

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan & Identifikasi Masalah	5
1.2.1 Rumusan	5
1.2.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup dan Pengertian Istilah	7
1.5.1 Ruang Lingkup	7
1.5.2 Pengertian Istilah	7
1.6 Kerangka Pemikiran	8
BAB II TINJAUAN TEORETIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.2 Tinjauan Teori	15
2.2.1 Tinjauan Ilmu Komunikasi	15
2.2.2 Tinjauan Komunikasi Pemasaran	16
2.2.3 Tinjauan Perilaku Konsumen	17
2.2.4 Tinjauan Kepuasan Pelanggan	17
2.2.5 Teori Kepuasan Pelanggan	19
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODOLOGI	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.1.1 Profil Perusahaan	21
3.1.2 Visi dan Misi	22
3.1.2.1 Visi	22
3.1.2.2 Misi	22
3.1.3 Logo PT. Jasa Raharja	22
3.1.4 Struktur Organisasi Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja	23
3.1.4.1 <i>Job Description</i> Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja	24
3.1.5 Layanan Santunan atau Klaim	26

	Halaman
3.1.5.1	Prosedur Santunan 28
3.1.5.2	Jumlah Santunan 29
3.1.5.3	Sistem Pembayaran Premi 30
3.2	Metodologi Penelitian..... 32
3.2.1	Metodologi Penelitian 32
3.2.2	Populasi dan Sampel..... 33
3.2.2.1	Populasi 33
3.2.2.2	Sampel 33
3.2.3	Operasional Variabel 36
3.2.3.1	Expected Performance 36
3.2.3.2	Realistic Performance 37
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data..... 39
3.2.5	Teknik Analisis Data 40
3.2.6	Uji Validitas dan Reabilitas 41
3.2.6.1	Uji Validitas..... 41
3.2.6.2	Reliabilitas 44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46
4.1	Analisis Deskriptif Data Respoden..... 46
4.1.1	Jenis Kelamin Responden..... 47
4.1.2	Usia Responden 48
4.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian 49
4.2.1	Analisis Deskriptif Data Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) Pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT Jasa Raharja Cabang Bandung..... 49
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Assurance</i> 49
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Tangibles</i> 51
4.2.1.3	Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Responsiveness</i> 52
4.2.1.4	Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Empathy</i> 53
4.2.1.5	Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Reliability</i> 54

	Halaman
4.2.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya (<i>Realistic Performance</i>) pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT Jasa Raharja Cabang Bandung	55
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Assurance</i>	56
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Tangibles</i>	58
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
4.2.2.4 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Empathy</i>	62
4.2.2.5 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Reliability</i>	63
4.2.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian Mengenai Jenis Kinerja Layanan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung	65
4.2.4 Analisis Deskriptif Data Penelitian Kepuasan Pelanggan Mengenai Nilai IKP atau Nilai Index Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung	88
4.3 Pembahasan Data Penelitian.....	114
4.3.1 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT Jasa Raharja Cabang Bandung	114
4.3.1.1 Pembahasan Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) dari Dimensi <i>Assurance</i>	115
4.3.1.2 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) dari Dimensi <i>Tangibles</i>	117

	Halaman
4.3.1.3 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	118
4.3.1.4 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) dari Dimensi <i>Empathy</i>	120
4.3.1.5 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan atau (<i>Expected Performance</i>) dari Dimensi <i>Reliability</i>	121
4.3.2 Pembahasan Data Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya (<i>Realistic Performance</i>) pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT Jasa Raharja Cabang Bandung	122
4.3.2.1 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya atau (<i>Relaistic Performance</i>) dari Dimensi <i>Assurance</i>	123
4.3.2.2 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya atau (<i>Relalistic Performance</i>) dari Dimensi <i>Tangibles</i>	124
4.3.2.3 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya atau (<i>Relalistic Performance</i>) dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	125
4.3.2.4 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya atau (<i>Relalistic Performance</i>) dari Dimensi <i>Empathy</i>	126
4.3.2.5 Pembahasan Data Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya atau (<i>Relalistic Performance</i>) dari Dimensi <i>Reliability</i>	126
4.3.3 Pembahasan Data Penelitian Mengenai Jenis Kinerja Layanan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung	127
4.3.4 Pembahasan Data Penelitian Kepuasan Pelanggan Mengenai Nilai IKP atau Nilai Index Kepuasan Pelanggan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung	129

