

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	11
1.4 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Teori <i>Stakeholder</i> .....	14
2.1.2 Teori Persepsi .....	17
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
2.1.3.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	22
2.1.3.2 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	23
2.1.3.3 Perspektif Pelanggan .....	24
2.1.3.4 Perspektif Keuangan .....	26
2.1.4 Asuransi Jiwa .....	27

2.1.5 Asuransi dan Risiko .....	31
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	34
2.1.7 Kepuasan Nasabah .....	38
2.1.8 Loyalitas Nasabah .....	39
2.1.9 <i>Return on Assets</i> (ROA) .....	42
2.2 Penelitian Terdahulu .....	43
2.3 Kerangka Pemikiran .....	45
2.4 Perumusan Hipotesis .....	46
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah..	46
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah..	47
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah..	48
2.4.4 Pengaruh Loyalitas Nasabah terhadap ROA .....	48
2.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap ROA melalui Kepuasan dan Loyalitas Nasabah .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	51
3.1.1 Variabel Eksogen ( <i>Independent Variable</i> ) .....	52
3.1.1.1 Kualitas Pelayanan .....	52
3.1.2 Variabel Endogen ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	53
3.1.2.1 Kepuasan Nasabah .....	54
3.1.2.2 Loyalitas Nasabah .....	54
3.1.2.3 <i>Return On Assets</i> (ROA) .....	56
3.2 Populasi dan Sampel .....	56
3.2.1 Populasi .....	56
3.2.2 Sampel .....	57
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	58
3.3.1 Data Primer .....	58
3.3.2 Data Sekunder .....	59
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	59
3.5 Metode Analisis Data .....	61
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	61

3.5.2 Uji T .....	62
3.5.3 Uji Model Persamaan Struktural .....	62
3.5.4 Uji Sobel .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>70</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	70
4.2 Analisis Data .....	75
4.2.1 Deskripsi Statistik .....	75
4.2.2 Uji T .....	77
4.2.3 Analisis <i>Full</i> Model SEM .....	79
4.2.4 Asumsi SEM .....	80
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	85
4.2.5.1 Pengujian Hipotesis I .....	87
4.2.5.2 Pengujian Hipotesis II .....	88
4.2.5.3 Pengujian Hipotesis III .....	88
4.2.5.4 Pengujian Hipotesis IV .....	88
4.2.5.5 Pengujian Hipotesis V .....	89
4.2.5.6 Pengujian Hipotesis VI .....	90
4.2.5.7 Pengujian Hipotesis VII .....	90
4.2.6 Koefisien Determinasi .....	91
4.3 Pembahasan Hipotesis .....	92
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah..	92
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah..	93
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah..	94
4.3.4 Pengaruh Loyalitas Nasabah terhadap ROA.....	95
4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah .....	97
4.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap ROA melalui Loyalitas Nasabah .....	97
4.3.7 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap ROA melalui Loyalitas Nasabah .....	99

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
5.1 Simpulan .....	101
5.2 Keterbatasan .....	101
5.3 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>