

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Sistematika Penulisan.....	20

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1	Landasan Teori	22
2.1.1	Pengertian Jasa	22
2.1.1.1	Karakteristik Jasa	24
2.1.2	Pengertian Asuransi.....	25
2.1.2.1	Jenis-jenis asuransi.....	26
2.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.1	Faktor yanag mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
2.1.4	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2	Penelitian Terdahulu	33
2.3	Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	37
2.3.1	Pengaruh anantara Tangible dengan Kepuasan Pelanggan	37
2.3.2	Pengaruh antara Reliability dengan Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3.3	Pengaruh antara Responsiveness dengan Kepuasan Pelanggan.....	40
2.3.4	Pengaruh antara Assurance dengan Kepuasan Pelanggan.....	41
2.3.5	Pengaruh antara Empathy dengan Kepuasan Pelanggan.	42
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	44
2.5	Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Populasi dan Sampel.....	47
3.1.1 Populasi	47
3.1.2 Sampel	47
3.2 Jenis Data dan Sumber	48
3.2.1 Jenis Data.....	48
3.3 Metode Pengumpulan Data	49
3.3.1 Kuesioner.....	49
3.3.2 Wawancara	49
3.3.3 Studi Pustaka	49
3.4 Metode Pengolahan Data.....	50
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.5.1 Variabel Penelitian	50
3.5.2 Definisi Operasional	51
3.6 Metode Analisis Data	53
3.6.1 Analisis Kuantitatif	53
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	54
3.6.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.6.2.4 Pengujian Model Penelitian	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Responden.....	59
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
4.1.2 Umur Responden	61
4.1.3 Pekerjaan Responden.....	62
4.1.4 Penghasilan Responden.....	63
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.2.1.1 Uji Validitas	64
4.2.1.2 Uji Reliability.....	65
4.2.2 Diskripsi Jawaban Responden.....	66
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	78
4.2.3.2 Pengujian Multikolinieritas.....	80
4.2.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	80
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	83
4.2.5.1 Pengujian Model	83
4.2.5.2 Pengujian Secara Parsial	83
4.2.5.3 Koefisien Determinasi.....	87
4.3 Pembahasan	88

BAB V	PENUTUP.....	93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Keterbatasan Penelitian	94
5.3	Saran	95
5.3.1	Implikasi Manajerial.....	95
5.3.2	Saran Penelitian yang Akan Datang	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN		