

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Citra Perusahaan.....	9
2. Kualitas Produk	10
a. Pengertian Kualitas Produk.....	11
b. Tingkatan Produk.....	12
c. Dimensi Kualitas Produk	13
d. Kualitas produk dalam islam	14
3. Kualitas Layanan	15
a. Pengertian Kualitas Layanan	16
b. Karakteristik kualitas pelayanan	16
c. Dimensi dan indicator kualitas pelayanan	18
d. Kualitas pelayanan dalam pandangan islam .	19
4. Kepuasan Nasabah	20
a. Pengertian Kepuasan	20
b. Prinsip Kepuasan Nasabah	21
c. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	22
5. Asuransi Syariah	23
a. Pengertian Asuransi Syari'ah.....	24

b. Landasan Hukum Asuransi Syari'ah	25
c. Prinsip-prinsip asuransi syariah	26
d. Manfaat Asuransi syariah	28
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berfikir	32
D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan pendekatan	36
B. Setting penelitian	36
1. Lokasi penelitian	36
2. Waktu penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
D. Identitas variabel dan definisi operasional	38
E. Uji validitas dan reliabilitas	42
1. Uji validitas	42
2. Uji reliabilitas	42
F. Teknik pengumpulan data	42
G. Sumber data	43
H. Teknik analisis data	44
1. Uji asumsi klasik	44
2. Uji statistik	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil penelitian	49
1. Gambaran umum asuransi jiwa syari'ah bumiputra	51
2. Gambaran umum responden.....	54
3. Analisis data	61
4. Pembahasan dan analisis	70
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Keterbatasan.....	79
C. Saran-saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	39
Tabel 4.1 Usia Responden	55
Tabel 4.2 Jenis kelamin.....	55
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	56
Tabel 4.4 Data Responden	56
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner X1	57
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner X2	58
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner X3	59
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Y.....	60
Tabel 4.9 Uji Validitas instrumen X1	62
Tabel 4.10 Uji Validitas instrumen X2	62
Tabel 4.11 Uji Validitas instrumen X3	63
Tabel 4.12 Uji Validitas instrumen Y	63
Tabel 4.13 Uji Realibilitas Instrumen	64
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.15 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Tes</i>	66
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.17 Uji F.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran Teoritis.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52
Grafik 4.2.....	65

