DAFTAR ISI

HALAMAN COVER ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1

1.1.1 Sejarah Perusahaan 1

1.1.2 Visi dan Misi 2

1.1.3 Logo Perusahaan 3

1.1.4 Produk PT. Prudential Life Assurance 4

1.2 Latar Belakang 8

1.3 Perumusan Masalah 15

1.4 Tujuan Penelitian 15

1.5 Kegunaan Penelitian 16

1.6 Sistematika Penulisan 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **18**

2.1 Landasan Teori 18

2.1.1 Pemasaran 18

2.1.2 Manajemen Pemasaran 18

2.1.3 Pemasaran Jasa 19

2.1.4 Karakteristik Jasa 20
2.1.5 *Service Quality* 22
2.1.6 Dimensi *Service Quality* 22
2.1.7 *Importance-Performance Analysis* 25
2.2 Kerangka Pemikiran 27
2.3 Penelitian Terdahulu 30
BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Variabel Penelitian 33
3.2.1 Variabel Operasional 33
3.2.2 Skala Pengukuran 35
3.3 Tahapan Penelitian 37
3.4 Populasi dan Sampel 39
3.4.1 Populasi 39
3.4.2 Sampel 40
3.4.3 Teknik Sampling 41
3.5 Teknik Pengumpulan Data 42
3.5.1 Data Primer 42
3.5.2 Data Sekunder 42
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 43
3.6.1 Uji Validitas 43
3.6.2 Uji Reliabilitas 44
3.6.3 Uji Normalitas 44
3.7 Teknik Analisis Data 45
3.7.1 Garis Kontinum 45

3.7.2 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 47
3.7.3 Metode *Importance-Performance Analysis* 48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51
4.1 Karakteristik Responden 51
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 54
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 54
4.2.1 Uji Validitas 54
4.2.2 Uji Reliabilitas 56
4.3 Uji Normalitas 56
4.4 Analisis Deskriptif 58
4.4.1 Tingkat Harapan Responden 58
4.4.2 Tingkat Kenyataan Responden 68
4.5 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 77
4.6 *Importance-Performance Analysis* 79
4.7 Aspek – aspek yang Perlu Diperbaiki 83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 84
5.1 Kesimpulan 84
5.2 Saran 85
5.2.1 Bagi Perusahaan 85
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya 86
DAFTAR PUSTAKA xii
LAMPIRAN xv