

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Depan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstrak Indonesia.....	xviii
Abstrak Inggris.....	xix

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	10

D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	12
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika skripsi .....	17

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran .....	19
B. Pemasaran dalam Islam.....	21
C. Bauran Pemasaran Jasa .....	25
1. Produk .....	28
2. Harga.....	30
3. Saluran Distribusi/Tempat .....	33
4. Promosi .....	36
5. Orang.....	41
6. Bukti Fisik.....	43
7. Proses .....	45
D. Kepuasan Pelanggan (Nasabah).....	47
E. Pengaruh Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Jasa yang Dipertimbangkan Pada Kepuasan Nasabah .....	52
F. Kajian penelitian terdahulu .....	53
G. Kerangka Berfikir.....	55

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	57
1. Pendekatan Penelitian .....	57
2. Jenia Penelitian.....	57
B. Populasi, Sampel Dan Sampling Penelitian.....	58
1. Populasi.....	58
2. Sampel.....	58
3. Tehnik Sampling .....	60
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran .....	61
1. Sumber Data.....	61
2. Variabel Penelitian .....	62
3. Skala Pengukuran.....	63
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.....	64
1. Tehnik Pengumpulan Data.....	64
2. Instrumen Penelitian.....	65
E. Analisis Data .....	69
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	69
2. Analisis Faktor .....	71
a. Multivariate Normal.....	72
b. Proses Utama Analisis Faktor .....	73
c. Uji <i>Kaiser-Mayer-Olkin</i> (KMO).....	74
d. Uji MSA ( <i>Measure of Sampling Adequancy</i> ) .....	75
e. <i>Factoring</i> .....	76

- f. Melakukan proses *factor rotation* atau rotasi terhadap faktor . 76
- g. Interpretasi faktor ..... 76

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	77
1. Sejarah Berdirinya Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 .....	77
2. Letak geografis obyek penelitian .....	80
3. Visi Dan Misi Asuransi Jiwa Syariah Syariah AJB Bumiputera 1912 .....	81
4. Budaya Perusahaan .....	82
5. Struktur Organisasi Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung .....	83
6. Keunggulan-Keunggulan Program Syariah Di Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung .....	85
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	87
C. Analisis Data .....	92
1. Pembahasan Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	92
2. Analisis Faktor .....	103
a) Multivariate Normal .....	103
b) <i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling             Adequacy dan Berlett test of sphericity</i> .....	104
c) Melakukan Factoring dan rotasi .....	105
d) Penentuan Jumlah Faktor .....	109

e) Interpretasi Faktor .....	111
f) Penamaan Faktor .....	117

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Faktor produk yang dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	121
B. Faktor harga dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung .....	122
C. Faktor tempat dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	123
D. Faktor promosi dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	124
E. Faktor orang dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	125
F. Faktor bukti fisik dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	126
G. Faktor proses dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	127
H. Faktor yang paling dipertimbangkan pada kepuasan nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.....	129

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	129
B. Saran.....	130

DAFTAR RUJUKAN .....	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	136