

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di zaman modern ini, keperluan kepada asuransi makin meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan perdagangan internasional. Dengan itu, perlindungan terhadap asuransi pada hari ini dianggap penting bagi keselamatan dan kesejahteraan baik untuk perusahaan maupun individu.<sup>1</sup>

Kata *assurantie* merupakan cikal bakal dari ‘asuransi’ yang berasal dari bahasa latin yaitu *assecurare*, yang berarti meyakinkan orang. Kata ini kemudian diserap dari bahasa belanda ke dalam bahasa Indonesia menjadi asuransi. Sementara dalam bahasa perancis dikenal sebagai *assurance*, yang lebih berkaitan dengan pertanggungan atas jiwa seseorang. Lain halnya dengan istilah *insurance* yang mengandung arti menanggung segala sesuatu yang mungkin akan terjadi.

Pola kehidupan sosial masyarakat banyak yang bergeser dan berubah dalam rangka menyesuaikan diri, namun penyesuaian diri tersebut tidak melepaskan diri dari fitrah manusia yang selalu berhadapan dengan resiko.

---

<sup>1</sup>Nurul Ichsan Hasan, *pengantar Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014) hlm. 1

Berhadapan dengan segala risiko bagi setiap manusia di dunia ini adalah salah satu hal yang pasti terjadi di manapun dan kapanpun. Akan tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui kapan, dimana, dan seberapa besar risiko itu yang akan terjadi karena setiap perkembangan zaman akan menambah jumlah dan tingkat risiko yang dihadapi.

Risiko dapat menimpa diri sendiri berupa kematian, sakit, maupun kehilangan harta benda seperti kebakaran, kecelakaan, kerugian asset, kecurian dan lain sebagainya. Semua itu adalah salah satu bentuk dari risiko yang di hadapi manusia di setiap waktu dan akan terus berkembang seiring berkembangannya peradaban dan pola pikir manusia. Sehingga akibat dari risiko itu semua adalah dapat menimbulkan kerugian dan penderitaan bagi orang yang menimpanya.<sup>2</sup>

Kerugian yang ditimbulkan bukan hanya berupa kerugian ekonomi secara keseluruhan, akan tetapi kerugian berupa fisik maupun mental yang terkena musibah, contohnya adalah: kehilangan salah satu anggota tubuh sehingga hilangnya kepercayaan diri, selain itu juga kehilangan salah satu anggota tubuh juga menyebabkan kesulitan atau penghambat dalam beraktifitas berkerja.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ikromullah Ramadhan, "*Pemahaman Masyarakat Pedesaan Terhadap Asuransi Syariah*",(skripsi Fakultas Syariah dan Hukum "UIN Jakarta 2015") hal 1

<sup>3</sup> PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (Bumida), Asuransi kebakaran <https://syariahbumida.co.id/produk-asuransi-syariah-kebakaran>. Diakses pada 05-02-2022

Laporan laba rugi yang menjadi unsur utamanya adalah pendapatan dan beban dimana pendapatan diharapkan dapat diperoleh maksimum guna mendorong aktivitas perusahaan sehingga kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan akan cepat tercapai sesuai dengan yang diinginkan.

Sedangkan beban diharapkan dapat dianggarkan secara tepat dengan memerlukan keputusan dan perkiraan yang tepat oleh pihak perusahaan, sehingga beban yang dikeluarkan tidak berlebihan. Pendapatan dan beban secara langsung berhubungan dengan aspek nilai aset dan kewajiban. Secara alami pendapatan dan beban terjadi karena peristiwa peningkatan nilai kewajiban atau penurunan nilai aset dalam operasi bisnis.<sup>4</sup>

pendapatan adalah hasil yang diperoleh suatu perusahaan melalui penciptaan dan penyerahan barang, pemberian jasa, atau kegiatan-kegiatan lain yang mengakibatkan kenaikan aktiva atau penurunan kewajiban usaha dalam suatu periode tertentu.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Ayu Indah Lestari, "Analisis Pengakuan Pendapatan Premi Dan Beban Klaim Berdasarkan Psak No. 36 (Studi Kasus Pada Ajb Bumiputera 1912 Makassar)" Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar 2018

