

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 8 |
| C. Rumusan Masalah | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Manfaat penelitian..... | 9 |
| F. Kerangka Berfikir | 9 |
| G. Hasil penelitian terdahulu | 12 |
| H. Hipotesis..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 15 |
| A. Kepuasan Pelanggan | 15 |
| B. Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| C. Kualitas Produk..... | 19 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 23 |
| A. Metode Penelitian | 23 |
| B. Populasi Dan Sempel | 24 |
| C. Jenis Dan Sumber Data | 25 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 27 |
| E. Tehnik Pengumpulan Data..... | 30 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 40 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 40 |
| B. Hasil Dan Pembahasan..... | 79 |
| BAB V PENUTUP..... | 84 |
| A. KESIMPULAN | 84 |
| B. SARAN | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|--|
| Tabel 1.1 jumlah nasabah dan pencapaian target pemasaran PT. Asuransi Prudential Cabang Bandung Buah Batu..... | 6 |
| Tabel 1. 2 Kerangka Berpikir..... | 10 |
| Tabel 1. 3 Beberapa hasil penelitian terdahulu | Error! Bookmark not defined. 11 |
| Tabel 3. 1 Oprasional Variabel Penelitian | 28 |
| Tabel 3. 2 Contoh kategori Jawaban Kuisisioner | 32 |
| Tabel 3. 3 Rentang Skala TCR..... | 36 |
| Tabel 3. 4 Waktu Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Nasabah | 47 |
| Tabel 4. 2 Usia Nasabah | 48 |
| Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Nasabah | 49 |
| Tabel 4. 4 Pekerjaan Nasabah | 50 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas..... | 51 |
| Tabel 4. 6 Uji Reabilitas | 53 |
| Tabel 4. 7 Pernyataan X1.1 | 54 |
| Tabel 4. 8 Pernyataan X1.2 | 55 |
| Tabel 4. 9 Pernyataan X1.3 | 56 |
| tabel 4. 10 Pernyataan X1.4 | 57 |
| tabel 4. 11 Pernyataan X1.5 | 57 |
| tabel 4. 12 Hasil Analisa TCR Variabel Kualitas Produk (X1) | 58 |
| tabel 4. 13 Pernyataan X2.1 | 59 |
| tabel 4. 14 Pernyataan X2.2 | 60 |
| tabel 4. 15 Pernyataan X2.3 | 61 |
| tabel 4. 16 Pernyataan X2.4 | 61 |
| tabel 4. 17 Pernyataan X2.5 | 62 |
| tabel 4. 18 Pernyataan X2.6 | 63 |
| tabel 4. 19 Pernyataan X2.7 | 65 |
| tabel 4. 20 Pernyataan X2.8 | 65 |
| tabel 4. 21 Pernyataan X2.9 | 66 |

| | |
|--|----|
| tabel 4. 22 Pernyataan X2.10 | 67 |
| tabel 4. 23 Pernyataan X2.11 | 68 |
| tabel 4. 24 Pernyataan X2.12 | 69 |
| tabel 4. 25 Hasil Analisa TCR Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 70 |
| tabel 4. 26 Pernyataan Y1.1 | 71 |
| tabel 4. 27 Pernyataan Y1.2 | 72 |
| tabel 4. 28 Pernyataan Y1.3 | 72 |
| tabel 4. 29 Pernyataan Y1.4 | 73 |
| tabel 4. 30 Pernyataan Y1.5 | 74 |
| tabel 4. 31 Pernyataan Y1.6 | 75 |
| tabel 4. 32 Pernyataan Y1.7 | 75 |
| tabel 4. 33 Hasil Analisa TCR Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | 76 |
| tabel 4. 34 Uji Regresi Linear Berganda..... | 78 |
| tabel 4. 35 Hasil Uji korelasi..... | 79 |
| tabel 4. 36 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi..... | 80 |
| tabel 4. 37 Hasil Uji Uji t | 81 |
| tabel 4. 38 Hasil Uji f..... | 83 |
| tabel 4. 39 Hasil Uji Koefisien determinasi | 84 |