

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Perilaku Konsumen	16
2.2 Kualitas.....	17
2.3 Layanan	18
2.4 Kualitas Layanan.....	20
2.5 Kepercayaan.....	23
2.6 Komitmen	25
2.7 Kepuasan	27
2.8 Loyalitas	29

2.9	Asuransi.....	31
2.10	Klaim.....	31
2.11	Penelitian Terdahulu	32
2.12	Pengembangan Hipotesis	42
2.12.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan	42
2.12.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	43
2.12.3	Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan.....	44
2.12.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	44
2.13	Kerangka Pemikiran	45
2.13.1	Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1	Karakteristik Penelitian.....	47
3.1.1	Sumber Data	47
3.2	Populasi.....	48
3.3	Sampel.....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Skala Pengukuran Variabel.....	49
3.6	Definisi Operasional variabel	50
3.7	Uji Kualitas Data	57
3.7.1	Uji Validitas	57
3.7.2	Uji Reliabilitas	58
3.8	Teknik Analisis Data	58
3.9	SEM AMOS.....	59
BAB IV ANALISIS DATA		61
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif	61
4.1.1	Karakteristik Responden.....	61
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	65
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data	81
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
4.2.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	84

4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	90
4.3.2	Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	91
4.3.3	Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Nasabah.....	92
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah...	94
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		96
5.1	Simpulan.....	96
5.2	Implikasi Kebijakan	97
5.3	Keterbatasan Penelitian	98
5.4	Agenda Penelitian Mendatang	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		107