<sup>5</sup>Delia Pratiwi, "Analisis Pengakuan Pendapatan Dan Beban Pada Cv. Central Pratama Karya." Skripsi thesis, Universitas Dharmawangsa. (2019)

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI : 2007 : 23.2) mengatakan bahwa :” pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal perusahaan selama satu periode bila arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas. Yang tidak berasal dari kontribusi modal.

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (PSAK 23:2017:07), “Pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomik yang timbul dari aktivitas normal entitas selama suatu periode jika arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal.”<sup>6</sup>

Pendapatan merupakan salah satu unsur yang paling utama dari pembentukan laporan laba rugi dalam suatu perusahaan. Banyak yang bingung mengenai istilah pendapatan. Hal ini disebabkan pendapatan dapat diartikan sebagai revenue dan dapat juga diartikan sebagai income, maka income dapat diartikan sebagai penghasilan dan kata revenue sebagai pendapatan penghasilan maupun keuntungan. Pendapatan sangat berpengaruh bagi keseluruhan hidup perusahaan, semakin besar pendapatan yang diperoleh maka semakin besar kemampuan perusahaan untuk membiayai segala pengeluaran dan

---

<sup>6</sup>Sri Wahyuni, *Analisis Pengembangan Teknologi Sosial Media Terhadap Peningkatan Penjualan Sate Padang Pada Lembaga Kewirausahaan Universitas Dharmawangsa Medan*. Skripsi Thesis, Universitas Dharmawangsa, 2020

kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan. Selain itu pendapatan juga berpengaruh terhadap laba rugi perusahaan yang tersaji dalam laporan laba rugi maka, pendapatan adalah darah kehidupan dari suatu perusahaan.<sup>7</sup>

Pendapatan dan beban secara langsung berhubungan dengan aspek nilai aset dan kewajiban. Secara alami pendapatan dan beban terjadi karena peristiwa peningkatan nilai kewajiban atau penurunan nilai aset dalam operasi bisnis. Penyusunan laporann laba rugi diperlukan adanya pengakuan, pengukuran dan pengungkapan yang tepat terhadap pendapatan dan beban.<sup>8</sup>

Beban adalah jumlah keluaran dari harga perolehan terhadap barang atau jasa yang diserahkan, modal saham yang dikeluarkan atau liabilitas yang dibebankan sebagai imbalan dari barang atau jasa yang diterima perusahaan untuk memperoleh pendapatan dalam satu periode akuntansi akan terus melekat dan membentuk harga perolehan aset.

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (Ikatan Akuntan Indonesia [IAI], 2007:13), beban adalah penurunan manfaat ekonomi

---

<sup>7</sup>Asril Maulana, “Analisis pendapatan dan beban operasional dalam meningkatkan laba operasional pada pt. Kharisma pemasaran bersama nusantara(pt. Kpb nusantara). Skripsi thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018

<sup>8</sup>Pando Magdalena Rut, *The Analysis Recognition, Measurement, And Disclosure Of Revenue And Expenses Based On Psak No. 36 At Ajb Bumiputera 1912 Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi

selama satu periode akuntansi dalam bentuk arus keluar atau berkurangnya aset atau terjadinya kewajiban yang mengakibatkan penurunan ekuitas yang tidak menyangkut pembagian kepada penanaman modal.<sup>9</sup>

Pasar Rangkasbitung Kabupaten Lebak, Provinsi Banten, kondisinya hingga saat ini masih kumuh, kotor, samraut, serta tidak terawat. Atas keadaan pasar Rangkasbitung itu Pemerintah Kabupaten (Pembkab) lebak berencana untuk merelokasi pedagang kaki lima (PKL) pasar Rangkasbitung. Kepala Disperindang Lebak. Orok sukmana mengatakan sebanyak 809 pedagang yang akan di relokasikan ke lahan terminal, Curug, belakang malpores Lebak.<sup>10</sup>

