

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	9
C. Perumusan Masalah .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10

### **BAB II KAJIAN TEORITIK**

A. Kajian pustaka.....	11
1. Retensi nasabah.....	11
2. Premi.....	15
3. Kepercayaan.....	17
4. Nilai.....	20
5. Loyalitas nasabah.....	23
B. Hasil Penelitian yang relevan.....	27
C. Kerangka Teoritik.....	34
D. Kerangka Pemikiran.....	36
E. Hipotesis.....	38

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A.	Tujuan Penelitian.....	39
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
1.	Tempat Penelitian.....	39
2.	Objek Penelitian.....	40
3.	Waktu Penelitian.....	41
4.	Batasan Penelitian.....	41
C.	Metode Penelitian.....	41
D.	Populasi dan Sampel.....	42
1.	Populasi.....	42
2.	Sampel.....	43
E.	Metode pengumpulan data dan variabel operasional.....	47
1.	Prosedur pengumpulan data.....	47
2.	Variabel penelitian dan pengukurannya.....	48
F.	Skala pengukuran.....	52
G.	Metode analisis .....	53
1.	Teknik <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	53
2.	Uji kesesuaian model.....	54
H.	Pengujian Hipotesis.....	57
I.	Uji Instrumen.....	57
1.	Uji Validitas.....	57
2.	Uji Reliabilitas.....	59
J.	Pilot Study.....	60
1.	Variabel premi.....	60
2.	Variabel kepercayaan.....	62
3.	Variabel nilai.....	63
4.	Variabel loyalitas nasabah.....	64
5.	Variabel retensi nasabah.....	66
6.	Ringkasan hasil Pilot Studi.....	67

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi data.....	69
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	69
2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	69
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	70
4. Karakteristik responden berdasarkan lama kepemilikan Polis Prudential.....	71
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	71
6. Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan.....	72
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pekerjaan.....	72
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	73
1. Analisis deskriptif.....	73
2. Uji validitas dan reliabilitas data.....	77
3. Confirmatory factor analysis.....	85
4. Fit model.....	91
5. Uji hipotesis.....	93
C. Pembahasan.....	93
D. Analisis pengaruh.....	95
1. Pengaruh langsung.....	95
2. Pengaruh tidak langsung.....	96
3. Pengaruh total.....	97

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	99
B. Implikasi .....	100
C. Saran.....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Jumlah nasabah lama (perpanjang), nasabah baru dan nasabah Keluar kontrak premi asuransi Prudential tahun 2014-2015.....	3
I.2	Total laba (rugi) komprehensif Prudential.....	3
I.3	Jumlah nasabah asuransi Prudential.....	4
I.4	Manfaat asuransi yang diberikan Prudential.....	6
I.5	Premi Asuransi Prudential, AXA Mandiri & Allianz.....	7
II.1	Review penelitian terdahulu .....	34
11.2	Daftar Jurnal Referensi .....	37
III.1	Ukuran sampel yang digunakan dalam studi penelitian marketing..	44
III.2	Data sampel penelitian yang berkaitan .....	45
III.3	Operasionalisasi variabel premi (X1a), kepercayaan (X1b), nilai nasabah (X2), loyalitas nasabah (X3) dan retensi nasabah (Y) of <i>Fit Indices</i> .....	49
III.4	<i>Goodness of Fit Indices</i> .....	56
III.5	KMO and Bartlett's test variabel premi .....	60
III.6	Faktor analisis premi.....	61
III.7	Perbaikan pernyataan variabel premi.....	61
III.8	KMO and Bartlett's Test variabel kepercayaan .....	62
III.9	Faktor analisis kepercayaan .....	62
III.10	Perbaikan pernyataan variabel kepercayaan .....	63
III.11	KMO and Bartlett's Test variabel nilai .....	63
III.12	Faktor analisis nilai .....	64
III.13	Perbaikan pernyataan variabel nilai nasabah.....	64
III.14	KMO and Bartlett's Test variabel loyalitas nasabah.....	65
III.15	Faktor analisis loyalitas nasabah.....	65
III.16	KMO and Bartlett's Test variabel retensi nasabah.....	66
III.17	Faktor analisis retensi nasabah .....	66
III.18	Perbaikan pernyataan variabel retensi nasabah .....	67

IV.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	69
IV.2	Karakteristik responden berdasarkan usia .....	70
IV.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	70
IV.4	Karakteristik responden berdasarkan lama kepemilikan polis Prudential .....	71
IV.5	Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	71
IV.6	Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan .....	72
IV.7	Karakteristik responden berdasarkan Usia dan Pekerjaan .....	72
IV.8	Deksriptif variabel premi .....	73
IV.9	Deksriptif variabel kepercayaan .....	74
IV.10	Deksriptif variabel nilai nasabah .....	75
IV.11	Deksriptif variabel loyalitas nasabah .....	76
IV.12	Deksriptif variabel retensi nasabah .....	77
IV.13	KMO and Bartlett's test variabel premi .....	78
IV.14	Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel premi .....	79
IV.15	KMO and Bartlett's test variabel kepercayaan .....	79
IV.16	Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel kepercayaan .....	80
IV.17	KMO and Bartlett's test variabel nilai nasabah .....	81
IV.18	Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel nilai nasabah .....	82
IV.19	KMO and Bartlett's test variabel loyalitas nasabah .....	82
IV.20	Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel loyalitas nasabah .....	83
IV.21	KMO and Bartlett's test variabel retensi nasabah .....	84
IV.22	Pernyataan dan <i>factor loading</i> variabel retensi nasabah .....	84
IV.23	Indikator variabel premi .....	86
IV.24	Indikator variabel nilai .....	87
IV.25	Indikator variabel retensi nasabah .....	88
IV.26	Indikator variabel kepercayaan .....	89
IV.27	Indikator variabel loyalitas nasabah .....	90
IV.28	Pernyataan indikator <i>Fit Model</i> .....	92
IV.29	Estimasi parameter <i>regression weight</i> .....	93
IV.30	Estimasi Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effects Estimates</i> ) .....	95

IV.31	Estimasi Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effects Estimates</i> )....	96
IV.32	Pengaruh Total ( <i>Total Effects Estimates</i> ) .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Kerangka pemikiran.....	37
IV.1	<i>First order construct</i> variabel premi.....	85
IV.2	<i>First order construct</i> variabel nilai.....	86
IV.3	<i>First order construct</i> variabel retensi nasabah .....	87
IV.4	<i>Second order construct</i> variabel kepercayaan .....	88
IV.5	<i>Second order construct</i> variabel loyalitas nasabah.....	89
IV.6	Fit model AMOS .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Faktor Analisis
3	Hasil Output SEM