

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....</b>	<b>17</b>
2.1 Telaah Pustaka .....	17
2.1.1 Teori Kepercayaan ( <i>Trust Theory</i> ) .....	17
2.1.2 Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan .....	17
2.1.3 Pengaturan Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan ....	26
2.1.4 Pengawasan <i>Market Conduct</i> .....	36
2.1.5 Tujuan <i>Market Conduct</i> .....	37
2.1.6 Kinerja Keuangan Perusahaan.....	39
2.1.7 Asuransi Jiwa .....	42
2.2 Penelitian Terdahulu .....	47
2.3 Model dan Hipotesis atau Pertanyaan Penelitian .....	52

2.3.1	<b>Pengaruh Penerapan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa .....</b>	<b>52</b>
2.3.2	<b>Pengaruh Penerapan Penanganan Pengaduan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa .....</b>	<b>54</b>
2.3.3	<b>Pengaruh Penerapan Penyampaian Transparansi Informasi Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa .....</b>	<b>55</b>
2.3.4	<b>Pengaruh Penerapan Perjanjian Baku yang Adil dan Seimbang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa .....</b>	<b>57</b>
2.3.5	<b>Pengaruh Penerapan Penerapan Menjaga Kerahasiaan dan Keamanan data Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa .....</b>	<b>59</b>
2.4	<b>Kerangka Penelitian .....</b>	<b>61</b>
2.5	<b>Hipotesis .....</b>	<b>62</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>63</b>
3.1	<b>Desain Penelitian .....</b>	<b>63</b>
3.2	<b>Jenis dan Sumber Data Penelitian.....</b>	<b>64</b>
3.3	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>65</b>
3.4	<b>Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>66</b>
3.5	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>69</b>
3.6	<b>Teknik Analisis .....</b>	<b>69</b>
3.6.1	<b>Model Regresi .....</b>	<b>69</b>
3.6.2	<b>Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>70</b>
3.6.3	<b>Uji LM (Lagrange Multiplier) test .....</b>	<b>70</b>
3.6.4	<b>Uji Hausman test .....</b>	<b>71</b>
3.6.5	<b>Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>71</b>
3.6.6	<b>Penginterpretasian Hasil Regresi Panel.....</b>	<b>72</b>
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>		<b>73</b>
4.1	<b>Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....</b>	<b>73</b>
4.1.1	<b>Data Penelitian .....</b>	<b>73</b>

4.1.2	Statistik Deskriptif.....	73
4.2	Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data .....	76
4.2.1	Uji Multikolinearitas.....	76
4.2.2	Pengujian LM (Lagrange Multiplier) test .....	78
4.2.3	Pengujian Hausman test .....	79
4.2.4	Pengujian Heteroskedasticity.....	80
4.2.5	Hasil Regresi Panel .....	81
4.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	83
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	86
4.3.1	Pengaruh Penerapan Literasi Keuangan terhadap kinerja keuangan Asuransi Jiwa .....	87
4.3.2	Pengaruh Penerapan Penanganan Pengaduan terhadap kinerja keuangan Asuransi Jiwa .....	88
4.3.3	Pengaruh Penerapan Transparansi Informasi terhadap kinerja keuangan Asuransi Jiwa .....	89
4.3.4	Pengaruh Penerapan Perjanjian Baku yang Adil dan Seimbang terhadap kinerja keuangan Asuransi Jiwa .....	91
4.3.5	Pengaruh Penerapan Menjaga Kerahasiaan dan Keamanan Data terhadap kinerja keuangan Asuransi Jiwa .....	93
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>94</b>
5.1	Simpulan .....	94
5.2	Implikasi Teoritis .....	95
5.3	Implikasi Manajerial .....	97
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	99
5.5	Agenda Penelitian Mendatang .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>102</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>111</b>