Akan tetapi Minat kunjungan masyarakat terhadap Pasar Rangkasbitung (PR) yang baru naik hingga 30 persen dibanding tahun sebelumnya. Hal itu disebabkan kondisi Stasiun Kereta Api (KAI) serta Terminal angkot sudah kembali beroperasi. Atas terdampak wabah covid 19 maka setidaknya untuk para pedagang berdatangan kembali, sehingga membuat para pembeli merasa nyaman saat berbelanja.

Sekitar 20 persen atau pedagang kaki lima (PKL) sudah melakukan pendaftaran untuk mengisi lapak yang disediakan pengelola pasar Rangkasbitung Kepala Disperindang “Sampai saat ini ada sekitar

---

<sup>9</sup> <https://media.neliti.com/> diakses pada 30september2021 pukul 13:35 WIB

<sup>10</sup> Fariz abdullah <https://bantenhits.com/pemkab-lebak-bakal-siapkan-pasar-permanen-tipe-a-untuk-pkl-rangkasbitung/> Diakses pada 08-02-2022.

350 PKL Tahun 2021 yang sudah mendaftarkan diri, untuk mengisi lapak yang sudah disiapkan sekitar 505 lapak, sementara. Imbuh kepala Disperindang Orok sukmana”.<sup>11</sup>

Pada tahun 2021 telah terjadinya kebakaran di pemukiman padat penduduk, kebakaran terjadi di belakang pasar Rangkasbitung.<sup>12</sup>

Hanya sekitar berjarak 10 m lokasi kejadian ke pasar Rangkasbitung, didalam kejadian tersebut 2 rumah hangus terbakar serta kerugian di taksir 1 miliar rupiah.

Potensi terjadinya kebakaran di dalam pasar Rangkasbitung pun sangatlah besar di karenakan kondisi pasar yang padat dan kumuh sehingga beresiko terjadinya konsleting listrik yang akan mengakibatkan kebakaran , di tambahnya dengan benda-benda yang mudah terbakar , Sehingga dampak kebakaran dapat meluas, dalam kejadian ini pedagang kaki lima akan memperoleh dampak begitu besar yaitu: kerugian yang sangat besar.

Dengan demikian pemaparan latar belakang, maka peneliti menyimpulkan bahwa penting bagi peneliti untuk meneliti permasalahan tersebut sehingga peneliti memilih judul skripsi

---

<sup>11</sup> mansyur suryana, pedagang kaki lima di rangkas bitung, di akses tanggal 08-02-2022, <https://banten.antaranews.com/berita/203973/pedagang-kaki-lima-di-rangkasbitung-lebak-dipindahkan-ke-terminal-curug> .

<sup>12</sup> <https://www.youtube.com/> Di akses pada tanggal 08-02-2022

**(Pengaruh Produk Asuransi Syariah Kebakaran Terhadap Minat Berasuransi (studi pedagang kaki lima Pasar Rangkasbitung Provinsi Banten).**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu,

1. Sering terjadinya kebakaran di pasar Rangkasbitung
2. Kurangnya pemahaman bertanggung (nasabah) terhadap produk dan manfaat produk kebakaran asuransi syariah.
3. Perbedaan penjelasan manfaat klaim yang di informasikan agen ke nasabah.
4. Mekanisme prosedur klaim asuransi kebakaran syariah yang pedagang pasar induk rangkasbitung yang tidak paham.
5. Minimnya perusahaan asuransi syariah.
6. Memungkinkan belum ada jaminan asuransi syariah kebakaran di pasar yang baru.

