



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
BAB III LANDASAN TEORI.....	17
3.1. Konsep dan Kerangka Berpikir	17



3.1.1. Konsep Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	17
3.1.2. Pengukuran Langsung Kepuasan Pelanggan.....	18
3.1.3. <i>Focus Group Discussion</i>	20
3.1.4. <i>Customer Satisfaction</i> di Industri Asuransi Indonesia	26
3.2. Penentu Kepuasan Pelanggan di Industri Asuransi.....	26
3.2.1. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	26
3.2.2. Kepuasan Pelanggan	28
3.2.2.1. Evaluasi Kepuasan Pelanggan	28
3.2.2.2. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
3.2.2.3. Atribut Kepuasan Pelanggan.....	31
3.3. Metode Kepuasan Pelanggan	32
3.3.1. Skala Pengukuran	32
3.3.2. Skala Sikap.....	34
3.3.3. Metode <i>Servqual</i>	35
3.3.4. <i>Importance Performance Matrix</i>	37
BAB IV METODE PENELITIAN	39
4.1. Obyek Penelitian	39
4.2. Alat yang digunakan.....	39
4.3. Tahapan Penelitian	39
4.3.1. Pengumpulan Teori Kepuasan Pelanggan.....	39
4.3.2. <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	39
4.3.3. Evaluasi Transkripsi FGD.....	40
4.3.4. Kuesioner Kepuasan Pelanggan	40
4.3.5. Pengujian Kuesioner Dengan Uji Statistik.....	41
4.4. Etika Penelitian	44
4.5. Kendala Penelitian	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	46
5.1. Faktor-Faktor <i>Servqual</i> Dalam FGD.....	46
5.1.1. <i>Tangibles</i>	49
5.1.2. <i>Reliability</i>	49



5.1.3. <i>Responsiveness</i>	49
5.1.4. <i>Assurance</i>	50
5.1.5. <i>Empathy</i>	50
5.2. Analisis Servqual Dalam FGD.....	50
5.3. Analisis Tingkat Keباikan Alat Ukur	51
5.3.1. Uji Validitas	56
5.3.2. Uji Reabilitas.....	56
5.3.3. Analisis <i>Gap</i> Lima	58
5.3.4. Pemetaan Seluruh Dimensi Layanan Dalam Diagram Kartesi- us	65
5.3.5. Hubungan Analisis <i>Gap Lima dan</i> Pemetaan Seluruh Dimensi Kualitas Layanan Dalam Diagram Kartesius	67
5.4. Hubungan Persentase Kepuasan Pada Suatu Perusahaan Menurut Pa- rasuraman (2002) Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Asuransi ABC...	71
BAB VI PENUTUP	75
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1. Determinan Kualitas Pelayanan	26
Gambar 3.2. Hubungan Antara Lima Dimensi Kualitas Layanan dan Sepuluh Dimensi <i>Original</i> Kualitas Layanan	27
Gambar 3.3. Model Kualitas Pelayanan.....	36
Gambar 3.4. <i>Importance and Performance Matrix</i>	38
Gambar 4.1. Diagram Alir Penelitian	45
Gambar 5.1. Susunan Tempat Duduk FGD	46
Gambar 5.2. Diagram Iris Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 5.3. Diagram Iris Umur Responden	55
Gambar 5.4. Diagram Iris Pekerjaan Responden	55
Gambar 5.5. Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Layanan	66
Gambar 5.6. Diagram Iris Faktor-Faktor Kepuasan Perusahaan	71
Gambar 5.7. Diagram Iris Nasabah Terhadap Kualitas Layanan PT. Asuransi ABC	72



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. Peta Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian Terbaru	16
Tabel 3.1. Perbedaan FGD Informal dan Formal	22
Tabel 3.2. Skala Likert	34
Tabel 5.1. Butir-butir Pernyataan <i>Tangible</i> dalam kuesioner	51
Tabel 5.2. Butir-butir Pernyataan <i>Reliability</i> dalam kuesioner	52
Tabel 5.3. Butir-butir Pernyataan <i>Responsiveness</i> dalam kuesioner	53
Tabel 5.4. Butir-butir Pernyataan <i>Assurance</i> dalam kuesioner	53
Tabel 5.5. Butir-butir Pernyataan <i>Empathy</i> dalam kuesioner	55
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas	57
Tabel 5.7. Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 5.8. Rerata Harapan, Persepsi dan Nilai <i>Gap</i> 5 serta Peringkat <i>Gap</i> dari Setiap Dimensi Kualitas Layanan PT. Asuransi ABC	58
Tabel 5.9 Nilai <i>Gap</i> Kinerja vs Harapan Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	59
Tabel 5.10. Nilai <i>Gap</i> Kinerja vs Harapan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 5.11. Nilai <i>Gap</i> Kinerja vs Harapan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 5.12. Nilai <i>Gap</i> Kinerja vs Harapan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	63
Tabel 5.13. Nilai <i>Gap</i> Kinerja vs Harapan Pada Dimensi <i>Empathy</i>	64
Tabel 5.14. Persentase Faktor-Faktor Kepuasan Perusahaan	72
Tabel 5.15. Persentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan PT. Asuransi ABC	72
Tabel 5.16. Perbandingan Distribusi Kepuasan Nasabah Pada Tiap Dimensi	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Petunjuk Focus Group Discussion dan kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pt. Asuransi Abc Yogyakarta	83
Lampiran 2. Hasil Uji-Uji	97
Lampiran 3. <i>Verbatim Focus Group Discussion</i>	158