

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	7
B. Kerangka Berfikir .....	22
C. Metodologi Penulisan .....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus .....	31
B. Analisis Kasus .....	32
<b>BAB IV KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Asuransi Jiwa di Indonesia Beserta Premi Bruto .....	2
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas dan Kepuasan Nasabah .....	23
Tabel 3.1 Presentase Jenis Kelamin Responden .....	33
Tabel 3.2 Presentase Usia Responden.....	33
Tabel 3.3 Presentase Pendidikan Terakhir Responden.....	34
Tabel 3.4 Presentase Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 3.5 Presentase Lama Penggunaa Jasa Asuransi Sampai Melakukan Klaim .....	35
Tabel 3.6 Hasil Perhitungan Kuisisioner Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	37
Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Kuisisioner Variabel Y (Kepuasan nasabah) .....	40
Tabel 3.8 Korelasi antara kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah .....	42

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1	Hubungan Kuat dan Lemahnya Suatu Korelasi.....	29
------------	--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Brosur Asuransi Jiwa Allianz
- Lampiran 2 Profil Asuransi Allianz
- Lampiran 3 Lembar Kuisisioner
- Lampiran 4 Tabel *T-Student*
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Bimbingan KI
- Lampiran 6 Perhitungan *Instrument* Penelitian