

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
NOTA DINAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	x
KATA PENGANTAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GRAFIK .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Landasan Teori .....	19
1. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	19
2. Asuransi Syariah .....	21
3. Asuransi Pendidikan .....	23
4. Kepuasan Nasabah .....	23
5. Persepsi Ekuitas Merek .....	25
6. Persepsi Nilai Kontribusi .....	27
C. Hipotesis .....	29
D. Kerangka Berpikir .....	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Desain Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	33
D. Objek Penelitian .....	33
E. Populasi dan Sampel .....	34
F. Sumber Data.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	35
H. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
I. Instrumen Penelitian.....	38
J. Metode Analisis .....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum.....	44
1. Gambaran PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta .....	44
2. Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta .....	45
3. Produk dan Layanan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta .....	45
4. Struktur Organisasi.....	46
B. Analisis Data .....	47
1. Karakteristik Responden .....	47
2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
4. Analisis Regresi Linier .....	60
C. Pembahasan.....	64
1. Pengaruh Persepsi Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Nasabah.....	64
2. Pengaruh Persepsi Nilai Kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah .....	65
3. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	65
4. Pengaruh Persepsi Ekuitas Merek, Persepsi Nilai Kontribusi, dan Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	66
D. Diskusi .....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN.....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 2.2	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya .....	16
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Angket Penelitian .....	38
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.2	Usia Responden .....	50
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	51
Tabel 4.4	Penilaian Responden terhadap Persepsi Ekuitas Merek .....	52
Tabel 4.5	Penilaian Responden terhadap Persepsi Ekuitas Merek .....	53
Tabel 4.6	Penilaian Responden terhadap Persepsi Nilai Kontribusi.....	53
Tabel 4.7	Penilaian Responden terhadap Persepsi Nilai Kontribusi.....	54
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4.9	Penilaian Responden terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.10	Penilaian Responden terhadap Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4.11	Penilaian Responden terhadap Kepuasan Nasabah .....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov Test</i> .....	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF .....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser</i> .....	60
Tabel 4.15	Hasil Regresi Linier Metode OLS .....	61
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.17	Hasil Uji $R^2$ .....	65

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga Yogyakarta .....	48
Grafik 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	49
Grafik 4.3 Usia Responden.....	50
Grafik 4.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	51

