

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	9
1. Konsep Administrasi.....	9
2. Konsep Organisasi.....	11
3. Konsep Manajemen.....	14
4. Konsep Pelanggan.....	18
5. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
6. Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
7. Konsep Asuransi.....	22
8. Konsep Klaim.....	27
B. Kerangka Pikir.....	28
C. Konsep Operasional.....	29
D. Operasional Variabel.....	30
E. Teknik Pengukuran.....	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Teknik Penarikan Sampel.....	35
E. Jenis dan Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	37

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	39
B. Gambaran Umum PT. Prudensial Life Assurance Pekanbaru.....	46
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden.....	54
B. Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	57
C. Faktor penghambat dalam Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	73
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	76

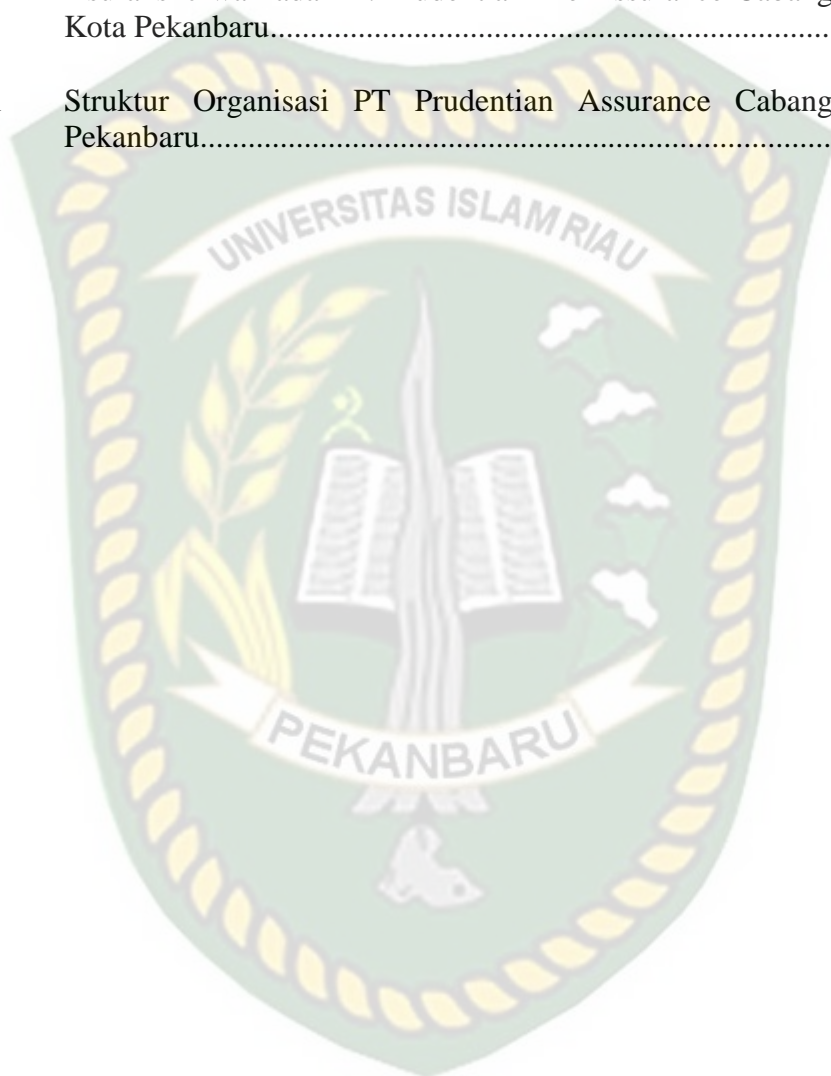
DAFTAR TABEL

Tabel		Hlm
I.1	Perkembangan Jumlah Nasabah pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Tahun 2013-2017.....	5
I.2	Perkembangan Jumlah Premi Yang Diterima PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Tahun 2013-2017.....	5
II.1	Operasional Variabel Penelitian Tentang Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	30
III.1	Populasi dan Sampel.....	35
III.2	Rencana Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	38
V.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	54
V.2	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
V.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
V.4	Tanggapan Dari Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Bukti Langsung Terhadap Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	58
V.5	Tanggapan Dari Agen PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Bukti Langsung Terhadap Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	59
V.6	Tanggapan Dari Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Keandalan Petugas Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	61
V.7	Tanggapan Dari Agen PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Keandalan Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	62

V.8	Tanggapan Dari Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Daya Tanggap Petugas Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	64
V.9	Tanggapan Dari Tanggapan Dari Agen PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Daya Tanggap Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	65
V.10	Tanggapan Dari Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Jaminan Petugas Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	67
V.11	Tanggapan Dari Agen PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Jaminan Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	68
V.12	Tanggapan Dari Pemegang Polis Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Empati Petugas Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	70
V.13	Tanggapan Dari Agen PT. Prudential Life Assurance Di Pekanbaru Mengenai Empati Terhadap Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	71
V.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hlm
II.1	Kerangka Pikir Penelitian Tentang Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.....	28
IV.1	Struktur Organisasi PT Prudential Assurance Cabang Pekanbaru.....	50



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau