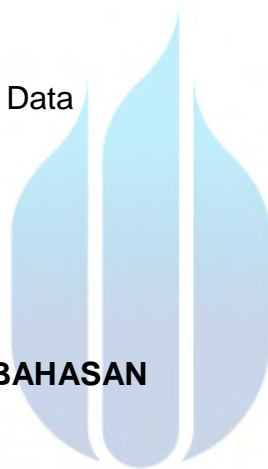


DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Ringkasan Eksekutif	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Metodologi Penelitian	7
1.5. Sistematika Penyajian	8
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	
2. Kajian Pustaka	10
2.1. Pengertian Asuransi dan Reasuransi	10
2.1.1. Definisi	10
2.1.2. Usaha dan Terminologi Asuransi	11
2.1.3. Peta Persaingan Perusahaan Reasuransi	13
2.1.4. Strategi Perusahaan Reasuransi	14
2.2. Pengertian Pemasaran	15
2.3. Pemasaran Jasa	17
2.3.1. Arti Pemasaran Jasa	17
2.3.2. Dimensi Mutu Jasa	19
2.4. Kerangka Teori Manajemen Pemasaran dan Strategi Pemasaran	22
2.4.1. Definisi Jasa	22
2.4.2. Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa	23
2.4.3. Pelayanan	24
2.4.3.1. Pengertian Pelayanan	24

2.4.3.2.	Bentuk Pelayanan	25
2.5.	Kerangka Teori Kepuasan Pelanggan	27
2.5.1.	Model Teori kepuasan	27
2.5.2.	Teori Kepuasan	32
2.5.3.	Service Excellence	35
2.6.	Kerangka Pemikiran	38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1.	Objek dan Waktu Penelitian	41
3.2.	Metode Penelitian	41
3.2.1.	Jenis Penelitian	43
3.2.2.	Operasional Variabel	44
3.2.3.	Metoda Pengumpulan Data	47
3.2.4.	Populasi	48
3.2.5.	Ukuran Sampling	48
3.2.6.	Metoda Sampling	49
3.2.7.	Metoda Analisis	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Perseroan	52
4.1.1.	Sejarah Perusahaan	52
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	54
4.1.3.	Budaya Perusahaan	54
4.1.4.	Produk atau Jasa Reasuransi dan Struktur Organisasi Perseroan	55
4.2.	Kinerja Perseroan	59
4.2.1.	Underwriting	59
4.2.1.1.	Pendapatan Underwriting	60
4.2.1.1.1.	Premi Bruto	60
4.2.1.1.2.	Premi Retrosesi	62
4.2.1.1.3.	Premi Netto	62
4.2.1.2.	Beban Underwriting	62
4.2.1.3.	Hasil Underwriting	64
4.2.1.4.	Kesimpulan Kinerja Underwriting	64



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

4.2.2.	Klaim	65
4.2.2.1.	Proses Klaim	65
4.2.2.2.	Pembayaran Klaim	66
4.2.2.3.	Kesimpulan Kinerja Klaim	67
4.2.3.	Rasio Keuangan	67
4.2.3.1.	Laba Bersih	67
4.2.3.2.	Risk Based Capital (RBC)	68
4.2.3.3.	Hasil Investasi	69
4.2.3.4.	Kesimpulan Analisa keuangan	70
4.2.4.	Sumber Daya Manusia	70
4.2.5.	Kesimpulan Kinerja Perseroan	71
4.3.	Harapan dan Sikap	71
4.3.1.	Harapan dan Persepsi Nasabah Terhadap Marein	72
4.3.2.	Analisa Harapan dan Persepsi Nasabah Terhadap Marein	73
4.3.3.	Gap antara Harapan dan Persepsi Nasabah Terhadap Marein	76
4.4.	Situasi Persaingan	79
4.5.	Sikap dari Nasabah Marein dibanding Pesaing	84
4.6.	Perbaikan Strategi Bersaing Marein	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	91
5.2.	Saran	92
Daftar Pustaka		95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2. : Operasional Variabel Penelitian	45
Tabel 3.3. : Data Kuestioner	49
Tabel 4.1. : Produk dan Jasa Pertanggung Ulang	57
Tabel 4.4. : Pendapatan Underwriting	60
Tabel 4.6. : Beban Underwriting	63
Tabel 4.14. : Kinerja yang Diharapkan Nasabah	74
Tabel 4.15. : Kinerja yang Dipersepsikan Nasabah	75
Tabel 4.16. : Nilai Koordinat Kartesius	76
Tabel 4.17. : Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Kinerja	77
Tabel 4.19. : Rekomendasi Skala Prioritas Kinerja	78
Tabel 4.24. : Data Keuangan per 31 Desember 2003, 2004 & 2005	83
Tabel 4.25. : Analisa Kekuatan dan Kelemahan Perusahaan Reasuransi	84
Tabel 4.27. : Skor Kinerja Tugure dan Marein	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. : Kepesertaan Asuransi di Indonesia	2
Gambar 1.2. : Perbandingan Populasi Penduduk dan Premi	3
Gambar 1.3. : Peningkatan Berdasarkan Modal	5
Gambar 1.4. : Peningkatan Berdasarkan Premi Bruto	5
Gambar 2.1. : Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1. : Kriteria Penentu Kualitas Jasa	43
Gambar 4.2. : Produk dan Jasa Pertanggung Ulang	57
Gambar 4.3. : Struktur Organisasi PT. Marein Tbk.	59
Gambar 4.5. : Pendapatan Underwriting	61
Gambar 4.7. : Beban Underwriting	63
Gambar 4.8. : Hasil Underwriting	65
Gambar 4.9. : Flow Chart Alur Proses Klaim	66
Gambar 4.10. : Hasil Underwriting dan Laba Bersih	68
Gambar 4.11. : Risk Based Capital (RBC)	69
Gambar 4.12. : Hasil Investasi	70
Gambar 4.13. : Data Harapan dan Persepsi Nasabah Marein	72
Gambar 4.18. : Matrik Harapan dan Persepsi	77
Gambar 4.20. : Laba/Rugi Perusahaan Reasuransi	80
Gambar 4.21. : Perbandingan Risk Based Capital (RBC)	81
Gambar 4.22. : Perbandingan Premi Bruto	82
Gambar 4.23. : Perbandingan Laba Bersih	82
Gambar 4.26. : Snake Diagram Tugure dan Marein	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	: Daftar Pertanyaan Kuestioner (Contoh Marein)	97
Lampiran 2.	: Urutan Tingkat Kepentingan	98
Lampiran 2.A.	: Rekapitulasi Jawaban Kuestioner Tingkat Kepentingan	99
Lampiran 3.	: Jawaban Kuestioner Persepsi Reindo	100
Lampiran 3.A.	: Rekapitulasi Jawaban Kuestioner Persepsi Reindo	101
Lampiran 4.	: Jawaban Kuestioner Persepsi Nasre	102
Lampiran 4.A.	: Rekapitulasi Jawaban Kuestioner Persepsi Nasre	103
Lampiran 5.	: Jawaban Kuestioner Persepsi Tugure	104
Lampiran 5.A.	: Rekapitulasi Jawaban Kuestioner Persepsi Tugure	105
Lampiran 6.	: Jawaban Kuestioner Persepsi Marein	106
Lampiran 6.A.	: Rekapitulasi Jawaban Kuestioner Persepsi Marein	107