	Halaman
4.3.5 Pembahasan terhadap tingkatan nilai dan jenis kinerja pelayanan pada divisi santunan atau klaim PT. Jasa Raharja cabang Bandung	130
BAB V KESIMPULAN	132
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran atau Rekomendasi.....	133
5.2.1 Saran Teoritis	133
5.2.2 Saran Praktis	134
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	138



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	13
2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi	18
3.1	Profil Perusahaan.....	21
3.2	Job Description Kepala Bagian Klaim	24
3.3	Jumlah Santunan	29
3.4	Jumlah Seluruh Tertanggung pada Tahun 2013.....	33
3.5	Validitas kinerja yang diharapkan.....	42
3.6	Validitas kinerja sebenarnya	43
3.7	Reliabilitas kinerja yang diharapkan	45
3.8	Reliabilitas kinerja yang sebenarnya.....	45
4.1	Jenis Kelamin Responden	48
4.2	Usia Responden.....	49
4.3	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Assurance</i>	50
4.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Tangibles</i>	51
4.5	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
4.6	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari Dimensi <i>Empathy</i>	54
4.7	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan dari dimensi <i>Reliability</i>	55
4.8	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Assurance</i>	57
4.9	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Tangibles</i>	59
4.10	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
4.11	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari Dimensi <i>Empathy</i>	63
4.12	Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya dari dimensi <i>Reliability</i>	64
4.13	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 1.....	66
4.14	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 2.....	66
4.15	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 3.....	67
4.16	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 4.....	67
4.17	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 5.....	68
4.18	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 6.....	68
4.19	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 7.....	69
4.20	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 8.....	69
4.21	Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 9.....	70

Tabel	Halaman
4.22 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 10.....	70
4.23 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 11.....	71
4.24 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 12.....	71
4.25 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 13.....	72
4.26 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 14.....	72
4.27 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 15.....	73
4.28 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 16.....	73
4.29 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 17.....	74
4.30 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 18.....	74
4.31 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 19.....	75
4.32 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 20.....	75
4.33 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 21.....	75
4.34 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 22.....	76
4.35 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 23.....	76
4.36 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 24.....	77
4.37 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 25.....	77
4.38 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 26.....	78
4.39 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 27.....	78
4.40 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 28.....	79
4.41 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 29.....	79
4.42 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 30.....	80
4.43 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 31.....	80
4.44 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 32.....	81
4.45 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 33.....	81
4.46 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 34.....	82
4.47 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 35.....	82
4.48 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 36.....	83
4.49 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 37.....	83
4.50 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 38.....	84
4.51 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 39.....	84
4.52 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 40.....	85
4.53 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 41.....	85
4.54 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 42.....	86
4.55 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 43.....	86
4.56 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 44.....	87
4.57 Hasil Perhitungan Jenis Kinerja Layanan Responden 45.....	87
4.58 Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Diharapkan Secara Keseluruhan..	115
4.59 Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Sebenarnya Secara Keseluruhan..	123
4.60 Jenis Kinerja Layanan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung	128
4.61 Kepuasan pada Layanan Divisi Santunan atau Klaim PT. Jasa Raharja Cabang Bandung.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Kerangka Pemikiran	12
3.1	Logo Perusahaan.....	23
3.2	Struktur Organisasi	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Angket Penelitian.....	139
2 Buku Kode.....	142
3 Lembar Kode.....	146
4 Perhitungan SPSS.....	147
5 Surat Izin/Pengantar penelitian dari Fakultas.....	149
6 Surat Konfirmasi Penelitian.....	150
7 Surat Pendukung Penelitian.....	151
8 Lembar Perhitungan Pendukung Penelitian.....	152
9 Daftar Riwayat Hidup.....	153

