

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Hasil Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pemasaran Asuransi Syariah	12
2. Kepuasan Pelanggan	27
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	31
C. Kerangka Konseptual	33
D. Hipotesis	34

BAB II	METODE PENELITIAN	36
	A. Jenis Penelitian.....	36
	B. Waktu dan Tempat Penelitian	36
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
	D. Variabel Penelitian	38
	E. Definisi Operasional	40
	F. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
	G. Uji Asumsi Klasik	45
	H. Data dan Sumber Data	48
	1. Jenis Data	48
	2. Sumber Data.....	48
	I. Teknik Pengumpulan Data	50
	J. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN	54
	A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	54
	1. Lokasi Penelitian	54
	2. Profil PT. Asuransi Takaful Umum	54
	3. Karakteristik Responden.....	59
	B. Hasil Data	61
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
	2. Uji Asumsi Klasik.....	68
	3. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda	74
	4. Uji Hipotesis	76
BAB V	PEMBAHASAN	82
	A. Pengaruh Kinerja Agen dalam Proses Penawaran Berasuransi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya	82

1. Pengaruh Penguasaan Produk, Kemampuan Lobi, <i>Performance, Networking</i> , Akhlaq Dan Kepribadian terhadap Kepuasan Nasabah secara Simultan.....	82
2. Pengaruh Penguasaan Produk, Kemampuan Lobi, <i>Performance, Networking</i> , Akhlaq Dan Kepribadian terhadap Kepuasan Nasabah secara Parsial	87
B. Pengaruh Kinerja Agen Paling Dominan dalam Proses Penawaran Berasuransi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya.....	94
BAB VI PENUTUP	101
A. Simpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	