**C. Batasan Masalah**

Dalam karya penelitian ini, batas ruang lingkup penelitian penting diterapkan. Hal ini agar bertujuan karya penelitian tidak menyimpang dan keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, biaya dan



sebagainya. Oleh karena itu, untuk mempermudah peneliti dan untuk membatasi masalah yang ada agar tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan pembatasan masalah yaitu mencakup pengetahuan produk kebakaran asuransi syariah dan minat ber asuransi di Pasar Rangkasbitung kabupaten lebak, provinsi banten, yang belum mengetahui produk kebakaran asuransi syariah.

Pembatasan masalah merupakan usaha untuk menetapkan batasan-batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Pembatasan masalah berguna untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian. Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka pembatasan masalah yang akan dikaji dalam penelitian yaitu, mencakup pengetahuan produk kebakaran asuransi syariah dan minat ber asuransi di Pasar Induk Rangkasbitung, provinsi Banten.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah pokok sebagai berikut:

1. Apakah produk asuransi kebakaran berpengaruh terhadap minat ber asuransi syariah kebakaran di kalangan pedagang kaki lima pasar Rangkasbitung?

2. Seberapa besar pengaruh produk asuransi syariah kebakaran terhadap minat berasuransi di kalangan pedagang kaki lima pasar Rangkasibutung?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah produk asuransi syariah kebakaran berpengaruh terhadap minat berasuransi syariah di kalangan pedagang kaki lima pasar Rangkasbitung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk asuransi syariah kebakaran terhadap minat berasuransi di kalangan pedagang kaki lima Pasar Rangkasbitung.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di dapatkan dari hasil penelitian ini adalah bagi masyarakat secara luas dan bagi peneliti sendiri serta orang-orang yang berkepentingan terhadap penelitian ini, Secara luas penelitian ini berguna diantaranya sebagai berikut:

1. Sarana dan acuan data informasi yang representatif atas kesadaran dan pemahaman masyarakat di pelaku usaha Pasar Induk Rangkasbitung terhadap minat berasuransi syariah.

2. Mengetahui seberapa besar minat masyarakat pelaku usaha di Pasar Induk Rangkasbitung untuk berasuransi.

### **G. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

1. Nama: Ni'matussadiyyah, NIM: 161430080, Judul Skripsi Pengaruh Pengetahuan Tentang Produk Asuransi Kebakaran Terhadap Minat Dalam Berasuransi Syariah (Studi Kasus Pedagang Kaki Lima di Pasar Induk Cicangkal Bogor)<sup>13</sup>.

Berdasarkan hasil output yang diperoleh, maka dapat diketahui bahwa pengetahuan produk asuransi kebakaran mempunyai pengaruh terhadap minat berasuransi syariah, dari tabel di atas menunjukkan nilai sebesar 8.557 sedangkan nilai didapat dari tabel distribusi t dicari pada signifikan 5% atau 0.5 derajat kebebasan  $df (n-k-1) = (82-1-1) = 80$  maka besar 1.66412. Oleh karena itu nilai  $> 8.557 > 1.66412$  dan tingkat signifikan  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa “Pengaruh pengetahuan tentang produk asuransi kebakaran terhadap minat dalam berasuransi syariah” terdapat pengaruh yang berasal dari nilai (Rsquare) sebesar 0.478 = 47.8% artinya besarnya pengaruh pengetahuan produk

---

<sup>13</sup> Ni'matussadiyyah, NIM: 161430080, Judul Skripsi Pengaruh Pengetahuan Tentang Produk Asuransi Kebakaran Terhadap Minat Dalam Berasuransi Syariah (Studi Kasus Pedagang Kaki Lima di Pasar Induk Cicangkal Bogor)

terhadap minat berasuransi syariah sebesar 47.8% sedangkan sisanya sebesar 52.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar minat berasuransi syariah.

