

## DAFTAR ISI

<b>Daftar Isi</b>	<b>Halaman</b>
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB :	
I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sitematika Penulisan .....	10
II TINJAUAN PUSTAKA .....	11

2.1	Asuransi .....	12
2.1.1	Pengertian Asuransi .....	12
2.1.2	Asuransi Kendaraan Bermotor .....	14
2.2	Konsep Perilaku Konsumen.....	15
2.3	Kualitas Layanan.....	17
2.4	Promosi .....	18
2.4.1	Pengertian Promosi .....	18
2.4.2	Tujuan Promosi .....	19
2.4.3	Bentuk-Bentuk Promosi .....	21
2.4.4	Promosi Penjualan.....	22
2.5	Harga.....	24
2.5.1	Pengertian Harga.....	24
2.5.2	Indikator Harga .....	26
2.6	Citra Perusahaan.....	27
2.6.1	Pengertian Citra Perusahaan .....	27
2.6.2	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	29
2.7	Produk .....	30
2.7.1	Pengertian Produk .....	30
2.7.2	Dimensi Kualitas Produk .....	31
2.8	Keputusan Pembelian Konsumen .....	32
2.8.1	Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen .....	32
2.8.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	34
2.8.3	Tahap Pengambilan Keputusan.....	35

2.9 Penelitian Terdahulu .....	38
2.10 Kerangka Penelitian .....	41
2.11 Hipotesis.....	43
III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Metode Penentuan Sampel.....	45
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.3 Metode Analisis Data.....	46
3.3.1 Statistik Deskriptif .....	46
3.3.2 Uji Kualitas Data.....	47
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.3.5 Pengujian Hipotesis.....	53
3.2.5.1 Uji Statistik F .....	53
3.2.5.2 Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) .....	54
3.2.5.3 Uji Statistik t .....	54
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	55
3.4.1 Variabel Independen (X).....	55
3.4.2 Variabel Dependen (Y) .....	59
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
3.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	63
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64

3.2	Uji Instrumen Penelitian .....	64
4.2.1	Uji Validitas .....	64
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	66
3.3	Uji Statistik Deskriptif .....	66
3.4	Persepsi atas Kualitas Layanan, Promosi, Harga, Citra Perusahaan, Produk dan Keputusan Pembelian .....	68
3.5	Uji Asumsi Klasik.....	73
3.6	Hipotesis Pengujian dan Pembahasan Hipotesis.....	75
4.6.1	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	75
4.6.2	Uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji Statistik F) .....	76
4.6.3	Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	77
4.6.4	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	78
3.7	Pembahasan.....	80
3.8	Pilihan Strategi dalam Penjualan Asuransi Kendaraan Bermotor.....	90
V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	92
5.1	Kesimpulan .....	92
5.2	Rekomendasi.....	93

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1.1 Perolehan Premi Asuransi di Indonesia .....	2
1.2 Perolehan Premi Asuransi Kendaraan Bermotor .....	5
2.1 Hipotesis Penelitian .....	43
3.1 Skala <i>Likert</i> .....	47
3.2 Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	52
3.3 Operasional Variabel Penelitian (Kualitas Layanan).....	59
3.4 Operasional Variabel Penelitian (Promosi) .....	59
3.5 Operasional Variabel Penelitian (Harga).....	59
3.6 Operasional Variabel Penelitian (Citra Perusahaan).....	59
3.7 Operasional Variabel Penelitian (Kualitas Produk).....	60
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	61
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
4.4 Hasil Pengujian Validitas dengan KMO dan Barlett's Test .....	64
4.5 Hasil Pengujian <i>Rotated Component Matrix</i> .....	65
4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	66
4.7 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif.....	67
4.8 Hasil Uji Rerata Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.9 Hasil Uji Rerata Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
4.10 Hasil Uji Rerata Jawaban Responden Berdasarkan Umur.....	71
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	74

4.12 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda .....	75
4.13 Uji F Statistik .....	76
4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran .....	43
4.1 Hasil Uji Normalitas .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Penelitian .....	98
2. Hasil Olahan SPSS.....	99