

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ivi
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	14
2.1 Telaah Pustaka	14
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian.....	51
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	51
3.3 Metode Penelitian.....	53
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	54
3.5 Metode Analisis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Deskripsi Unit Analisis	71
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	73
4.3 Analisis Deskriptif	74

4.4	Model Pengukuran	80
4.5	Analisis Model Struktural	96
4.6	Analisis Hasil Uji Hipotesis Penelitian	98
4.7	Hipotesis dan Pembahasan	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Industri Asuransi Di Indonesia Tahun 2015-2018.....	3
Tabel 1.2 Perolehan Premi Perusahaan Asuransi Jiwa di Indonesia.....	5
Tabel 1.3 Indonesia Customer Satisfaction Index Kategori Asuransi Jiwa Tahun 2016-2018	8
Tabel 1.4 Data Perkembangan Jumlah Nasabah PT. Prudential Life Insurance Kantor Agency Pru Infiniteam Jakarta Tahun 2014- 2018	9
Tabel 2.1 Matriks review penelitian terdahulu	35
Tabel 3.1 Nilai Skor Jawaban	54
Tabel 3.2 Instrumen Kepercayaan Merek	55
Tabel 3.3 Instrumen Kualitas Layanan	57
Tabel 3.4 Instrumen Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 3.5 Instrumen Nilai Pelanggan.....	60
Tabel 3.6 Kriteria Goodness Of Fit.....	69
Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden.....	71
Tabel 4.2 Penyebaran Kuesioner.....	72
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Data	74
Tabel 4.4 Interval Rata-rata Skor	75
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepercayaan Merek	75
Tabel 4.6 Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	77
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Variabel Satisfaction	78
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	79
Tabel 4.9 Regression Weights CFA Kepercayaan Merek	82

Tabel 4.10 Modification indices kepercayaan merek	83
Tabel 4. 11 Standardized Regression Weights CFA Kepercayaan Merek.....	85
Tabel 4.12 Regression Weights CFA Kualitas Layanan.....	86
Tabel 4.13 Modification indices Kualitas Layanan	86
Tabel 4.14 Standardized Regression Weights CFA Kualitas Layanan.....	88
Tabel 4.15 Regression Weights CFA Kepuasan Nasabah	89
Tabel 4.16 Modification indices Kepuasan Nasabah.....	89
Tabel 4.17 Standardized Regression Weights CFA Kepuasan Nasabah	91
Tabel 4.18 Regression Weights CFA Nilai Pelanggan	92
Tabel 4.19 Modification indices Nilai Pelanggan.....	92
Tabel 4.20 Standardized Regression Weights CFA Nilai Pelanggan	94
Tabel 4.21 Measurement model Penelitian.....	94
Tabel 4.22 Discriminant Validity.....	95
Tabel 4.23 Hasil Goodness of Fit Model Struktural Modifikasi.....	98
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	99
Tabel 4.25 Hasil Uji Mediasi (Bootstrap)	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Perasuransian Indonesia	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	45
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian	64
Gambar 4.1 CFA Kepercayaan Merek.....	82
Gambar 4.2 Re-estimasi CFA Kepercayaan Merek	84
Gambar 4.3 CFA Kualitas Layanan	85
Gambar 4.4 Re-estimasi CFA Kualitas Layanan	87
Gambar 4.5 CFA Kepuasan Nasabah	88
Gambar 4.6 Re-estimasi CFA Kepuasan Nasabah.....	90
Gambar 4.7 CFA Nilai Pelanggan	91
Gambar 4.8 Re-estimasi CFA Nilai Pelanggan.....	93
Gambar 4.9 Analisis Model Struktural	96
Gambar 4.10 Modifikasi Model Struktural.....	97