

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRISPI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum .....	6
2. Tujuan Khusus .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
1. Bagi Instalasi PT Lippo General Insurance Tbk .....	6
2. Bagi Mahasiswa .....	7
3. Bagi Fakultas.....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEP .....</b>	<b>8</b>
A. Kerangka Teori .....	8
1. Asuransi .....	8
2. Kecepatan Proses Klaim .....	19
3. Pengetahuan .....	22

B. Kerangka Berfikir .....	29
C. Kerangka Konsep .....	31
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
B. Jenis Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Jenis dan Sumber Data .....	34
E. Instrumen penelitian .....	37
F. Analisis Data .....	39
G. Hipotesis Statistik .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	43
B. Deskripsi Data .....	44
1. Karakteristik Responden .....	44
2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk.....	46
3. Kecepatan Proses Klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement tahun 2014 di PT Lippo General Insurance Tbk..	48
C. Uji Normalitas .....	49
D. Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Karakteristik Responden .....	51
1. Analisis Karakteristik Umur .....	51
2. Analisis Karakteristik Pendidikan.....	52
3. Analisis Karakteristik Masa Kerja .....	53
B. Analisis Variabel Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim Pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk .....	54

C. Analisis Variabel Kecepatan Proses Klaim Pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk .....	56
D. Analisis Hubungan Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim dan Kecepatan Proses Klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk .....	57
<b>BAB VI KESIMPULAN.....</b>	<b>60</b>
A. Karakteristik Responden .....	60
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 3.1 Reliable Berdasarkan Nilai $\alpha$ .....	36
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Kecepatan Proses Klaim .....	37
Tabel 3.3 Waktu Proses .....	38
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian Karyawan tentang Proses Claim .....	38
Tabel 3.5 Alternatif Jawaban .....	39
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi Versi de Vaus .....	41
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur .....	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Masa Kerja .....	46
Tabel 4.5 Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim .....	47
Tabel 4.6 Tabel Hasil Pengukuran Pegetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim .....	47
Tabel 4.7 Tabel Pengukuran Kecepatan Proses Klaim.....	48
Tabel 4.8 Data Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Spearman Rank</i> Hubungan Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim Dan Kecepatan Proses Klaim Pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Inseurance Tbk. Tahun 2014.....	50

## DAFTAR BAGAN

	<b>Hal</b>
Bagan 2.1 Kerangka Berfikir .....	30
Bagan 2.2 Kerangka Konsep .....	31

## DAFTAR DIAGRAM

	<b>Hal</b>
Diagram 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur .....	44
Diagram 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan .....	45
Diagram 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Masa Kerja.....	46
Diagram 4.4 Distribusi Pengukuran Menurut Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim.....	47
Diagram 4.5 Distribusi Pengukuran Menurut Kecepatan Proses Klaim ..	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3 Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian