

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Surat Pernyataan .....	iii
Prakata .....	iv
Abstrak .....	vi
Absract .....	vii
Daftar isi .....	viii
Daftar tabel .....	xi
Daftar gambar .....	xii
Daftar lampiran .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Mamfaat Penelitian.....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kajian Teori	
2.1.1 Asuransi .....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Citra Perusahaan.....	29
2.1.4 Tarif Premi .....	44

2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	62
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	73

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Kerangka Penelitian.....	76
3.2 Hipotesis Penelitian .....	78
3.3 Desain Penelitian .....	78
3.4 Defini Operasional dan Pengukuran Variable.....	79
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	87
3.6 Teknik dan Pengumpulan Data dan Pengambilan sampel.....	87
3.7 Uji Kualitas Data .....	90
3.8 Metode Analisis .....	91
3.9 Pengujian Analisis Hipotesis Kerja .....	93

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran umum Objek Penelitian .....	95
4.2 Hasil Uji Validitas dan reliabilitas .....	100
4.3 Hasil Penelitian.....	105
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	105
4.3.1.1 Karakteristik responden.....	105
4.3.1.2 Analisis Penilaian Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Tarif Premi dan Kepuasan Pelanggan.....	109
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	120
4.3.2.1 Analisis Korelasi Majemuk ( $R^2$ ) .....	120
4.3.2.2 Analisis Koefisien Regresi.....	121
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	123

4.3.3.1	Berdasarkan Model Pembahasan Secara Descriptif.....	123
4.3.3.2	Model Pembahasan Analitik.....	124

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	126
5.2	Saran .....	127

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	131
-----------------------------	-----