

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.2.1 Pertanyaan Makro.....	6
1.2.2 Pertanyaan Mikro.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Umum Tentang Komunikasi.....	13
2.2.1 Pengertian Ilmu Komunikasi.....	13
2.2.2 Proses Komunikasi.....	18
2.2.3 Unsur Komunikasi.....	19
2.2.4 Tujuan Komunikasi.....	21
2.2.5 Fungsi Komunikasi.....	22
2.2.6 Konteks Komunikasi.....	23
2.3 Tinjauan Tentang Kredibilitas.....	23
2.3.1 Pengertian Kredibilitas	23
2.3.2 Bentuk-bentuk Kredibilitas.....	24
2.3.3 Komponen-komponen Kredibilitas.....	25
2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen.....	27
2.5 Tinjauan Tentang Asuransi.....	27
2.5.1 Pengertian Asuransi.....	27
2.5.2 Fungsi Asuransi.....	29
2.5.3 Jenis-jenis Asuransi.....	30
2.6 Kerangka Pemikiran.....	31
2.6.1 Kerangka Teoritis.....	32
2.6.2 Kerangka Konseptual.....	34

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Informan Penelitian.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.3.1 Studi Pustaka.....	39
3.3.2 Studi Lapangan.....	40
3.4 Uji Keabsahan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	47
3.6.2 Waktu Penelitian.....	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	55
4.1.1.1 Sejarah PT.Prudential.....	55
4.1.1.2 Misi dan Kredo PT.Prudential.....	56
4.1.1.3 Logo dan Arti Logo.....	59
4.1.2 Deskripsi Identitas Responden.....	60
4.1.2.1 Informan Kunci.....	60
4.1.2.2 Informan Pendukung.....	61
4.1.2.3 Deskriptif Mengenai Agen Asuransi PT Prudential.....	62
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian.....	63
4.1.3.1 Keahlian Yang Harus Dimiliki Agen Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah PT.Prudential Cabang Simpang 5 Bandung.....	63
4.1.3.2 Kepercayaan Apa yang diberikan Agen Asuransi PT.Prudential Untuk Kepuasan Nasabah.....	67
4.1.3.3 Dinamisme Yang Baik Agen Asuransi PT.Prudential Pada Kepuasan Nsabah PT.Prudential.....	70
4.1.3.4 Sosiabilitas (Kesan) Yang Harus Diberikan Agen Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah PT.Prudential.....	72

4.1.3.5 Karisma Yang Harus Diberikan Agen Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah PT.Prudential.....	74
4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Keahlian Yang Harus Dimiliki Agen Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah PT.Prudential Cabang Simpang 5 Bandung.....	77
4.2.2 Kepercayaan Apa yang diberikan Agen Asuransi PT.Prudential Untuk Kepuasan Nasabah.....	79
4.2.3 Dinamisme Yang Baik Agen Asuransi PT.Prudential Pada Kepuasan Nsabah PT.Prudential.....	81
4.2.4 Sosiabilitas (Kesan) Yang Harus Diberikan Agen Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah PT.Prudential.....	83
4.2.5 Karisma Yang Harus Diberikan Agen Asuransi Untuk Kepuasan Nasabah PT.Prudential.....	84

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
5.2.1 Bagii Perusahaan.....	88
5.2.2 Bagi Lembaga Akademis.....	88
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	