding</i>)	201
Lampiran 2	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel X_2 (Kinerja Karyawan)	203
Lampiran 3	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Y (Kepuasan Anggota Atau Nasabah)	204
Lampiran 4	Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Z (Loyalitas Anggota Atau Nasabah)	205
Lampiran 5	Kuesioner Pengaruh Kualitas Produk Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Dan Implikasinya Kepada Loyalitas Anggota KSPPS BMT Mitra Sadaya Bandung Dan Purwakarta	206
Lampiran 6	Skor Intrumen Penelitian Variabel X_1 Kualitas Produk <i>Funding</i>	209
Lampiran 7	Skor Intrumen Penelitian Variabel X_2 Kinerja Karyawan ...	218
Lampiran 8	Skor Intrumen Penelitian Variabel Y Kepuasan Anggota ...	227
Lampiran 9	Skor Intrumen Penelitian Variabel Z Loyalitas Anggota Atau Nasabah	236
Lampiran 10	Rekapitulasi Data Skor Instrumen Penelitian	245
Lampiran 11	Data Sekor Rata-Rata Tiap Indikator Variabel X_1 , X_2 , Y Dan Z (Kualitas Produk <i>Funding</i> , Kinerja Karyawan, Kepuasan Anggota Dan Loyalitas Anggota)	250
Lampiran 12	Analisis Data Software Spss	253
Lampiran 13	SK Pembimbing Atau Promotor	264
Lampiran 14	Surat Izin Penelitian	265
Lampiran 15	Expert Judgement	267
Lampiran 16	Surat Keterangan Penelitian	270
Lampiran 17	Kartu Bukti Bimbingan	274
Lampiran 18	Dokumentasi	279