2. Nama: Rosdiana, NIM: 141600075, judul Skripsi: Pengaruh Pengetahuan Produk Kebakaran Asuransi Syariah Terhadap Minat Berasuransi (studi kasus pelaku usaha di Pasar Induk Rau Kota Serang, Banten). Berdasarkan penelitian analisis data variabel (X) pengaruh pengetahuan produk kebakaran asuransi syariah (Y) minat berasuransi terdapat pengaruh positif pengaruh pengetahuan produk kebakaran asuransi syariah terhadap minat berasuransi dengan membandingkan t hitung 3.865 dengan t tabel 2,02439 yang menunjukkan bahwa t hitung  $3.865 >$  dari t tabel 2,02439 dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa “pengaruh pengetahuan produk kebakaran asuransi syariah terhadap minat berasuransi” terdapat pengaruh yang berasal dari nilai (Rsquare) sebesar 0,282 = 28,2% artinya besarnya pengaruh pengetahuan terhadap minat berasuransi sebesar 28,2% sedangkan sisanya sebesar 71,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar minat berasuransi.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Rosdiana, NIM: 141600075, judul Skripsi: Pengaruh Pengetahuan Produk Kebakaran Asuransi Syariah Terhadap Minat Berasuransi (studi kasus pelaku usaha di Pasar Induk Rau Kota Serang, Banten).

3. Syifa Mutia Ramadhanti, 2019. Analisis Strategi Pemasaran dalam Penjualan Produk Asuransi Kebakaran pada PT. Asuransi Asei Indonesia (Persero) Cabang Medan.<sup>15</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pemasaran produk Asuransi Kebakaran pada PT. Asuransi Asei Indonesia (Persero) Cabang Medan dalam meningkatkan penjualan. Penelitian ini selain dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif yang mencakup analisis bauran pemasaran (product, price, place, promotion) juga menggunakan Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) dan Matriks IE. Analisis SWOT adalah menganalisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan yang dilakukan melalui evaluasi terhadap kondisi internal perusahaan serta evaluasi terhadap faktor eksternal perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai skor IFAS 3,10 yang mengidentifikasi posisi internal yang kuat, sedangkan nilai skor EFAS 2,98 yang menunjukkan bahwa perusahaan merespon peluang yang ada dan menghindari

---

<sup>15</sup> Syifa Mutia Ramadhanti, 2019. Analisis Strategi Pemasaran dalam Penjualan Produk Asuransi Kebakaran pada PT. Asuransi Asei Indonesia (Persero) Cabang Medan.

ancaman-ancaman dipasar. Pada matriks IE menurut hasil perhitungan IFAS dengan total skor 3,10 dan EFAS dengan total skor 2,98 apabila dikonversikan kedalam gambar tabel matriks IE maka terletak dalam kotak 4 yaitu stability. Pada Diagram Cartesius menunjukkan posisi perusahaan berada di kuadran II yaitu diversifikasi strategi. Rekomendasi strategi yang ditawarkan adalah diversifikasi strategi produk atau pasar.

4. Pengaruh Pendapatan, Resiko, Premi, dan Informasi terhadap Preferensi Masyarakat Golongan Menengah ke Atas pada Produk Asuransi Nova Rullisha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang Email: [novarullisha@gmail.com](mailto:novarullisha@gmail.com)<sup>16</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendapatan, resiko, premi, dan informasi terhadap preferensi masyarakat golongan menengah ke atas pada produk asuransi. Jenis penelitian adalah penelitian penjelasan dengan menggunakan metode regresi logistik. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat.

---

<sup>16</sup> Pengaruh Pendapatan, Resiko, Premi, dan Informasi terhadap Preferensi Masyarakat Golongan Menengah ke Atas pada Produk Asuransi Nova Rullisha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang Email: [novarullisha@gmail.com](mailto:novarullisha@gmail.com)

## **H. Kerangka Pemikiran**

Kantor Asuransi di Indonesia sudah lumayan banyak, untuk saat ini tercatat terdapat 45 perusahaan Asuransi. Kalau dibilang butuh Asuransi, pasti semua butuh, tetapi karena kurang pembelajaran kepada masyarakat, minat berasuransi hanya sekitar beberapa persen dari penduduk Indonesia, ditambah petugas Asuransi tidak memadai jumlahnya, maka banyak orang yang baru mau menjadi nasabah ketika ditawarkan, ataupun ketika mengetahui informasi terutama manfaat tentang Asuransi.

