

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Lingkup Dan Bisang Usaha	12
2.3 Sumber Daya.....	12
2.4 Tantangan Bisnis	14
2.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	15

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	19
3.1 Daya Tanggap	19
3.2 Kehandalan	20
3.3 Jaminan	21
3.4 Kepuasan Pelanggan	21
3.5 Penelitian Terdahulu.....	23
3.6 Kerangka Pemikiran.....	29
3.7 Hipotesis.....	29
BAB IV METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Jenis / Desain Penelitian	31
4.2 Variabel Penelitian	31
4.2.1 Definisi Konsep	33
4.2.2 Definisi Operasional	36
4.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	41
4.3.1 Populasi	41
4.3.2 Sampel	42
4.3.2.1 Teknik Sampling.....	42
4.4 Jenis Dan Sumber Data.....	43
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.6 Pengukuran Variabel	45
4.7 Teknik Analisa Data	47

4.7.1 Uji Kualitas Data	47
4.7.1.1 Uji Validitas	47
4.7.1.2 Uji Reliabilitas	48
4.7.1.3 Uji Normalitas	50
4.7.1.4 Uji Multikolinearitas	50
4.7.1.5 Uji Heterokedastisitas	50
4.7.1.6 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	51
4.7.1.7 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	52
4.7.2 Metode Analisis	52
4.7.2.1 Analisis Regresi Berganda	52
4.7.2.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.7.2.3 Analisis Korelasi Antar Dimensi	53
BAB V HASIL DAN ANALISIS	55
5.1 Hasil Penelitian	55
5.1.1 Karakteristik Responden	55
5.1.2 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	57
5.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	63
5.2 Uji Asumsi Klasik	64
5.2.1 Uji Normalitas	64
5.2.2 Uji Multikolinearitas	65
5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	66
5.3 Uji Hipotesis	67

5.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
5.3.2 Hasil Uji F	69
5.3.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	70
5.3.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi	70
5.4 Pembahasan	72
5.4.1 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	72
5.4.1 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
5.4.1 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	74
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	75
6.2.1 Saran Akademik	75
6.2.2 Saran Manajerial	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Peringkat Cabang Periode 2012 - 2016	4
Tabel 1.2 : Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	5
Tabel 1.3 : Hasil Pra Survey Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	6
Tabel 3.1 : Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 : Matriks Defenisi Operasional	41
Tabel 4.2 : Skala <i>Likert</i>	46
Tabel 4.3 : Kategori Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.4 : Korelasi Antar Dimensi Variabel	55
Tabel 5.1 : Karakteristik Responden	57
Tabel 5.2 : Analisis Data Variabel Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan Dan Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 5.3 : Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 5.4 : Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 5.5 : Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	68
Tabel 5.6 : Korelasi Antar Dimensi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Total Premi Periode 2012 – 2016	3
Gambar 3.1 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 5.1 : Uji Heteroskedastisitas	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	82
Lampiran 2. Hasil Kuisioner	83
Lampiran 3. Uji Penelitian	84
Lampiran 4. Korelasi Antar Dimensi	94

