

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia).....	1
1.1.2 Visi dan Misi PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)	2
1.1.3 Produk Perusahaan	3
1.1.4 Logo Perusahaan	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Pengertian Jasa	14
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	18

2.1.5	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	19
2.1.6	Kepuasan Pelanggan	20
2.1.7	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.1.8	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4	Hipotesis Penelitian.....	37
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Variabel Operasional.....	39
3.2.1	Variabel Operasional	39
3.2.2	Skala Pengukuran	42
3.3	Tahapan Penelitian	45
3.4	Populasi dan Sampel	46
3.4.1	Populasi	46
3.4.2	Sampel	46
3.4.3	Tekhnik Sampling	47
3.5	Tekhnik Pengumpulan Data	48
3.5.1	Data Primer	48
3.5.2	Data Sekunder	48
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	49
3.6.1	Uji Validitas	49
3.6.2	Uji Reabilitas	51
3.7	Tekhnik Analisis Data	53
3.7.1	Analisis Deskriptif	53
3.7.2	Metode Successive Interval (MSI)	55
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	57
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	58

3.8 Pengujian Hipotesis	60
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden Nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung ...	63
---	----

4.1.1 Demografi Responden	63
---------------------------------	----

4.2 Tanggapan Responden (Nasabah PT. Prudential Bandung) Terhadap Kualitas Layanan	68
--	----

4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> (X1)	69
--	----

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> (X2).....	70
---	----

4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (X3)	72
--	----

4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (X4)	74
---	----

4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> (X5)	75
--	----

4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	77
---	----

4.3 Hasil Penelitian	78
----------------------------	----

4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	79
-------------------------------------	----

4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	82
--	----

4.3.3 Koefisien Determinasi	85
-----------------------------------	----

4.3.4 Pengujian Hipotesis	86
---------------------------------	----

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	89
---------------------------------------	----

4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Secara Simultan	89
---	----

4.4.2 Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Secara Parsial	90
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	91
----------------------	----

5.2 Saran	91
-----------------	----

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	93
-----------------------------------	----

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	94
--	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Skripsi	25
Tabel 2.2	Jurnal Nasional	29
Tabel 2.3	Jurnal International.....	32
Tabel 3.1	Operasional Variabel	40
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert dan Skor Nilai	44
Tabel 3.3	Uji Validitas Kualitas Layanan	50
Tabel 3.4	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 3.5	Hasil Uji Raeabilitas Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 3.6	Hasil Uji Raeabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 3.7	Kriteria Interpretasi Skor	55
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan	67
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangibles</i> (X1)	69
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Emphaty</i> (X2)	70
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i> (X3)	72
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> (X4)	74
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i> (X5)	75
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah (Y)	77
Tabel 4.11	Uji Normalitas	80
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linear Berganda.....	82
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4.15	Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4.16	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Prudential Life Assurance	5
Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Industri Peransuransian	6
Gambar 1.3 Grafik Evaluasi Keluhan Nasabah.....	10
Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa	15
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	45
Gambar 3.2 Garis Kontinum	55
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	68
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi <i>Tangibles</i> (X1).....	70
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i> (X2)	71
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> (X3)	73
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> (X4)	75
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i> (X5)	77
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Kepuasan Nasabah (Y)	78
Gambar 4.11 Uji Normalitas	79
Gambar 4.12 Uji Heterokedastisitas	82