

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| DAFTAR LAMPIRAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Lingkup Penelitian..... | 10 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| 2.1 Industri Asuransi Jiwa Indonesia..... | 12 |
| 2.2 Keparahan Krisis | 14 |
| 2.3 Kepercayaan Konsumen..... | 15 |
| 2.4 Atribusi Menyalahkan | 17 |
| 2.5 Risiko yang Dipersepsikan..... | 19 |
| 2.6 Niat Pembelian | 21 |
| 2.7 Kajian Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.8 Perumusan Hipotesis | 25 |
| 2.8.1 Keparahan Krisis dan Risiko yang Dipersepsikan..... | 25 |
| 2.8.2 Keparahan Krisis dan Atribusi Menyalahkan..... | 26 |
| 2.8.3 Keparahan Krisis dan Kepercayaan Konsumen | 27 |
| 2.8.4 Kepercayaan Konsumen dan Risiko yang Dipersepsikan | 28 |
| 2.8.5 Kepercayaan Konsumen dan Niat Pembelian..... | 29 |
| 2.8.6 Atribusi Menyalahkan dan Niat Pembelian..... | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.8.7 Risiko yang Dipersepsikan dan Niat Pembelian..... | 31 |
| 2.9 Model Penelitian..... | 32 |
| BAB III METODA PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Desain Penelitian | 33 |
| 3.2 Definisi Operasional | 34 |
| 3.3 Metoda Pengumpulan Data | 36 |
| 3.4 Metoda Analisis Data | 38 |
| 3.4.1 Uji Validitas..... | 39 |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas | 40 |
| 3.4.3 Uji Hipotesis | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 44 |
| 4.2 Profil Responden | 46 |
| 4.3 Statistik Deskriptif..... | 48 |
| 4.4 Uji Multikolinearitas | 50 |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis | 50 |
| 4.6 Analisis dan Pembahasan | 52 |
| 4.6.1 Hipotesis 1: Keparahan krisis berpengaruh positif pada risiko yang dipersepsikan | 52 |
| 4.6.2 Hipotesis 2: Keparahan krisis berpengaruh positif pada atribusi menyalahkan..... | 53 |
| 4.6.3 Hipotesis 3: Keparahan krisis berpengaruh negatif pada kepercayaan konsumen..... | 54 |
| 4.6.4 Hipotesis 4: Kepercayaan konsumen berpengaruh negatif pada risiko yang dipersepsikan | 55 |
| 4.6.5 Hipotesis 5: Kepercayaan konsumen berpengaruh positif pada niat pembelian | 55 |
| 4.6.6 Hipotesis 6: Atribusi menyalahkan berpengaruh negatif pada niat pembelian | 56 |
| 4.6.7 Hipotesis 7: Risiko yang dipersepsikan berpengaruh negatif pada niat pembelian | 57 |
| BAB V SIMPULAN | 59 |
| 5.1 Simpulan..... | 59 |
| 5.2 Implikasi Manajerial..... | 62 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 63 |
| 5.4 Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN..... | 69 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pemegang Polis Jiwasraya per 2019 | 3 |
| Tabel 1.2 Produk JS Saving Plan Jiwasraya | 4 |
| Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 34 |
| Tabel 3.2 Kriteria PLS-SEM..... | 43 |
| Tabel 4.1 Data Sebaran Kuesioner..... | 44 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 45 |
| Tabel 4.3 Profil Responden..... | 46 |
| Tabel 4.4 Statistik Deskriptif | 48 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas | 50 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Inner</i> Model..... | 51 |
| Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Indeks Literasi Keuangan – Sektoral (2013-2016) | 1 |
| Gambar 1.2 <i>Market Leader</i> Asuransi Jiwa Indonesia 2017..... | 3 |
| Gambar 1.3 Klaim Saving Plan Jiwasraya Setiap Bank Mitra per 2019 | 5 |
| Gambar 2.1 Kinerja Industri Asuransi Jiwa Indonesia | 12 |
| Gambar 2.2 Model Penelitian | 32 |
| Gambar 4.1 Hasil Penelitian | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 69 |
| Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 80 |
| Lampiran 3 Statistik Deskriptif | 82 |
| Lampiran 4 Uji Normalitas | 84 |
| Lampiran 5 Uji Outlier | 86 |
| Lampiran 6 Uji Multikolinearitas | 91 |
| Lampiran 7 Analisis SEM | 93 |