

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Dan Pembatasan Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat/Kegunaan Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Asuransi Jiwa.....	9
B. Pengertian Pelayanan.....	13
C. Karakteristik Pelayanan.....	16
D. Kualitas Pelayanan.....	18
E. Analisis Kinerja Pelayanan.....	27
F. Evaluasi Kepuasan Konsumen/Pelanggan.....	32
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	38

H. Hipotesis.....	41
III METODE PENELITIAN.....	42
A. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	42
B. Jenis Dan Sumber Data.....	42
C. Populasi Dan Sampel.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen.....	44
E. Metode Analisis Data.....	44
F. Definisi Operasional Variabel.....	47
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
B. Tujuan Nasabah Membeli Polis Asuransi Jiwa dan Identitas Responden.....	63
C. Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan AIG-LIPPO.....	67
D. Pengaruh Pelayanan AIG-LIPPO Terhadap Kepuasan Nasabah.....	69
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hubungan dengan Persepsi Nasabah.....	70
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

hal

Tabel

4.1. Alasan/Tujuan Responden Membeli Polis Asuransi Jiwa.....	64
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	66
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.....	66
4.6. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan AIG-LIPPO.....	67
4.7. Perhitungan Nilai Rata-Rata Dari Pelaksanaan Dan Kepentingan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah AIG-LIPPO.....	68
4.8. Persepsi Responden Berdasarkan Faktor Usia.....	71
4.9. Persepsi Responden Berdasarkan Faktor Jenis Kelamin.....	72
4.10. Persepsi Responden Berdasarkan Faktor Pendidikan Formal.....	73
4.11. Persepsi Responden Berdasarkan Faktor Jenis Pekerjaan.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Model Konseptual dari Pelayanan Jasa dan Model Analisis Gap.....	26
Gambar 2. Persepsi Konsumen Tentang Kualitas dan Kepuasan.....	34
Gambar 3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
Gambar 4. Struktur Organisasi AIG-LIPPO HEAD OFFICE.....	52
Gambar 5. Struktur Sales/Marketing Distribution Group AIG-LIPPO.....	53
Gambar 6. Struktur Operations Group AIG-LIPPO HEAD OFFICE.....	56