

DAFTAR ISI	
HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PERNYATAAN	3
ABSTRAK	4
KATA PENGANTAR	6
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	11
1.1.1. Profil Perusahaan	11
1.1.2. Visi Misi Perusahaan	13
1.1.3. Logo Perusahaan	13
1.1.4. Kegiatan Koperasi	15
1.1.5. Struktur Organisasi Koperasi	16
1.2 Latar Belakang	17
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1. Tinjauan teori	20
2.1.1. Manajemen Pemasaran	20
2.1.2 Kepuasan Konsumen	21
2.1.3 Kualitas Layanan	23
2.2 Dimensi Kualitas Layanan TERRA	25
2.3 Hipotesis	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran	30
3.2.1 Variabel Operasional	30

3.2.2	Skala Pengukuran	33
3.3	Tahapan Penelitian	34
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel	35
3.4.3	Teknik Sampling	36
3.4.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1	Uji Validitas	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.6	Teknik Analisa Data	39
3.6.1	Analisa Analisis	39
3.6.2	Analisi Statistik Deskriptif	39
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.6.4	Uji Normalitas	41
3.6.5	Regresi Linier Sederhana	41
3.6.6	Uji Hipotesis	42
4.1	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1.1	Karakteristik Responden	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	45
4.2	Hasil Penelitian	46
4.2.1	Uji Validitas	46
4.2.2	Uji Reliabilitas	47
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	48
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	49

4.4	Uji Normalitas	50
4.5	Uji regresi Linier Sederhana	51
4.5.1	Uji R square	52
4.5.2	Uji Hipotesis (UJI F)	52
BAB V PENUTUP		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	54
LAMPIRAN		56
Uji Validitas		56
1.	Hasil Uji Reliabilitas	60
2.	Dokumentasi	61