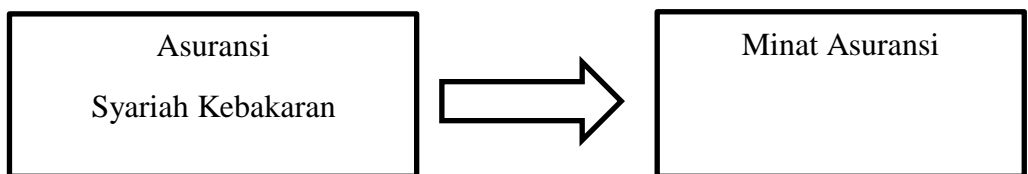
Memang tidak bisa dipungkiri bahwa Asuransi tidak bisa lepas dari pro kontra, terlepas itu Asuransi Syariah maupun konvensional, Namun masyarakat Indonesia terutama orang awam, tidak akan paham mana yang termasuk syariah mana yang termasuk konvensional. Sebenarnya, persoalan bukan lagi terletak pada syariah atau konvensionalnya. Namun dari segi prinsip operasionalnya; seperti produknya, marketing plan, strategi pemasaran, strategi pengembangan jaringan dan poin-poin penting lainnya yang berpihak kepada kemaslahatan anggotanya.

Beberapa dampak positif dari perkembangan berasuransi yang diantaranya adalah Proteksi Risiko. Asuransi adalah alat perlindungan

dan penyelamatan dari berbagai kemungkinan risiko dalam kehidupan yang memang penuh dengan risiko. Sebagai risiko itu bahkan bersifat pasti, dalam arti akan terjadi juga meski manusia berusaha menghindari atau menundanya dengan berbagai cara. Kematian, sakit, penuaan dan pension adalah contoh dari risiko yang pasti terjadi. Di samping itu, masih banyak risiko lain yang belum tentu terjadi namun bisa terjadi:

Pertama, sewaktu-waktu terhadap diri atau keluarga kita, suka atau tidak, mau atau tidak, salah satu konsekuensinya dari risiko tersebut adalah timbulnya masalah keuangan keluarga.

Kedua, antisipasi dampak positif berikutnya yang lebih penting lagi adalah mengantisipasi berbagai jenis risiko itu agar kita atau keluarga kita



*Gambar 1.1 Kerangka pemikiran*

## **I. Hipotesis**

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga Karena masih harus



dibuktikan kebenarannya.<sup>17</sup> Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Dugaan penulis terhadap penelitian ini adalah adanya pengaruh kepuasan konsumen (x1) dan kepercayaan konsumen (x2) terhadap minat beli ulang (y). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel x dan y, penulis menggunakan analisis regresi berganda.

Hipotesis yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah:

1. Jika  $H_0$  Ditolak  $H_A$  Diterima = Maka terdapat pengaruh produk kebakaran asuransi syariah terhadap minat berasuransi

## **J. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penyusunan proposal ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian, sistematika pembahasan.

---

<sup>17</sup> Vardiansyah, Dani. Filsafat Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Indeks, Jakarta 2008. Hal.10

Bab II Kajian pustaka, mencakup teori kepuasan konsumen, teori kepercayaan konsumen, keterpengaruhannya kepuasan dan kepercayaan terhadap minat beli ulang dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, Mencakup tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan menguji hipotesis.

Bab IV Pembahasan hasil penelitian, mencakup gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian dan menguji hipotesis.

Bab V Penutup, mencakup kesimpulan dan saran-saran.