

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
II. URAIAN TEORITIS	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Asuransi.....	7
2.1.2. Unsur – Unsur Dalam Asuransi.....	8
2.1.3. Prinsip Dasar Asuransi	8
2.1.4. Manfaat Asuransi.....	9
2.2. Tinjauan Tentang Premi Asuransi	10
2.2.1. Pengertian Premi Asuransi	10
2.2.2 Jenis, Alokasi dan Pengembalian Premi.....	11

2.2.3	Komponen dan Manfaat Asuransi	12
2.2.4.	Indikator Premi Asuransi.....	18
2.3.	Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	18
2.3.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.2.	Paradigma Pelayanan.....	19
2.3.3.	Sarana Pelayanan.....	23
2.3.4.	Karakteristik Layanan.....	24
2.3.5	Pengukuran Kualitas Pelayanan	26
2.3.6.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.4.	Tinjauan Tentang Keputusan Pembelian	29
2.4.1.	Pengertian Pengambilan Keputusan	29
2.4.2.	Dasar Pengambilan Keputusan.....	30
2.4.3.	Faktor-faktor Pengambilan Keputusan.....	33
2.4.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	37
2.5.	Penelitian Terdahulu	39
2.6.	Kerangka Berpikir	41
2.7.	Hipotesis	43

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian	45
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.2.1.	Lokasi Penelitian	45
3.2.2.	Waktu Penelitian	46
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.3.1.	Populasi Penelitian	46

3.3.2. Sampel Penelitian	47
3.4. Sumber Data Penelitian	48
3.5. Definisi Oprasional	49
3.6. Teknik Pengumpulan Data	51
3.7. Uji Validitas dan Reabilitas	52
3.8. Teknik Analisis Data	54

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Jenis Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Sinarmas MSIG	59
4.1.2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	60
4.1.3. Karakteristik Responden.....	61
4.2. Deskriptif Penelitian	66
4.2.1. Analisa Variabel Bebas – X_1	66
4.2.2. Analisa Variabel Bebas – X_2	72
4.2.3. Analisa Variabel Bebas – Y	77
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	83
4.3.1. Uji Validitas.....	83
4.3.2. Uji Reabilitas	85
4.4. Analisis Data	86
4.4.1. Uji Normalitas	86
4.4.2. Uji Multikolinieritas	89
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	90
4.5. Regresi Linier Berganda.....	91

4.5.1. Uji t.....	92
4.5.2. Uji F atau Signifikasi Persamaan.....	93
4.5.3. Uji Determinasi (R^2)	94
4.6. Pembahasan	95
4.6.1. Pengaruh Premi Asuransi Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan	95
4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan	96
4.6.3. Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan	97

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	46
Tabel 3.2. Definisi Operasional	50
Tabel 3.3. Tabel Skala Likert.....	52
Tabel 4.1. Karakteristik Usia Responden	65
Tabel 4.2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Tabel 4.4. Saya Masih Dalam Usia Produktif.....	67
Tabel 4.5. Di Usia Saya Saat Ini Saya Masih Bekerja.....	67
Tabel 4.6. Pekerjaan Saya Beresiko Tinggi	68
Tabel 4.7. Dengan Pekerjaan Saya Saat Ini, Saya Sanggup Membayar Premi	68
Tabel 4.8. Kondisi Saya Sehat Saat Membeli Polis.....	69
Tabel 4.9. Saya Tidak Memiliki Penyakit Turunan.....	69
Tabel 4.10. Produk Sinarmas MSIG Memiliki Premi Yang Ringan	70
Tabel 4.11. Jenis Produk Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Kebutuhan Saya.....	70
Tabel 4.12. Jangka Waktu Pembayaran Premi Sesuai Dengan Yang Tertera Pada Polis Saya.....	71
Tabel 4.13. Saya Bisa Mengajukan Cuti Premi	71
Tabel 4.14. Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Yang Diharapkan.....	72

Tabel 4.15. Pelayanan Yang Diberikan Direspon Secara Tepat Kepada Nasabah.....	73
Tabel 4.16. Penyampaian Informasi Diberikan Dengan Jelas	73
Tabel 4.17. Respon Yang Diberikan Baik, Apabila Ada Complain	74
Tabel 4.18. Penanganan Keluhan Diberikan Dengan Baik.....	74
Tabel 4.19. Pihak Asuransi Memberikan Dukungan dan Kerjasama Terhadap Nasabah.....	75
Tabel 4.20. Pihak Asuransi Memberikan Perhatian Terhadap Nasabah.....	75
Tabel 4.21. Pihak Asuransi Mengutamakan Kepentingan Nasabah	76
Tabel 4.22. Ruangan dan Pelayanan di Kantor Sinarmas MSIG Sangat Nyaman	76
Tabel 4.23. Kantor Sinarmas MSIG Memiliki Ruangan Ber-AC Yang Bersih.....	77
Tabel 4.24. Produk Asuransi Sangat Dibutuhkan	78
Tabel 4.25. Adanya Kebutuhan Akan Asuransi Membuat Saya Berusaha Mencari Info Asuransi Sinarmas MSIG	78
Tabel 4.26. Saya Mencari Informasi Kepada Nasabah Lain Yang Telah Membeli Produk Dari Asuransi Sinarmas MSIG	79
Tabel 4.27. Saya Sempat Membandingkan Dengan Produk Di Perusahaan Asuransi Lain	79
Tabel 4.28. Produk Di Asuransi Sinarmas MSIG Memiliki Premi Yang Lebih Murah Dari Asuransi Lainnya	80
Tabel 4.29. Sinarmas MSIG Lebih Bertanggung Jawab Dan Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya	80

Tabel 4.30.	Keputusan Untuk Membeli Asuransi Dilakukan Karena Produk Sesuai Dengan Kebutuhan dan Kemampuan	81
Tabel 4.31.	Saya Memutuskan Membeli Asuransi Berdasarkan Pengalaman Orang Lain	81
Tabel 4.32.	Saya Merekomendasikan Kepada Keluarga Dan Kerabat Dekat	82
Tabel 4.33.	Saya Berniat Mengasuransikan Anggota Keluarga Saya	82
Tabel 4.34.	Hasil Uji Validitas X_1	84
Tabel 4.35.	Hasil Uji Validitas X_2	84
Tabel 4.36.	Hasil Uji Validitas Y	85
Tabel 4.37.	Hasil Uji Reabilitas X_1	86
Tabel 4.38.	Hasil Uji Reabilitas X_2	86
Tabel 4.39.	Hasil Uji Reabilitas Y	86
Tabel 4.40.	Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	87
Tabel 4.41.	Hasil Uji Multikolinieritas	89
Tabel 4.42.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4.43.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4.44.	Hasil Uji t	92
Tabel 4.45.	Hasil Uji F	93
Tabel 4.46.	Hasil Uji Determinasi (R^2)	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Paradigma Pelayanan.....	20
Gambar 2.2. Gap Analysis.....	28
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Medan	61
Gambar 4.2. Grafik Normal P-P Plot	88