

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan	8
2.1.2 Sistem Keluhan dan Saran	10
2.1.3 Elemen Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.2 Hubungan Antar Variabel	15
2.2.1 Hubungan Tangibel dengan Kepuasan Konsumen	15
2.2.2 Hubungan Reability dengan Kepuasan Konsumen	15
2.3 Hubungan Responsiomer dengan Kepuasan Konsumen	17
2.4 Hubungan Asuransi dengan Kepuasan Konsumen	18
2.5 Hubunan Empaty dengan Kepuasan Konsumen	20
2.6 Kerangka Berpikir	21

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.1.1 Tempat Penelitian	23

3.1.2 Waktu Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Metodologi dan Analisis Data	25
3.5 Definisi Opsional	28
3.5.1 Bukti Fisik	28
3.5.2 Kendala	28
3.5.3 Daya Tanggap	28
3.5.4 Jaminan	29
3.5.5 Empati	29

DAFTAR PUSTAKA

