

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian .....	17
E. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II    LANDASAN TEORI.....	20
A. Pengertian, Pelaku dan Prinsip Asuransi .....	20
B. Loyalitas Konsumen.....	24
1. Definisi Loyalitas Konsumen.....	24
2. Klasifikasi Loyalitas .....	25
3. Aspek Loyalitas .....	29

C. Nilai Pelanggan .....	30
D. Daya Tarik Iklan .....	33
E. Kompetensi Tenaga Penjual.....	36
F. Perumusan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Ukuran populasi , Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
1. Ukuran Populasi.....	39
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
C. Jenis Data Penelitian .....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Sekunder .....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Wawancara .....	41
2. Kuesioner .....	42
E. Variabel dan Pengukurannya.....	42
F. Tabel Operasional .....	48
G. Teknik Analisis Data .....	49
1. Teknis Analisis Kualitatif .....	49
2. Teknis Analisis Kuantitatif .....	49
a. Uji Validitas .....	49
b. Uji reliabilitas.....	50
c. Regresi Linier Berganda.....	50
d. Uji T.....	51
e. Uji F .....	51

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	53
	A. Analisis Identitas Responden	53
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
	1. Uji Validitas	58
	2. Uji Reliabilitas	62
	C. Deskriptif Variabel	63
	D. Analisis Uji Regresi Linear Berganda	66
	E. Uji Goodness of Fit	69
	1. Uji F (Uji Simultan)	69
	2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	70
	3. Uji t	70
	F. Pembahasan	71
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	73
	A. Simpulan	73
	B. Saran	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan Pada Pertengahan Tahun 2009.....	2
Tabel 1.2 Perolehan Premi Beberapa Perusahaan Asuransi Jiwa 2007-2011.....	6
Tabel 1.3 Top Brand Index 2012 Kategori Asuransi Jiwa .....	7
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Tabel Operasional .....	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Usia .....	54
Tabel 4.3 Status Pernikahan.....	55
Tabel 4.4 Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Pendidikan Akhir .....	57
Tabel 4.6 Penghasilan .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Daya Tarik Iklan .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kompetensi Tenaga Penjual .....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Nilai Pelanggan (X1), Daya Tarik Iklan (X2), Kompetensi Tenaga Penjual (X3) Dan Loyalitas Konsumen (Y) .....	64
Tabel 4.13 Koefisien Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Brand Diagnostic merek-merek asuransi jiwa 20.....	5
Gambar 1.2 Top Brand Index Industri Asuransi Jiwa 2008-2012.....	6
Gambar 1.3 Share of Population from 1950 to 2010 & Population Growth in the <i>2000-2010 Decade</i> .....	10