

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	22
1.3 Ruang Lingkup.....	24
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	25
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	25
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	26
BAB II TINJAUAN TEORI DAN TELAAH PUSTAKA	28
2.1 Tinjauan Teori.....	28
2.1.1 Komunikasi Pemasaran.....	28
2.1.2 Teori Reputasi Perusahaan	29
2.1.3 <i>Signalling Theory</i> (Teori Informasi).....	30
2.1.4 Pemberitaan Media Massa	32
2.1.5 Konten Media Sosial	35
2.1.6 Jumlah pengaduan konsumen OJK	37
2.1.7 <i>Risk Based Capital</i>	39
2.1.8 Rasio Beban Klaim.....	40
2.1.9 Produk Unit Link	42
2.1.10 Pendapatan Premi.....	44

2.2	Penelitian Terdahulu	46
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Perumusan Hipotesis	51
2.3.1	Pengaruh Pemberitaan Media Massa terhadap Pendapatan Premi	51
2.3.2	Jumlah Konten Media Sosial terhadap Pendapatan Premi	52
2.3.3	Pengaruh Jumlah pengaduan konsumen terhadap Pendapatan Premi	53
2.3.4	Pengaruh Risk Based Capital terhadap Pendapatan Premi	55
2.3.5	Pengaruh Rasio Beban Klaim terhadap Pendapatan Premi	56
2.3.6	Perumusan Hipotesis	58
BAB III METODE PENELITIAN		59
3.1	Jenis dan Sumber Data	59
3.2	Populasi dan Sampel	60
3.2.1	Populasi	60
3.2.2	Sampel	60
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	61
3.4	Metode Pengumpulan Data	62
3.5	Teknik Analisis Data	63
3.5.1	<i>Sentimen Analysis</i>	63
3.5.2	<i>Partial Least Square</i>	65
3.5.3	Pengujian Hipotesis	69
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	70
4.2	Deskripsi Data	72
4.2.1	Pemberitaan Negatif Media Massa	73
4.2.2	Konten Negatif Sosial Media	74
4.2.3	Jumlah Pengaduan Konsumen	76
4.2.4	Rasio Beban Klaim	77
4.2.5	<i>Risk Based Capital (RBC)</i>	79
4.2.6	Pendapatan Premi Unitlink	80

4.3	Statistik Deskripsi Penelitian	82
4.4	Pengujian Model Pengukuran (Outer Loading)	84
4.4.1	Uji Validitas	84
4.4.2	Uji Reabilitas	85
4.4.3	Uji Multikolinieritas	86
4.5	Pengujian Korelasi Antar-Variabel	87
4.5.1	Analisis Korelasi Variabel Pendapatan (PEND).....	89
4.5.2	Analisis Korelasi Variabel Berita Negatif Media Massa (IMA) .	89
4.5.3	Jumlah Konten Negatif Media Sosial (ISA)	90
4.5.4	Jumlah pengaduan konsumen	91
4.5.5	Rasio Beban Klaim.....	91
4.5.6	<i>Risk Based Capital</i>	92
4.6	Pengujian Model Struktur (<i>Inner Models</i>)	92
4.7	Pengujian Hipotesis.....	94
4.8	Pembahasan.....	97
4.8.1	Pengaruh Pemberitaan Negatif Media terhadap Pendapatan Premi.....	97
4.8.2	Pengaruh Konten Negatif Media Sosial terhadap Pendapatan Premi.....	100
4.8.3	Pengaruh Jumlah Pengaduan Konsumen terhadap Pendapatan Premi.....	102
4.8.4	Pengaruh Rasio Beban Klaim terhadap Pendapatan Premi	105
4.8.5	Pengaruh <i>Risk Based Capital</i> terhadap Pendapatan Premi	107
BAB V	SIMPULAN	109
5.1	Simpulan	109
5.2	Implikasi Teoritis	111
5.3	Implikasi Praktis Manajerial	113
5.4	Keterbatasan Penelitian	115
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	117

DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN.....	126

