

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
INTI SARI.....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian .....	9
I.5 Kerangka Penelitian .....	9
BAB II.....	11
GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	11
II.1 Kondisi Umum .....	11
II.2 Tinjauan Pustaka.....	12
II.3 Keaslian Penelitian .....	22
II.4 Pengembangan Hipotesis .....	27
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN .....	30
III.1 Desain Penelitian .....	30
III.2 Sumber Data.....	30
III.3 Populasi dan Sampel.....	31
III.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33

III.6 Definisi Operasional .....	34
III.7 Teknik Analisis Data .....	40
III.8 Uji Hipotesis.....	44
BAB IV .....	47
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	47
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	48
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	57
IV.4 Pembahasan .....	67
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN .....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. 1 Skor Kuesioner .....	34
Tabel 3. 2 Indikator Variabel .....	36
Tabel 3. 3 Indeks Three box method.....	41
Tabel 4. 1 . Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Domisili .....	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan terakhir.....	51
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Menurut Pengeluaran Perbulan .....	52
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan .....	52
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah .....	53
Tabel 4. 9 Interpretasi Nilai Indeks Skoring Penelitian .....	54
Tabel 4. 10 Nilai Indeks Keputusan Pembelian Kembali .....	54
Tabel 4. 11 Nilai Indeks Variabel Harga .....	55
Tabel 4. 12 Nilai Indeks Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4. 13 Nilai Indeks Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4. 14 Nilai Loading Factor Penelitian.....	59
Tabel 4. 15 Nilai AVE Penelitian.....	60
Tabel 4. 16 Nilai cross loading Penelitian.....	62
Tabel 4. 17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	63
Tabel 4. 18 Nilai R-Squared .....	64
Tabel 4. 19 Nilai Q-Squared.....	65
Tabel 4. 20 Hasil Hipotesis.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Laba Bersih PT Axa Mandiri Financial Service, tahun 2019-2023 .....	4
Gambar 1. 2 Top 5 Premi Bersih Asuransi di Indonesia Tahun 2023 .....	5
Gambar 1. 3 Kerangka Penelitian .....	10
Gambar 4. 1 Logo Axa Mandiri.....	47
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Outer Model .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	79
Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner .....	81
Lampiran 3. Hasil Uji Penelitian .....	82