

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI .....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	12
1.3 Pertanyaan penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	16
2.2 Kualitas.....	17
2.3 Layanan .....	18
2.4 Kualitas Layanan.....	20
2.5 Kepercayaan.....	23
2.6 Komitmen .....	25
2.7 Kepuasan .....	27
2.8 Loyalitas .....	29

2.9	Asuransi.....	31
2.10	Klaim.....	31
2.11	Penelitian Terdahulu .....	32
2.12	Pengembangan Hipotesis .....	42
2.12.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan .....	42
2.12.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan .....	43
2.12.3	Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan.....	44
2.12.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah ....	44
2.13	Kerangka Pemikiran .....	45
2.13.1	Hipotesis .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
3.1	Karakteristik Penelitian.....	47
3.1.1	Sumber Data .....	47
3.2	Populasi.....	48
3.3	Sampel.....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5	Skala Pengukuran Variabel.....	49
3.6	Definisi Operasional variabel .....	50
3.7	Uji Kualitas Data .....	57
3.7.1	Uji Validitas .....	57
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	58
3.8	Teknik Analisis Data .....	58
3.9	SEM AMOS.....	59
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>		<b>61</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif .....	61
4.1.1	Karakteristik Responden .....	61
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	65
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data .....	81
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
4.2.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	84

<b>4.3</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>90</b>
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	90
4.3.2	Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah .....	91
4.3.3	Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Nasabah.....	92
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah...94	
<b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>96</b>
5.1	Simpulan.....	96
5.2	Implikasi Kebijakan .....	97
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	98
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>107</b>

