

## DAFTAR ISI

|                                                                 |       |
|-----------------------------------------------------------------|-------|
| ABSTRAK .....                                                   | i     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                           | ii    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                     | iii   |
| UCAPAN TERIMAKASIH .....                                        | iv    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                         | viii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                       | xiii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                      | xvi   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                    | xviii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                        |       |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                             | 1     |
| 1.2 Identifikasi Rumusan Masalah .....                          | 8     |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....                                | 8     |
| 1.2.2 Rumusan Masalah .....                                     | 9     |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                        | 10    |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                                   | 10    |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                                   | 10    |
| 1.4.1 Kegunaan Penelitian .....                                 | 10    |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .....                                    | 10    |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> |       |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                        | 11    |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                                | 11    |
| 2.1.2 Pengertian Jasa .....                                     | 12    |
| 2.1.2.1 Klasifikasi Jasa .....                                  | 13    |
| 2.1.2.2 Karakteristik Jasa .....                                | 15    |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                                  | 17    |
| 2.1.3.1 Ekspektasi Terhadap Layanan .....                       | 20    |
| 2.1.3.2 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan .....          | 21    |

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3.3 Persepsi Terhadap Layanan .....                                                                     | 28 |
| 2.1.3.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....                                                      | 29 |
| 2.1.3.5 Faktor-Faktor Yang Harus Diperhatikan Dalam Kualitas<br>Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 31 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....                                                                               | 32 |
| 2.1.4.1 Dampak Kepuasan Pelanggan.....                                                                      | 33 |
| 2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                                                                 | 34 |
| 2.1.5 Kesenjangan Antara yang Diharapkan dan Dirasakan Pelanggan.....                                       | 38 |
| 2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....                                            | 38 |
| 2.1.7 Penelitian Terdahulu.....                                                                             | 40 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                                                                                | 41 |
| 2.3 Hipotesis .....                                                                                         | 47 |

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Objek Penelitian .....                               | 48 |
| 3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian .....        | 49 |
| 3.2.1 Metode Penelitian .....                            | 49 |
| 3.2.2 Desain Penelitian .....                            | 50 |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....           | 51 |
| 3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data .....     | 55 |
| 3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....                        | 55 |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....                      | 56 |
| 3.5 Populasi , Sampel dan Teknik Penarikan Sample .....  | 57 |
| 3.5.1 Populasi .....                                     | 57 |
| 3.5.2 Sampel .....                                       | 58 |
| 3.5.3 Teknik Penarikan Sample .....                      | 60 |
| 3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....           | 60 |
| 3.6.1 Rancangan Teknik Analisis Data dan Hipotesis ..... | 60 |
| 3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....         | 62 |
| 3.6.2.1 Validitas .....                                  | 62 |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....    | 65 |
| 3.6.3 Teknik Analisis Data .....  | 67 |
| 3.6.4 Koefisien Determinasi ..... | 69 |
| 3.6.5 Uji Hipotesis .....         | 70 |

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

|                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                                                          | 73  |
| 4.2.1 Tanggapan Responden Mengendai <i>Reability</i> .....                                                                          | 78  |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....                                                                      | 80  |
| 4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....                                                                           | 82  |
| 4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> .....                                                                             | 84  |
| 4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> .....                                                                            | 86  |
| 4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di<br>PT.Asuransi Jasa Indonesia (persero) Bandung Ritel .....   | 88  |
| 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Tertanggung .....                                                                         | 91  |
| 4.4 Rekapitulasi Gambaran Responden Terhadap Kepuasan<br>Tertanggung di PT.Asuransi Jasa Indonesia (persero)<br>Bandung Ritel ..... | 93  |
| 4.5 Hasil Pengujian Statistik.....                                                                                                  | 96  |
| 4.5.1 Pengujian Asumsi Regresi.....                                                                                                 | 96  |
| 4.5.2 Koefisien Korelasi .....                                                                                                      | 97  |
| 4.5.3 Analisis Regresi Sederhana .....                                                                                              | 99  |
| 4.5.6 Uji Hipotesi.....                                                                                                             | 101 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....                                                                                                | 102 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 106 |
| 5.2 Saran .....      | 107 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | 211 |
|-----------------------------|-----|

## **LAMPIRAN**