

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Hipotesis	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran	11
B. Pengertian Jasa	11
C. Pemasaran Jasa	13
D. Dimensi Kualitas Layanan Jasa (Servqual)	15
E. Kepuasan Konsumen	17
F. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	19
1. Jenis Data Penelitian	20
2. Teknik Pengambilan Sampel	21
a. Teknik Pengumpulan Data	21
b. Teknik Analisis Data	22

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden	24
B. Analisis Identitas Responden	25
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	29
D. Uji Asumsi Klasik	32
E. Analisis Deskriptif <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance</i>	37

F. Analisis Regresi Berganda Terhadap Pengaruh <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Prudential Life Assurance.....	42
--	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	45
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	JUDUL	HALAMAN
1.1	Daftar Total Pendapatan Premi, Total Agent, dan Total Nasaba Per-Tahun Dari Tahun 2005-2010	7
4.1	Rekapitulasi jawaban berdasarkan status kepemilikan polis asuransi Prudential	25
4.2	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Status Polis Asuransi di Prudential	26
4.3	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.4	Umur Responden	27
4.5	Tingkat Pendidikan Responden	28
4.6	Hasil Uji Validitas N=100	29
4.7	Hasil Uji Reliabilitas N=100	31
4.8	Hasil Uji Autokorelasi	35
4.9	Hasil Uji Multikolonieritas	36
4.10	Hasil Deskriptif	37
4.11	Rekapitulasi Hasil Deskriptif	41
4.12	Hasil Analisis Regresi	42
4.13	ANOVA ^b	43
4.14	Koefesien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	JUDUL	HALAMAN
4.1	Hasil Uji Normalitas Grafik <i>Normal Probabilty Plot</i>	32
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	34