

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	17
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	Pengaruh Penerapan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa	52
2.3.2	Pengaruh Penerapan Penanganan Pengaduan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa	54
2.3.3	Pengaruh Penerapan Penyampaian Transparansi Informasi Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa	55
2.3.4	Pengaruh Penerapan Perjanjian Baku yang Adil dan Seimbang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa	57
2.3.5	Pengaruh Penerapan Penerapan Menjaga Kerahasiaan dan Keamanan data Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa	59
2.4	Kerangka Penelitian	61
2.5	Hipotesis	62
BAB III METODE PENELITIAN		63
3.1	Desain Penelitian	63
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian	64
3.3	Populasi dan Sampel	65
3.4	Definisi Operasional Variabel	66
3.5	Metode Pengumpulan Data	69
3.6	Teknik Analisis	69
3.6.1	Model Regresi	69
3.6.2	Uji Multikolinearitas	70
3.6.3	Uji LM (Lagrange Multiplier) test	70
3.6.4	Uji Hausman test	71
3.6.5	Uji Heteroskedastisitas	71
3.6.6	Penginterpretasian Hasil Regresi Panel	72
BAB IV ANALISIS DATA		73
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	73
4.1.1	Data Penelitian	73

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
BAB V PENUTUP		94
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
DAFTAR PUSTAKA		102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		111