

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Luar.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	8
G. Penegasan Istilah	8
H. Sistematika Penulisan	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	13
1. Asuransi	13
a. Pengertian Asuransi Syariah	13
b. Landasan Syariah.....	14
c. Perbedaan Pendapat Para Ulama	15
d. Perbedaan Asuransi Syariah dan Konven.....	17
2. Kepuasan Nasabah.....	17
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
b. Teknik Pengukuran Kepuasan	18
3. Kualitas Pelayanan	22
a. Pengertian Kepuasan Pelayanan	22
b. Indikator Kualitas Pelayanan	24
c. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	25
d. Pelayanan Perpustakaan	27
e. Kualitas Pelayanan	27
f. Kesimpulan Kualitas Pelayanan	29

4. Premi	29
a. Pengertian Premi	29
b. Indikator Premi Asuransi Jiwa	30
c. Fungsi premi asuransi	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual	35
D. Hipotesis Penelitian	36

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	40
C. Teknik Sampling	41
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	43
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	46
F. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	48
G. Teknik Analisa Data	50

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Latar Belakang Objek Penelitian	56
B. Produk-Produk yang terdapat pada Asuransi	58
C. Deskripsi Karakteristik Responden	73
D. Deskripsi Data	78
E. Pengujian Hipotesis	91

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	104
B. Pengaruh premi terhadap kepuasan nasabah	106
C. Pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah	107

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP