

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Lembar Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran.....	17
B. Produk	23
C. Kualitas Pelayanan	27
D. Loyalitas Nasabah	33

E. Pengaruh Variabel X_1 , X_2 Dan Y	38
F. Tinjauan Penelitian Terdahulu	40
G. Hipotesis Penelitian.....	43
H. Kerangka Berfikir.....	44
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan jenis penelitian	46
B. Populasi, Sampling Dan sampel penelitian	47
1. Populasi	47
2. Sampling	47
3. Sampel penelitian	49
C. Sumber Data, Variabel dan skala pengukuran	50
1. Sumber Data.....	50
2. Variabel penelitian	51
3. Skala pengukuran	52
D. Teknik pengumpulan Data Dan instrument penelitian.....	53
1. Teknik pengumpulan Data	53
2. Instrument Penelitian	54
E. Analisis Data	56
1. Uji validitas	56
2. Uji reliabilitas.....	56
3. Uji normalitas.....	57
4. Uji asumsi klasik.....	58
5. Uji analisis regresi berganda	59
6. Uji hipotesis	60
7. Analisis koefisien determinasi	61
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Profil Responden.....	63
B. Deskripsi Responden.....	74
1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	75

2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	76
3. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	77
4. Deskripsi Responden berdasarkan nasabah Bumiputera.....	78
5. Deskripsi Responden berdasarkan intensitas berkunjung	79
C. Pengujian Hipotesis.....	80
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
2. Uji Asumsi Klasik	84
3. Uji Analisis Regresi Berganda	88
4. Uji Hipotesis.....	90
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	92
BAB V :PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Syariah Bumiputera Tulungagung	94
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Syariah Bumiputera Tulungagung	95
C. Pengaruh Produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.....	97
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	99
1. Bagi Lembaga.....	101
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	101
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	