

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAM PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Atribut Produk Islam.....	14
3. Nilai Nasabah.....	17
4. Kepuasan Nasabah	19
5. Asuransi.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Jenis dan Sumber Data	40
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Tata Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Uji Instrumen Penelitian	47

H. Uji Asumsi Klasik	49
I. Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.....	53
1. Nama dan Alamat Instansi.....	53
2. Sejarah Berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	53
3. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	56
4. Konsep Budaya “BUMIPUTERA SYARIAH”.	57
5. Ruang Lingkup Produk/ Jasa	57
6. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	60
B. Gambaran Umum Responden	61
1. Jenis Kelamin Responden.....	61
2. Umur Responden	62
3. Pekerjaan Responden	62
4. Pendapatan Responden.....	63
5. Deskripsi Data Penelitian	63
6. Uji Asumsi Klasik.....	70
7. Uji Statistik.....	76
8. Pembahasan	80
9. Implikasi Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	85
C. Saran.....	85
D. Penutup	85
E.	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	43
Tabel 3.2	Uji Validitas Non Responden	47
Tabel 3.3	Uji Reliabilitas Non Responden	49
Tabel 3.4	Hasil Uji Autokorelasi	51
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2	Usia Responden	62
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	62
Tabel 4.4	Pendapatan Responden	63
Tabel 4.5	Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan ...	63
Tabel 4.6	Data Hasil Penelitian Variabel Atribut Produk Islam	67
Tabel 4.7	Data Hasil Penelitian Variabel Nilai Nasabah.....	68
Tabel 4.8	Data Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov	72
Tabel 4.10	Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser).....	74
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolonieritas.....	75
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi (Durbin-Watson)	75
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial.....	76
Tabel 4.14	Hasil Uji Statistik F	78
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi	79
Tabel 4.16	Nilai Koefisien Regresi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera (AJSB).....	61
Gambar 4.2	Histogram Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.3	Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot) ..	73

