

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

PEDOMAN TRANSELITIRISASI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR TABEL .....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB 2 KERANGKA TEORITIS.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
1. Kualitas pelayanan .....	9
a. Pengertian kualitas pelayanan .....	9
b. Dimensi kualitas pelayanan.....	10
c. Model Kualitas Pelayanan.....	17
2. Kepuasan Pelanggan .....	19
a. Pengertian kepuasan pelanggan .....	19
b. Jenis-jenis pelanggan .....	22
c. Faktor-faktor kepuasan pelanggan .....	23
d. Metode pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25

3. Koperasi .....	26
a. Definisi Koperasi .....	26
b. Koperasi Syariah .....	29
c. Fungsi Koperasi Syariah .....	30
d. Jenis-Jenis Koperasi .....	32
e. Landasan Hukum Koperasi dan Kopsyah .....	33
4. Ritel .....	34
a. Definisi Ritel .....	34
b. Jenis-Jenis Ritel.....	34
5. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	37
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>38</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>43</b>
A. Metode Penelitian .....	43
B. Operasional Variabel .....	44
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data .....	52
E. Instrumen Penelitian .....	53
F. Uji Persyaratan Analisis Data .....	57
G. Teknik Analisis Data .....	58
H. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	62
<b>BAB IV Pembahasan dan Hasil Penelitian .....</b>	<b>63</b>
<b>A. Sejarah tempat penelitian .....</b>	<b>63</b>
1. Sejarah berdirinya koperasi 212 .....	63
2. Visi misi Koperasi syariah 212.....	64
3. Produk koperasi syariah 212.....	65
<b>B. Hasil penelitian dan pembahasan .....</b>	<b>65</b>
1. Pengolahan data penelitian .....	65
2. Uji persyaratan Analisis Data .....	65

C. Uji tingkat kesesuaian.....	69
D. Diagram Kartesius .....	74
<b>BAB V Simpulan dan Saran .....</b>	<b>80</b>
A. Simpulan .....	80
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran</b>	