

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
1.4. Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1. Landasan Teori.....	12
2.1.2. Penelitian Terdahulu	23
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.2.1. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas pada Konsumen Asuransi Prudential.....	26
2.2.2. Pengaruh Daya Tarik Iklan terhadap Loyalitas pada Konsumen Asuransi Prudential.....	27
2.2.3. Pengaruh Kompetensi Tenaga penjual terhadap Loyalitas pada Konsumen Asuransi Prudential	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	33
3.1.1. Identifikasi Variabel.....	33
3.1.2. Definisi Operasional	33
3.2. Populasi dan Sampel	36
3.2.1. Populasi.....	36
3.2.2. Sampel.....	36
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1. Uji Validitas	40

	3.5.2. Uji Reliabilitas	40
	3.6. Metode Analisis Data.....	41
	3.6.1 Analisis Indeks Jawaban Responden	41
	3.6.2 Analisis Regresi Ganda.....	42
BAB	IV HASIL PENELITIAN	48
	4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
	4.2. Gambaran Umum Responden	57
	4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
	4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	63
	4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
	4.4. Hasil Analisis Indeks	64
	4.5. Hasil Analisis Regresi Ganda	69
	4.5.1. Hasil Uji Asumsi Klasik	69
	4.5.2. Hasil <i>Goodness Fit</i>	71
	4.5.3. Hasil Koefisien Determinasi	73
	4.5.4. Persamaan Model Regresi.....	74
	4.6. Pembahasan.....	75
BAB	V PENUTUP	81
	5.1. Kesimpulan	81
	5.2. Implikasi Manajerial	82
	5.3. Keterbatasan Penelitian.....	83
	5.4. Saran	84
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN	90