

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
<i>FROM</i> DEKLARASI ANTI PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah	18
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	19
1.5 Tujuan Penelitian	20
1.6 Manfaat Penelitian.....	20
1.7 Sistematika Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Tinjauan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	23
2.1.1 Pemasaran.....	23
2.1.2 Promosi	24
2.1.3 <i>Personal Selling</i>	24
2.1.4 Pemasaran Digital.....	25
2.1.5 Social Media Marketing	26
2.1.6 Merek	28

2.1.7 <i>Brand awareness</i> (Kesadaran Merek).....	30
2.1.8 <i>Brand Association</i> (Asosiasi Merek).....	32
2.1.9 <i>Perceived quality</i> (Kesan Kualitas).....	33
2.1.10 <i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek).....	34
2.1.11 <i>Purchase Behavior</i> (Perilaku Pembelian).....	35
2.1.12 Polis Asuransi	38
2.2 Penelitian Terdahulu.....	40
2.3 Ruang Lingkup Penelitian	48
2.4 Kerangka Pemikiran.....	48
2.5 Hipotesis Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	58
3.3 Tahapan Penelitian.....	64
3.4 Populasi dan Sampel.....	65
3.4.1 Populasi.....	65
3.4.2 Sampel.....	65
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	67
3.5.1 Sumber Data.....	67
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.6.1 Uji Validitas	68
3.6.2 Uji Reliabilitas	71
3.7 Teknik Analisis Data	72
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	72
3.7.2 Analisis SEM (Structural Equation Modelling)	73
3.7.3 Model Pengukuran (Outer Model).....	74

3.7.4 Model Struktural (Inner Model)	75
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1 Karakteristik Responden	83
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	83
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengenal Askrida Dari.....	85
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Sudah Menjadi Nasabah Askrida.....	86
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Asuransi yang Dipilih.....	86
4.2 Analisis Data	87
4.2.1 Hasil Analisis Data Deskriptif.....	87
4.2.2 Hasil Uji pengukuran model (<i>Outer Model</i>).....	99
4.2.3 Hasil Uji Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	107
4.2.4 Hasil Pengujian <i>Goodnes of Fit</i>	110
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	111
4.3 Pembahasan	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Kesimpulan	134
5.2 Saran	135
5.2.1 Saran Praktis.....	135
5.2.2 Saran Akademis.....	136
DAFTAR PUSTAKA	138