

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii

### DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN .....	1
	1.1 Latar Belakang .....	1
	1.2 Perumusan Masalah .....	4
	1.3 Hipotesis .....	5
	1.4 Metodologi Penelitian .....	5
	1.5 Sistematika Pembahasan .....	7
BAB II	LANDASAN TEORI .....	9
	2.1. Pengertian Keunggulan Kompetitif .....	9
	2.2. Pengertian Pemasaran .....	14
	2.2.1 Definisi .....	14
	2.2.2 Pengertian Bauran Pemasaran .....	18
	2.3 Pengertian Asuransi .....	24
	2.3.1 Definisi .....	25
	2.3.2 Prinsip Dasar Asuransi .....	25
	2.3.3 Syarat-Syarat Umum Polis .....	34

BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....	36
	3.1. Sejarah Perusahaan .....	36
	3.1.1. Sejarah Singkat ACA Pusat .....	36
	3.1.2 Sejarah Singkat ACA Palembang .....	37
	3.2 Jasa Yang Diberikan dan Fungsinya .....	37
	3.3 Struktur Organisasi PT. ACA Cab Palembang .....	39
	3.4 Proses Penerbitan Polis .....	41
	3.5 Aktivitas Pemasaran .....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	50
	4.1. Pengidentifikasian Keunggulan Kompetitif .....	50
	4.2. Analisis SWOT .....	52
	4.3. Usaha-Usaha Untuk Meningkatkan Jumlah Pemegang Polis .....	57
	4.3.1 Meningkatkan Saluran Distribusi .....	58
	4.3.2 Mengembangkan Tenaga Marketing .....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
	5.1. Kesimpulan .....	65
	5.2. Saran-Saran .....	66

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Struktur Organisasi .....	40
Tabel II Sasaran dan Manfaat Service Excellence .....	48