

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR, HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Pengertian Jasa.....	15
1.1 Karakteristik Jasa	16
1.2 Klasifikasi Jasa.....	18
2. Pengertian Asuransi	21
3. Kualitas Produk.....	23
4. Kualitas Layanan.....	26
5. Kepuasan Pelanggan	29
6. Loyalitas Pelanggan	34
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berpikir.....	44
D. Hipotesis	44
E. Pengembangan Hipotesis	45

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	47
4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	47
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan tempat Penelitian	49
1. Waktu Penelitian	49
2. Tempat Penelitian.....	49
B. Desain Penelitian.....	50
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
1. Definisi Variabel	51
2. Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Pengukuran Variabel	55
E. Populasi Dan Sampel	56
1. Populasi	56
2. Sampel.....	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Metode Analisa	58
1. Analisis Deskriptif	59
2. Pengujian Hipotesis	59
3. Uji Asumsi Model.....	60
4. Uji Validasi Dan Reliabilitas	61

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
1. Tempat dan Waktu Penelitian	66
2. Karakteristik Profil Responden.....	66
B. Model Struktural	68
C. Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model.....	70

1. Uji Validitas	70
2. Uji Realibilitas	72
D. Pengujian Model Struktural	74
E. Pengujian Hipotesis.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	80
1. Saran Parsial.....	80
2. Saran Penelitian Mendatang.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA