

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Nilai-Nilai Perusahaan	3
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	18
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Asuransi	20
2.2. Asuransi Jiwa	31
2.3. Perluasan Merek.....	34
2.4. Niat Beli	40
2.5. <i>Product Quality</i>	46
2.6. Kualitas Jasa.....	51
2.7. Tingkat Penjualan	56
2.8. Kerangka Pemikiran.....	61
BAB III	
METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	66
3.2 Narasumber	67
3.3 Teknik Pengumpulan Data	69
3.4 Informan Penelitian	71
3.5 Teknik Analisis Data.....	72
BAB IV	
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Narasumber	77
4.2 Analisis Aspek Keberhasilan Perluasan Merek	79
4.3 Aspek Produk Quality	86

4.4 Kualitas Jasa.....	88
4.5 Kualitas Produk.....	95
4.6 Aspek Strategi Penjualan	102
4.7 Aspek Niat Beli	108
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	118
5.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Komplain Nasabah XYZ Life 2013-2015	13
Tabel 1.2: Grafik Jumlah Komplain Nasabah.....	14
Tabel 1.3: Grafik Persentase Kenaikan Komplain Nasabah	15
Tabel 4.1: Brand Equity Champion of Conventional Banking	83
Tabel 4.2: Produk utama Bancassurance XYZ Life.....	103
Tabel 4.3: Jumlah pertumbuhan polish nasabah XYZ Life 2014-2016	105
Tabel 4.4: Jumlah pertumbuhan gross premium XYZ Life 2012-2016.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Company Values XYZ Life	5
Gambar 2.1: Model kerangka penelitian	65
Gambar 3.1:Langkah – langkah analisis kualitatif.....	76
Gambar 4.1: Contact Center Service Excellence Award 2016	90
Gambar 4.2: the Best Employee Engagement dari Indonesia Contact Center Association.....	90