

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan .....	7
D. Kerangka Pemikiran .....	7
E. Metode dan Teknik Penelitian.....	14
1. Metode Penelitian .....	14
2. Sumber Data .....	14
3. Teknik Pengumpulan Data .....	15
F. Operasional Variabel Penelitian .....	15
G. Teknik Populasi dan Pengambilan Sampel .....	19
H. Analisa Data .....	20
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPSYAKARDOS UNISBA</b> .....	25
A. Kepuasan Pelanggan .....	25
B. Kualitas Pelayanan .....	30

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
C. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KOPSYAKARDOS UNISBA .....	35
1. <i>Tangible</i> .....	35
2. <i>Reliability</i> .....	35
3. <i>Responsiveness</i> .....	36
4. <i>Assurance</i> .....	36
5. <i>Emphaty</i> .....	37
<b>III. PROFIL KOPERASI SYARIAH KARYAWAN DOSEN UNISBA .....</b>	<b>38</b>
A. Sejarah KOPSYAKARDOS UNISBA.....	38
B. Struktur Kepengurusan Perusahaan .....	43
C. Bidang Kerja dan Kegiatan Operasional Perusahaan .....	50
<b>IV. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP     KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SYARIAH KARYAWAN DAN     DOSEN UNISBA .....</b>	<b>55</b>
A. Karakteristik Anggota KOPSYAKARDOS UNISBA .....	55
B. Kualitas Pelayanan .....	56
1. <i>Tangible</i> .....	57
2. <i>Reliability</i> .....	59
3. <i>Responsiveness</i> .....	61
4. <i>Assurance</i> .....	63
5. <i>Emphaty</i> .....	65
C. Kepuasan Anggota Koperasi .....	68
D. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan KOPSYAKARDOS UNISBA Terhadap Kepuasan Anggota KOPSYAKARDOS UNISBA .....	73

<b>V. PENUTUP</b> .....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82

**DAFTAR PUSTAKA**

