

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penjelasan tentang penelitian terdahulu yang dipergunakan sebagai bahan referensi peneliti dalam menyusun penelitian ini:

##### 2.1.1 **Penelitian Nurul Shahnaz Mahdzan & Sarah Margaret Peter Victorian (2013)**

Pada penelitian Nurul Shahnaz Mahdzan & Sarah Margaret Peter Victorian (2013) mengambil topik yaitu “*Determinants of Life Insurance Demand : A Fokus on Saving Motivates and Financial Literacy*”, yang menguji pengaruh antara faktor demografi, literasi keuangan dan motivasi menabung pada permintaan asuransi. Sampel yang digunakan oleh Nurul Shahnaz & Sarah Margaret Peter adalah seseorang pemegang polis asuransi di Kuala Lumpur Malaysia. Dalam penelitian Shahnaz & Margaret menggunakan teknik analisis data yaitu ANOVA untuk faktor demografi, *Multiple Regression Analysis* untuk literasi keuangan dan motivasi menabung. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini dari kategori faktor demografi dalam permintaan asuransi, literasi keuangan dan motivasi menabung berpengaruh positif signifikan dalam permintaan asuransi.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah pemilihan variabel bebas yang digunakan peneliti saat ini dan peneliti terdahulu yaitu pengetahuan keuangan. Topik yang diambil sama-sama mengenai asuransi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah teknik dalam penelitian sebelumnya menggunakan ANOVA dan *Multiple Regression Analysis* sedangkan penelitian sekarang menggunakan *partial least square* (PLS).

### **2.1.2 Penelitian Nilufer Dalkilic & Erdem Kirkbesoglu (2015)**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nilufer & Erdem (2015) mengambil topik mengenai “*the role of financial literacy on the development of insurance awareness*”, yang memiliki maksud dan tujuan yaitu mengetahui pengaruh literasi keuangan dalam pengembangan kesadaran asuransi. Pada penelitian ini menggunakan sampel mahasiswa perguruan tinggi di Turki. Untuk memperoleh sampel penelitian metode yang digunakan adalah random sampling, teknis analisis data yang digunakan adalah ANOVA dan t-test. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu pengetahuan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran akan asuransi.

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian saat ini dan penelitian terdahulu menggunakan variabel literasi keuangan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu dalam pengambilan sampel penelitian saat ini menggunakan *purposive sampling* dan *convenience sampling*, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan *random sampling*.

### 2.1.3 Penelitian Ulbinaite, Kucinskiene dan Moullec (2013)

Penelitian yang dilakukan Ulbinaite, Kucinskiene dan Moullec (2013) ini mengambil topik "*Determinant of Insurance Purchase Decision Making in Lithuania*". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui atau menentukan factor – factor yang menjelaskan pengambilan keputusan pembelian asuransi oleh penduduk Lithuania. Dalam penelitian ini diukur menggunakan *skala likert*. Lima faktor yang menjelaskan pengambilan keputusan asuransi yaitu penerimaan kondisi asuransi, kompetensi penyedia layanan asuransi, sikap moneter konsumen terhadap asuransi, pengalaman positif asuransi oleh konsumen dan kemungkinan untuk mengurangi jumlah premi yang dibayarkan untuk asuransi. Data diperoleh dari 366 responden yang berada di Lithuania. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *path analysis*, *factor analysis* dan *multiple regression analysis*.

Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa penerimaan kondisi asuransi, kompetensi penyedia layanan asuransi berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap keputusan asuransi; sikap moneter konsumen terhadap asuransi, pengalaman positif asuransi berpengaruh tidak langsung terhadap keputusan asuransi; kemungkinan untuk mengurangi jumlah premi yang dibayarkan untuk asuransi berpengaruh langsung terhadap keputusan asuransi,

kecenderungan membeli berpengaruh langsung terhadap keputusan membeli asuransi.

Persamaan peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yaitu penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel sikap moneter konsumen terhadap asuransi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner

Perbedaan peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yaitu penelitian terdahulu menggunakan populasi warga yang berada di Lithuania, sedangkan peneliti saat ini menggunakan responden di wilayah Surabaya, Gresik dan Tuban. Teknik dalam penelitian sebelumnya adalah menggunakan *path analysis*, *factor analysis* dan *multiple regression analysis*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan *partial least square* (PLS).

#### **2.1.4 Inti Dian Lisnawati (2016)**

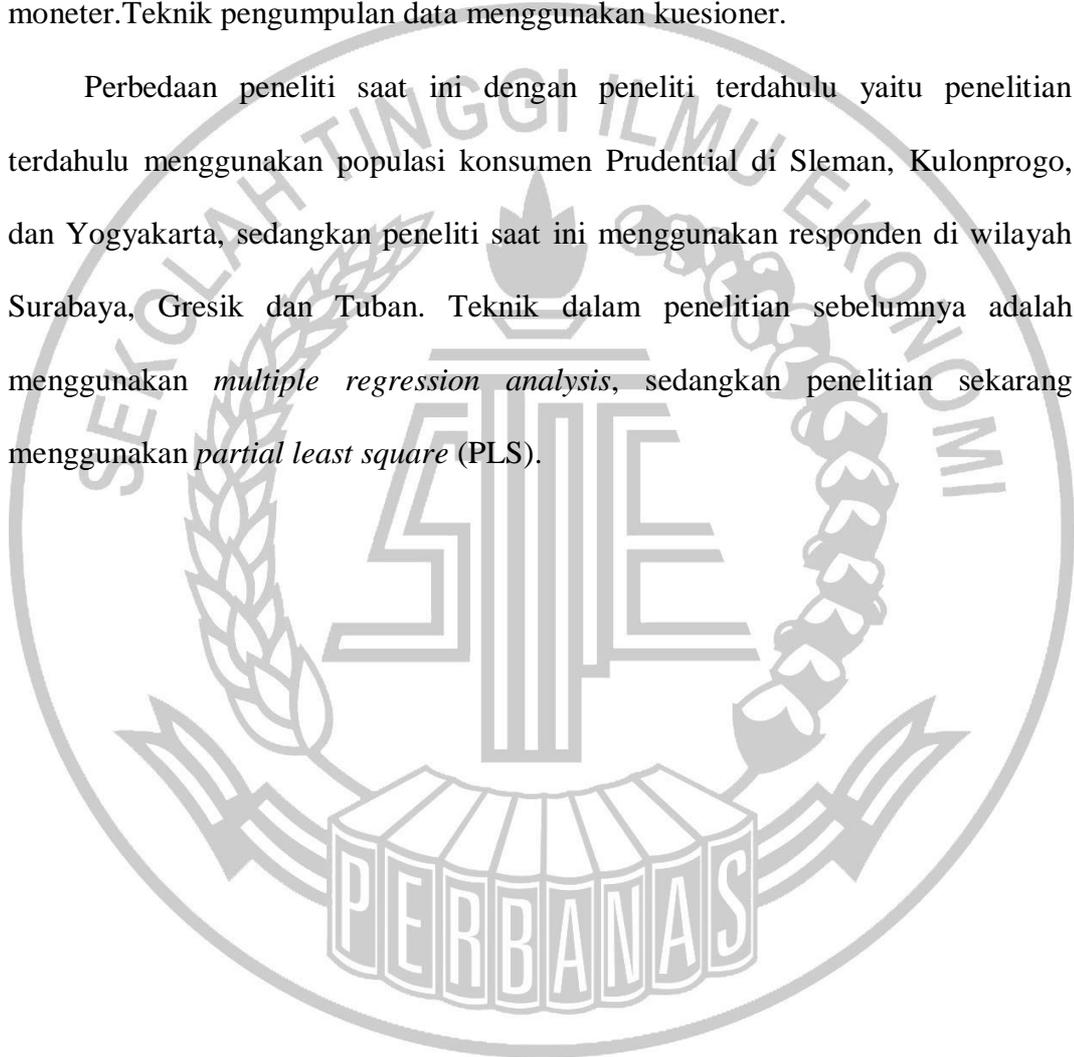
Penelitian yang dilakukan Inti Dian Lisnawati (2016) ini mengambil topik pengaruh aksestabilitas, kompetensi, sikap moneter, dan pengalaman positif pengguna jasa asuransi prudential di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian asuransi prudential di Yogyakarta. Populasi pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Prudential di Sleman, Kulonprogo, dan Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multiple regression analysis*.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah kompetensi penyedia jasa asuransi, sikap moneter konsumen pada asuransi, pengalaman positif pengguna jasa asuransi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian asuransi,

sedangkan akseptabilitas kondisi asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian asuransi.

Persamaan peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yaitu penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel sikap moneter. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Perbedaan peneliti saat ini dengan peneliti terdahulu yaitu penelitian terdahulu menggunakan populasi konsumen Prudential di Sleman, Kulonprogo, dan Yogyakarta, sedangkan peneliti saat ini menggunakan responden di wilayah Surabaya, Gresik dan Tuban. Teknik dalam penelitian sebelumnya adalah menggunakan *multiple regression analysis*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan *partial least square (PLS)*.



**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu**

Keterangan	Nurul Shahnaz Mahdzan & Sarah Margaret Peter Victorian (2013)	Ulbinaitė, Kucinskiene, Moullec (2013)	Inti Dian Lisnawati (2016)	Nilufer Dalkilic & Erdem (2015)
Topik Penelitian	<i>The Determinants of Life Insurance Demand : A Focus on Saving Motives and Financial Literacy</i>	<i>Determinants of Insurance Purchase Decision Making in Lithuania</i>	Pengaruh Aksestabilitas, Kompetensi, Sikap Moneter, dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential di Jakarta	<i>The role of financial literacy on the development of insurance awareness</i>
Variabel Penelitian	Faktor demografis, <i>saving motives</i> , dan literasi keuangan terhadap permintaan asuransi jiwa	Tingkat penerimaan kondisi asuransi, kompetensi penyedia layanan asuransi, sikap moneter konsumen terhadap asuransi, positifnya pengalaman asuransi konsumen, dan kemungkinan untuk mengurangi jumlah dari premi yang dibayarkan untuk asuransi terhadap keputusan pembelian layanan asuransi	Penerimaan kondisi asuransi, kompetensi layanan asuransi, sikap moneter konsumen terhadap asuransi, pengalaman positif dari pengguna asuransi terhadap keputusan pembelian asuransi	Literasi keuangan
Teknik Analisis Data	<i>ANOVA, Multiple Regression</i>	<i>Factor analysis, multiple regression analysis</i>	Regresi linier berganda	<i>ANOVA, t-test</i>

Keterangan	Nurul Shahnaz Mahdzan & Sarah Margaret Peter Victorian (2013)	Ulbinaitė, Kucinskiene, Moullec (2013)	Inti Dian Lisnawati (2016)	Nilufer Dalkilic & Erdem (2015)
Hasil Penelitian	Demografi dan <i>saving motives</i> secara signifikan terkait dengan permintaan asuransi jiwa. Literasi keuangan ditemukan tidak signifikan dalam menentukan permintaan asuransi jiwa	kompetensi penyedia jasa asuransi, sikap moneter konsumen pada asuransi, pengalaman positif pengguna jasa asuransi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian asuransi, sedangkan akseptabilitas kondisi asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian asuransi.	Penerimaan kondisi asuransi menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian asuransi. Kompetensi layanan asuransi menunjukkan pengaruh positif pada keputusan pembelian asuransi. Sikap moneter konsumen pada asuransi menunjukkan efek positif pada keputusan pembelian asuransi. Pengalaman pengguna asuransi positif menunjukkan efek positif pada keputusan pembelian asuransi.	Literasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran akan asuransi

Sumber : Aurelija Ulbinaitė, Marija Kucinskiene, Yannick Le Moullec (2013), Nurul Shahnaz & Sarah Margaret Peter (2013), Nilufer Dalkilic & Erdem Kirkbesoglu (2015), Inti Dian Lisnawati (2016)

## **2.2 Landasan Teori**

Dalam sub bab landasan teori ini akan diuraikan bermacam-macam teori yang dapat dijadikan acuan dasar bagi peneliti untuk menganalisis dan evaluasi dalam pemecahan masalah penelitian.

### **2.2.1 Asuransi**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian bab 1 pasal 1, asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Berikut merupakan beberapa definisi dari para ahli :

Menurut Green dalam Danarti (2011:7) asuransi didefinisikan sebagai suatu lembaga ekonomi yang memiliki tujuan mengurangi risiko, dengan cara mengkombinasikan dalam pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugiannya dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu. Sedangkan menurut William dan Heins dalam Danarti (2011:8) mengartikan asuransi berdasarkan dua sudut pandang, yaitu :

1. Asuransi merupakan suatu pengaman terhadap kerugian finansial yang dilakukan oleh penanggung.
2. Asuransi merupakan suatu persetujuan antara dua pihak atau lebih mengumpulkan dana yang digunakan untuk menanggulangi kerugian finansial.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat diambil satu definisi tentang asuransi yang mencakup semua sudut pandang di atas, yaitu asuransi merupakan alat yang digunakan untuk mengurangi risiko yang tidak dapat diduga dengan cara menggabungkan sejumlah unit yang terkena risiko yang serupa atau hampir sama dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugian tersebut dapat diramalkan dan apabila kerugian yang diramalkan terjadi maka akan dibagi secara proporsional oleh seluruh pihak di dalam gabungan tersebut.

Menurut Danarti (2011:13) berdasarkan definisi tentang asuransi seperti yang tertera pada pasal 246 KUHD, terdapat empat unsur terkandung dalam asuransi, yaitu :

1. Pihak tertanggung (insured) yang berjanji untuk membayar premi kepada pihak penanggung, secara lunas atau berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (insure) yang berjanji untuk membayar sejumlah dana atau santunan terhadap pihak tertanggung, secara lunas atau berangsur-angsur.

3. Suatu peristiwa (accident) yang tidak dapat diduga atau tidak diketahui sebelumnya.
4. Kepentingan (interest) yang mungkin akan mengalami kerugian akibat peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya.

Menurut Danarti (2011:15) menjelaskan bahwa fungsi asuransi adalah sebagai berikut :

a) Pengalihan Resiko

Sebagai sarana atau mekanisme pengalihan risiko atau kerugian yang tidak terduga dari tertanggung sebagai kepada satu atau beberapa penanggung, sehingga apabila kemungkinan terjadi kerugian sebagai akibat suatu peristiwa tidak terduga, akan berubah menjadi proteksi asuransi yang merubah kerugian menjadi ganti rugi atau santunan klaim dengan syarat pembayaran premi.

b) Penghimpun Dana

Premi yang diterima oleh perusahaan asuransi akan dihimpun dan dana tersebut akan digunakan untuk membayar risiko yang terjadi.

### 2.2.2 Pengetahuan Keuangan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Lusardi dan Mitchel (2010) pengetahuan keuangan adalah sebagai pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat mengenai keuangan dan diterapkan dalam proses pengambilan keputusan dalam hidupnya. Seperti halnya yang dijelaskan oleh manurung (2009) pengetahuan keuangan juga diartikan sebagai sebuah ketrampilan yang akan memungkinkan

responden dalam melakukan tindakan sesuai dengan sumber dana yang dimiliki. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ritma dan Untung (2015) menyatakan bahwa pengetahuan keuangan merupakan kebutuhan dasar yang wajib dimiliki oleh masyarakat karena apabila tidak memiliki pengetahuan keuangan yang memadai, maka di masa depan masyarakat tersebut akan mengalami kesulitan keuangan dan tidak dapat menjamin hidupnya dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yopie Kurnia dan Dewi Astuti (2015) pengetahuan keuangan merupakan ketrampilan dari responden untuk mengetahui, menganalisa serta menerapkan kemampuan untuk mengelola sumber dana yang dimiliki agar tidak salah dalam membuat suatu keputusan dan terhindar dari masalah keuangan yang merugikan. Penelitian yang dilakukan oleh Chen and Volpe (1998) bahwa saat ini banyak masyarakat seharusnya sudah mulai menyadari pentingnya mempelajari pengetahuan keuangan untuk meningkatkan kesadaran diri dari masyarakat dalam mempersiapkan proteksi diri atau aset yaitu asuransi. Ketrampilan mengenai pengetahuan keuangan mulai diperkenalkan sejak dini pada jenjang pendidikan agar masyarakat mampu memahami betapa pentingnya pengetahuan keuangan untuk terjaminnya kehidupan saat ini dan masa yang akan datang agar terhindar dari risiko kerugian yang tidak diinginkan.

