



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak meugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah..... | 10 |
| 1.3 Tujuan penelitian | 11 |
| 1.4 Manfaat penelitian | 12 |
| 1.5 Sitematika penulisan | 13 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | 15 |
| 2.1 Pengertian pemasaran..... | 15 |
| 2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran | 16 |
| 2.3 Pengertian Pelayanan Atau Jasa..... | 16 |
| 2.4 Karakteristik Dan Klasifikasi Jasa | 18 |
| 2.5 Kepuasan Nasabah | 19 |
| 2.6 Pengertian Pelayanan | 23 |
| 2.7 Pengertian Asuransi | 25 |
| 2.8 Pandangan Islam Terhadap Pemasaran | 28 |
| 2.9 Penilitian Terdahulu..... | 31 |



| | |
|---|----|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | |
| 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: | |
| a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. | |
| b. Pengutipan tidak meugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. | |
| 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau. | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| 3.1 Lokasi dan waktu penelitian..... | 36 |
| 3.2 Jenis dan sumber data | 36 |
| 3.3 Teknik pengumpulan data | 37 |
| 3.4 Populasi dan sampel..... | 38 |
| 3.5 Analisis data | 39 |
| 3.6 Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 3.7 Uji Kualitas Data..... | 42 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik | 44 |
| 3.9 Uji hipotesis | 46 |
| BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN | 51 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 51 |
| 4.2 Sejarah Perusahaan..... | 51 |
| 4.3 Falsafah, Visi Dan Misi Perusahaan | 53 |
| 4.4 Produk-Produk Asuransi Jiwa Bumi Putra | 55 |
| 4.5 Struktur Organisasi..... | 59 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 66 |
| 5.1 Karakteristik Responden | 66 |
| 5.2 Deskripsi Variabel..... | 68 |



| | |
|---|-----|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | |
| Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | |
| 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: | |
| a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. | |
| b. Pengutipan tidak meugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. | |
| 2. Dilarang menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau. | |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 100 |
| 5.3 Uji kualitas Instrument Penelitian | 79 |
| 5.4 Uji Normalitas Data | 84 |
| 5.5 Uji Asumsi Klasik | 86 |
| 5.6 Analisis Data Penelitian | 90 |
| 5.7 Pembahasan..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau | |