

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep.....	64
Tabel 3.2	Skor Kepentingan Tiap Indikator Menurut Likert.....	66
Tabel 3.3	Hasil Data Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	69
Tabel 3.4	Hasil Data Uji Validitas Citra Perusahaan.....	70
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Masa Berlangganan.....	84
Tabel 4.4	Logo Perusahaan.....	85
Tabel 4.5	Kantor Perusahaan.....	86
Tabel 4.6	Pelayanan Customer Service.....	87
Tabel 4.7	Pelayanan Petugas Agent.....	88
Tabel 4.8	Manfaat Jasa Asuransi Jiwa.....	89
Tabel 4.9	Manfaat Produk.....	90
Tabel 4.10	Proses Menjadi Nasabah.....	91
Tabel 4.11	Proses Pelayanan Pembayaran Premi.....	92
Tabel 4.12	Proses Pengajuan Klaim.....	93
Tabel 4.13	Proses Pengajuan Uang Pertanggungan.....	94
Tabel 4.14	Kualitas Produk.....	95
Tabel 4.15	Kualitas pelayanan Transaksi Nasabah.....	96
Tabel 4.16	Kinerja Karyawan.....	97
Tabel 4.17	Keramahan Karyawan Terhadap Calon Nasabah.....	98
Tabel 4.18	Hubungan Karyawan Terhadap Nasabah.....	99
Tabel 4.19	Loyalitas Perusahaan Terhadap Nasabah.....	101
Tabel 4.20	Loyalitas Perusahaan Terhadap Stakeholder.....	102
Tabel 4.21	Program Perusahaan.....	103
Tabel 4.22	Daya Saing Perusahaan.....	104
Tabel 4.23	Visi dan Misi Perusahaan.....	105
Tabel 4.24	Persaingan Bisnis.....	106
Tabel 4.25	Reputasi Perusahaan.....	107