Aspek-aspek keuangan menurut Chen dan Volpe (1998) yaitu sebagai berikut :

1. Basic Personal Finance. Pengetahuan dasar tentang keuangan pribadi mengenai pemahaman akan hal-hal yang paling dasar dalam sistem keuangan antara lain *oportunity cost*, inflasi, likuiditas aset dan lain-lain.
2. Pinjaman. Pinjaman adalah suatu hal yang penting dalam keuangan pribadi maupun kelompok. Ketika seseorang membutuhkan dana untuk kebutuhan sehari-hari maupun investasi, seseorang tersebut dapat melakukan pinjaman kepada bank atau lembaga keuangan lainnya.
3. Asuransi atau Proteksi. Asuransi merupakan salah satu cara agar seseorang mendapatkan proteksi dari risiko-risiko yang merugikan dan fungsi selanjutnya yaitu untuk akumulasi.
4. Investasi. Seseorang cenderung menggunakan cara meletakkan uang ke dalam surat berharga termasuk obligasi, saham, dan reksa dana untuk investasi.

### **2.2.3 Sikap Moneter**

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Inti Dian Lisnawati (2016) bahwa sikap moneter konsumen terhadap asuransi merupakan persepsi konsumen terhadap asuransi sebagai suatu investasi yang menguntungkan. Dalam hal ini para konsumen menganggap bahwa asuransi yaitu suatu tabungan yang pada saatnya nanti dapat diambil dan konsumen menganggap bahwa asuransi bukan sebagai protektif yang mengisyaratkan biaya sehingga memberi kesan negatif, akan tetapi sebuah tabungan yang dapat memberikan keuntungan suatu saat nanti.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ulbinaite (2013) menjelaskan bahwa sikap moneter konsumen terhadap asuransi meliputi tiga aspek yaitu, asuransi

memberikan keuntungan, asuransi menjaga keamanan dan asuransi sebagai investasi. Semakin baik persepsi konsumen terhadap asuransi maka akan semakin tinggi pula keputusan konsumen dalam membeli asuransi.

#### **2.2.4 Kecenderungan membeli**

Kecenderungan merupakan sumber motivasi yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan apa yang dikehendaki. Kecenderungan ini dapat diartikan sebagai niat atau keinginan seseorang untuk bertindak sehingga memutuskan untuk membeli suatu produk. Konsumen akan menaruh minat terhadap suatu produk jika produk tersebut mempunyai manfaat yang besar terhadap dirinya. Sehingga konsumen akan termotivasi untuk membelinya. Menurut (Ulbinaitė, Kucinskiene & Moullec, 2013) kecenderungan membeli konsumen mencerminkan minat konsumen tersebut terhadap pembelian asuransi. Konsumen akan cenderung membeli layanan asuransi jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya.

#### **2.2.5 Pengaruh Pengetahuan Keuangan Terhadap Keputusan Membeli**

##### **Asuransi**

Pengetahuan keuangan akan mempengaruhi bagaimana seseorang menabung, berinvestasi, meminjam uang dan mengelola keuangannya, sehingga literasi keuangan akan mempengaruhi seseorang dalam berasuransi (Widdowson dan Hailwood, 2007). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Elvira Unola dan Nanik Linawati (2014) bahwa jika responden memiliki pengetahuan keuangan secara matang dan memadai maka semua kebutuhan keuangan responden dapat terpenuhi dan dapat mengurangi peluang terjadinya kesalahan dalam pengambilan

keputusan keuangan. Mahdzan dan Tabiani (2013) menjelaskan bahwa dengan banyaknya pengetahuan keuangan yang dimiliki akan lebih baik dalam mengambil keputusan keuangannya dan lebih efektif perilaku keuangannya, serta apabila seseorang dengan pengetahuan keuangan yang lebih tinggi akan lebih mampu mempersiapkan diri untuk masa depan dengan cara meningkatkan tabungan lebih baik lagi atau membeli produk asuransi.

#### **2.2.6 Pengaruh sikap moneter terhadap keputusan membeli asuransi**

Sikap moneter konsumen terhadap asuransi tercermin pada adanya anggapan bahwa asuransi sebagai investasi, asuransi sebagai tabungan masa depan, asuransi menjadi proteksi dan asuransi memberikan keuntungan serta manfaat bagi konsumen (Inti Dian Lisnawati, 2016).

Apabila semakin baik persepsi konsumen pada asuransi maka akan semakin tinggi pula keputusan konsumen dalam membeli asuransi. Persepsi konsumen terhadap asuransi merupakan suatu proses dimana berbagai stimuli dipilih, diorganisir, dan diinterpretasi menjadi informasi yang bermakna (Ferrinadewi, 2008:42).

#### **2.2.7 Kecenderungan Membeli memediasi pengaruh sikap moneter terhadap keputusan membeli asuransi**

Apabila seseorang melakukan pengelolaan keuangan yang baik dan menentukan sikap yang bijaksana, maka tujuan finansial di masa depan kita akan tercapai. Merujuk pada jurnal (Inti Dian Lisnawati, 2016) menyatakan bahwa sikap konsumen terhadap asuransi tercermin pada adanya anggapan bahwa

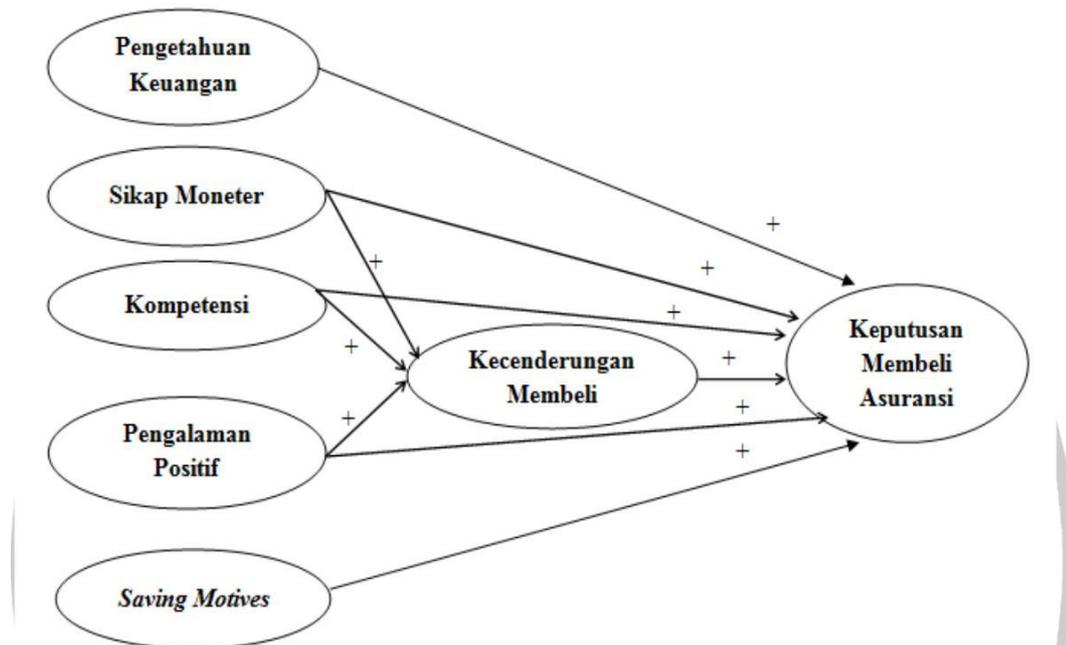
asuransi sebagai investasi masa depan, tabungan masa depan, perlindungan, memberikan keuntungan dan memberikan manfaat. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik persepsi konsumen pada asuransi maka akan makin tinggi juga keputusan konsumen dalam membeli asuransi. Pada penelitian ini kecenderungan membeli merupakan variabel mediasi yang akan mempengaruhi variabel keputusan membeli asuransi. Dengan menggunakan variabel mediasi, seseorang dapat menemukan pengaruh tidak langsung sikap terhadap keputusan asuransi melalui niat.

#### **2.2.8 Pengaruh Kecenderungan Membeli terhadap Keputusan Membeli Asuransi**

Kecenderungan membeli asuransi dapat diartikan sebagai minat individu untuk melakukan pembelian asuransi. Kecenderungan membeli yaitu sebagai minat dan keinginan yang dimiliki seseorang untuk melakukan tindakan. Tahap kecenderungan untuk bertindak sebelum memutuskan membeli asuransi seseorang terlebih dahulu memiliki minat akan pembelian asuransi. Individu yang memiliki kecenderungan membeli yang tinggi, akan cenderung bersedia untuk menyisihkan sebagian uangnya untuk melakukan pembayaran premi asuransi sebagai jaminan atas stabilitas hidup di masa yang akan datang (Ulbinaitė, *et al*, 2013). Kecenderungan membeli akan menjadi keputusan membeli asuransi apabila seseorang sudah memiliki minat dan keinginan yang tinggi akan asuransi. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Ulbinaitė, *et al*, 2013) yang menjelaskan bahwa kecenderungan membeli berpengaruh positif pada keputusan pembelian asuransi.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

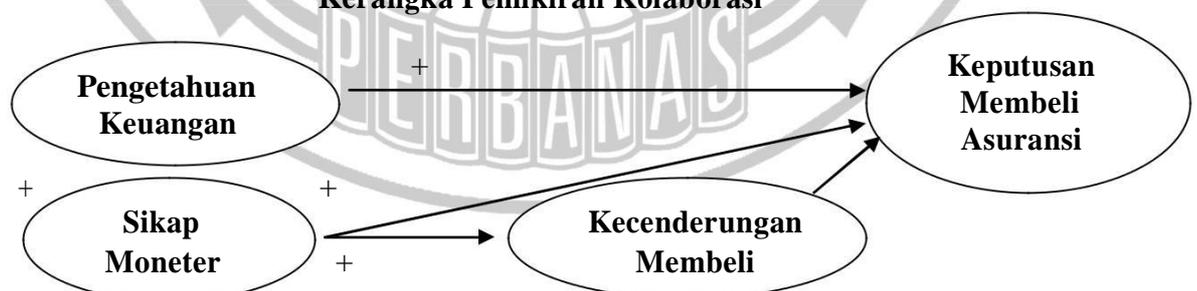
Agar mempermudah penulis untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang ada disusunlah kerangka pemikiran. Berikut merupakan kerangka pemikiran kolaborasi dan model kerangka pemikiran :



Sumber : Aurelija Ulbinate, Marija Kucinskiene, Yannick Le Moullec (2013), Nurul Shahnaz & Sarah Margaret Peter (2013), Nilufer Dalkilic & Erdem Kirkbesoglu (2015), Sri Hermawati (2013), Hendon Redzuan (2014), Mahdzan & Victorian (2013), Jurkovicova (2016), Inti Dian Lisnawati (2016)

**Gambar 2.1**

#### **Kerangka Pemikiran Kolaborasi**



Sumber : Aurelija Ulbinate, Marija Kucinskiene, Yannick Le Moullec (2013), Nurul Shahnaz & Sarah Margaret Peter (2013), Nilufer Dalkilic & Erdem Kirkbesoglu (2015), Inti Dian Lisnawati (2016)

**Gambar 2.2**

#### **Kerangka Pemikiran**

## 2.4 **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dari penelitian yang ada dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan membeli asuransi

H2 : Sikap moneter berpengaruh positif terhadap keputusan membeli asuransi.

H3 : Kecenderungan Membeli memediasi pengaruh sikap moneter terhadap keputusan membeli asuransi

H4 : Kecenderungan membeli berpengaruh terhadap keputusan membeli asuransi

