

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Perumusan Hipotesis.....	26
2.4 Metode Penelitian.....	29



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bringin Sejahtera Makmur
(Studi
Empiris Pengelolaan Asuransi Fixed Assets PT Bank Rakyat Indonesia)
RIZKY AKBAR HANDRIONO, Suci Paramitasari Syahlani, M.M., Dr.,
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB III METODA PENELITIAN.....	31
3.1 Dasar Penelitian.....	31
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.3 Instrumen Penelitian.....	33
3.4 Metoda Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.2 Pembahasan	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Implikasi.....	62
5.3 Keterbatasan.....	63
5.4 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64