

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	16
1.4. Sistematika Penulisan.....	17

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1. Kajian Pustaka .....	19
2.1.1 Teori Pemasaran .....	19
2.1.2. Consumer Behaviour.....	19

2.1.3. Spesifikasi Produk.....	20
2.1.4. Persepsi Harga.....	23
2.1.5. Peranan Harga .....	27
2.1.6. Kualitas Pelayanan Pelanggan .....	28
2.1.7. Keputusan Pembelian.....	31
2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Kerangka Pemikiran .....	35
2.4. Hipotesis.....	38
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.2. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.2.1. Pengukuran Variabel.....	39
3.2.2. Operasional Variabel.....	40
3.3. Populasi dan Sampel .....	44
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	46
3.4.1. Teknik Pengolahan Data .....	47
3.4.2. Uji Validitas .....	48
3.4.3. Uji Realibilitas .....	48
3.5. Metode Analisis Data.....	49
3.5.1. Model Konseptual .....	51
 <b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Perusahaan	
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	52

4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	56
4.1.3. Sumber Daya.....	60
4.1.4. Tantangan Bisnis.....	63
4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	66
4.2. Hasil Penelitian .....	69
4.2.1. Karakteristik Responden .....	70
Domisili Responden.....	70
Jenis Asuransi yang dimiliki Responden .....	71
Jumlah Produk Asuransi yang dimiliki Responden.....	71
4.2.2. Analisis Data .....	72
Analisis Data Statistik Deskriptif.....	73
Uji Validitas .....	76
Uji Reliabilitas.....	80
Uji Normalitas .....	81
Uji Multikolinieritas.....	82
Uji Heterokedastisitas dengan Scatter Plot .....	83
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	85
Uji F.....	86
Uji t .....	89
Analisis Korelasi Antar Dimensi .....	91
4.3. Pembahasan.....	94
4.3.1. Pengaruh Spesifikasi Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	94

4.3.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	95
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	96
4.3.4. Pengaruh Spesifikasi Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.	97
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	99
5.2. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>150</b>

U N I V E R S I T A S  
**MERCU BUANA**