

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. <i>Relationship Marketing</i>	11
a. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	11
b. Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	12
c. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	20
d. <i>Relationship Marketing</i> dalam Perspektif Islam	22
2. Nilai Pelanggan	22
a. Pengertian Nilai Pelanggan	22
b. Dimensi Nilai Pelanggan.....	24

c. Konsep Nilai Pelanggan.....	25
d. Nilai Pelanggan dalam Perspektif Islam	30
3. Loyalitas Nasabah	30
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	30
b. Dimensi Loyalitas Nasabah.....	32
c. Kategori Loyalitas Nasabah	34
4. Lembaga Asuransi Syariah	35
a. Pengertian Asuransi Syariah	35
b. Prinsip Asuransi Syariah.....	35
c. Produk Pru Syariah Asuransi Prudential Kudus	37
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berfikir.....	40
D. Perumusan Hipotesis.....	42
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Jenis dan Sumber Data	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	45
D. Tata Variabel Penelitian.....	46
E. Definisi Oprasional	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
H. Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Multikolonieritas.....	52
2. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3. Uji Autokorelasi	53
4. Uji Normalitas	54
I. Analisis Data	55
1. Analisis Regresi Ganda.....	55

2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	55
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	55
4. Koefisien Determinasi (R ²)	56
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Sejarah Asuransi Prudential	57
2. Visi Misi dan Tujuan Asuransi Prudential	59
3. Struktur Organisasi	60
4. Unit Kegiatan Usaha	61
5. Akad Produk Pru Syariah Asuransi Prudential	66
B. Gambaran Umum Responden	66
1. Jenis Kelamin Responden	67
2. Umur Responden.....	67
3. Pendidikan Responden	68
4. Pekerjaan Responden	69
5. Pendapatan Responden.....	69
C. Deskripsi Hasil Data Penelitian	70
D. Uji Instrumen	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	77
E. Uji Asumsi Klasik.....	78
1. Uji Multikolonieritas	78
2. Uji Heteroskedastisitas	79
3. Uji Autokorelasi	80
4. Uji Normalitas	81
F. Analisis Data	83
1. Analisis Uji Regresi Linier Ganda	83
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t).....	85
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	86
4. Uji Koefisien Determinasi	87
G. Pembahasan dan Analisis	88

H. Implikasi Penelitian.....	90
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
C. Keterbatasan	93
D. Penutup	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	: Devinisi Oprasional.....	47
Tabel 4.1	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2	: Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 4.3	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel 4.4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.5	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	70
Tabel 4.6	: Deskripsi Hasil Data Penelitian	71
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Instrumen.....	76
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	78
Tabel 4.9	: Hasil Uji Multikolonieritas	79
Tabel 4.10	: Hasil Uji Autokorelasi.....	81
Tabel 4.11	: Hasil Analisis Regresi Linier Ganda.....	84
Tabel 4.12	: Hasil Analisis Uji t (Uji Parsial)	85
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Uji F (Uji Simultan).....	86
Tabel 4.14	: Hasil Uji Koefisien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Asuransi Prudential Kudus	61
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas	82
Gambar 4.4 : Hasil Uji Normalitas	83

