

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS	
2.1 Loyalitas Nasabah .....	13
2.2 Kualitas Layanan .....	17
2.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.4 Kepercayaan terhadap Merek.....	20
2.5 Komitmen.....	25
2.6 Citra Perusahaan.....	26
2.7 Biaya Berpindah.....	28
2.8 Komunikasi .....	29
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
2.10 Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	32
2.11 Model Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	37

3.2 Populasi dan Pemilihan Sampel.....	38
3.3 Sumber Data.....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5 Variabel Penelitian.....	40
3.6 Definisi Operasional .....	40
3.7 Uji Instrumen .....	45
3.8 Metode Analisis Data.....	46
3.9 <i>Goodness of Fit Model</i> .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Deskriptif .....	49
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
4.3 Uji Validitas .....	61
4.4 Uji Reliabilitas .....	63
4.5 Uji Multikolinearitas .....	63
4.6 Uji Regresi Linier Berganda .....	64
4.7 Koefisien Detesrminasi ( $R^2$ ) .....	65
4.8 Uji Statistik t .....	66
4.9 Pembahasan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Performa Asuransi Sembilan Warna 2020.....	5
Tabel 1.2 Pencapaian Perusahaan Asuransi Jiwa.....	5
Tabel 1.3 Laporan Tutup Polis per Kuartal 2019 – 2020.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Polis.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5 Deskripsi Responden berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.6 Deskripsi Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	52
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif .....	53
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	54
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepercayaan Merek .....	56
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Komitmen .....	57
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	58
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Biaya Berpindah.....	59
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Komunikasi.....	60
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	36
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Uji Multikolinieritas
- Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda