

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penyusunan Karya Akhir	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	13
2.1 Sejarah Perusahaan	13
2.2 Lingkup Bidang Usaha	15
2.3 Sumber Daya	17
2.4 Struktur Organisasi BNI Life Insurance	21
2.5 Divisi Pemasaran Corporate Marketing Support & Development	26

BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	29
3.1 Kepercayaan, Sikap dan Prilaku	29
3.2 Model Sikap	32
3.2.1 Model Tiga Komponen (<i>Tri Component Model</i>).....	32
3.2.2 Fungsi Sikap.....	34
3.2.3 Faktor Pembentuk Sikap	35
3.2.4 Model Sikap Menurut Fishbein.....	36
3.2.4.1 Aribut (Salient Belief).....	38
3.2.4.2 Kepercayaan (Belief)	38
3.2.4.3 Evaluasi Atribut	39
3.3 Konsep Persepsi	41
3.3.1 Pengertian Persepsi	41
3.3.2 Bentuk-Bentuk Persepsi	44
3.4 Kepuasan Pelanggan	45
3.5 Asuransi Kesehatan Sebagai Industri Jasa	49
3.6 Importance Performance Analysis (IPA)	52
3.7 Kerangka Pemikiran.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN	57
4.1 Objek Penelitian.....	57
4.2 Metode Penelitian.....	57
4.2.1 Metode Penelitian Deskriptif	57
4.2.2 Riset Sikap Konsumen	57
4.2.3 Importance Performance Analysis	59

4.3 Jenis dan Metode Sampling	61
4.3.1 Tipe Sampling	61
4.3.2 Prosedur Sampling	61
4.4 Teknik Pengumpulan Data	62
4.4.1 Populasi	63
4.4.2 Sampel	64
4.5 Teknik Analisa Data	65
4.6 Operasional Variabel	66
BAB V ANALISA PEMBAHASAN	68
5.1 Karakteristik Responden	68
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	72
5.3 Analisa Sikap Konsumen	73
5.3.1 Analisa Sikap Konsumen ditinjau dari Faktor Keyakinan	74
5.3.2 Analisa Sikap Konsumen ditinjau dari Faktor Evaluasi	79
5.4 Analisa Pengukuran Sikap atau Prilaku Konsumen	83
5.5 Kepuasan dan Keputusan Konsumen	90
5.6 Analisa Importance Performance Analysis (<i>IPA</i>)	93
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	97
6.1 Kesimpulan	97
6.2 Rekomendasi	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121