

## 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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>83</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>134</b>
5.1 Kesimpulan .....	134
5.2 Saran .....	135
5.2.1 Saran Praktis.....	135
5.2.2 Saran Akademis.....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>