

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen.....	13
1. Pengertian Perilaku Konsumen	13
2. Pengaruh yang Mendasari pada Perilaku Konsumen	15
3. Proses Keputusan Konsumen	16
4. Pentingnya Memahami Perilaku Konsumen	17
B. Kepuasan Nasabah.....	17
1. Pengertian Kepuasan	18
2. Teori Kepuasan.....	18
3. Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen	19

4. Mantra TQM terhadap Kepuasan Pelanggan	20
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
6. Kepuasan Pelanggan dengan Pengalaman Layanan.....	21
C. Harga Premi Asuransi Syari'ah	22
1. Pengertian Harga Premi Asuransi Syari'ah	22
2. Premi dalam Asuransi Syari'ah	23
3. Tahapan Proses Penetapan Harga.....	24
D. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	26
3. Atribut dalam Kualitas Pelayanan	29
4. Komponen Kualitas Pelayanan.....	30
5. Faktor-faktor Kunci Sukses dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	31
6. Pengembangan Sistem Pelayanan yang beorientasi kepada Kepentingan Pelanggan	33
7. Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.....	35
E. Asuransi Syari'ah	36
1. Pengertian Asuransi Syari'ah	36
2. Fungsi Asuransi Syari'ah.....	36
3. Landasan Hukum Asuransi Syari'ah	37
4. Jenis-jenis Asuransi	40
5. Rukun, Syarat, dan Bentuk Akad Wakalah	41
6. Perbedaan Asuransi Syari'ah dengan Asuransi Konvensional	41
F. Mitra Iqra' Plus.....	44
1. Pengertian Mitra Iqra' Plus.....	44
2. Pembagian Premi Mitra Iqra' Plus	45
3. Keuntungan-keuntungan dalam Produk Mitra Iqra' Plus.....	45
G. Penelitian Terdahulu.....	46
H. Kerangka Berfikir	50
I. Hipotesis Penelitian	53

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Sumber Data.....	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian	55
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Definisi Operasional Variabel.....	58
F. Metode Analisis Data.....	64
G. Teknik Analisis Data.....	69

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	71
B. Gambaran Umum Responden	74
C. Deskripsi Angket.....	79
D. Uji Asumsi Klasik.....	85
E. Analisis Data	90
F. Pembahasan.....	93

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	96
B. Keterbatasan Penelitian.....	97
C. Saran-Saran	97
D. Penutup.....	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Penentuan Jumlah Sampel.....	56
Tabel 3.2	: Definisi Operasional.....	58
Tabel 4.1	: Usia Responden.....	75
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.3	: Pekerjaan.....	77
Tabel 4.4	: Pendapatan.....	78
Tabel 4.5	: Frekuensi Pengambilan Pembiayaan.....	79
Tabel 4.6	: Hasil dari Jawaban Responden.....	80
Tabel 4.7	: Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 4.8	: Hasil Uji Autokorelasi.....	87
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Berganda.....	90
Tabel 4.10	: Hasil Koefisien Determinasi.....	91
Tabel 4.11	: Hasil Uji Parsial (Uji t).....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	50
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	73
Gambar 4.2 : Usia Responden.....	75
Gambar 4.3 : Jenis Kelamin	76
Gambar 4.4 : Pekerjaan	77
Gambar 4.5 : Pendapatan	77
Gambar 4.6 : Frekuensi Pengambilan Pembiayaan.....	78
Gambar 4.7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Gambar 4.8 : Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	89
Gambar 4.9 : Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Normal Probability Plot</i>	89

