

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Lingkup Penelitian.....	16
1.7 Sistematika Penelitian.....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
2.1. Komunikasi Pemasaran.....	18
2.2. <i>Elaboration Likelihood Model</i> (ELM).....	20

2.3. Tenaga Pemasar.....	23
2.4. Penjualan Personal.....	25
2.5. Tahapan Penjualan Personal.....	28
2.6. Penelitian Terdahulu.....	32
2.7. Kerangka Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Desain Penelitian.....	40
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3. Instrumen Penelitian.....	44
3.4. Teknik Analisis Data.....	50
3.5. Profil Perusahaan.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Deskripsi Data.....	54
4.2. Analisis Data.....	56
4.2.1. Tahap <i>Prospecting</i> (Pencarian Pelanggan Potensial).....	57
4.2.2. Tahap <i>Pre-approach</i> (Pra Pendekatan).....	66
4.2.3. Tahap <i>Presentation &amp; Demonstration</i> (Presentasi & Demonstrasi)..	70
4.2.4. Tahap <i>Persuasion &amp; Overcoming Objection</i> (Mengatasi Keberatan).. .....	75
4.2.5. Tahap <i>Closing</i> (Penutupan Penjualan).....	82
4.2.6. Tahap <i>Servicing</i> (Tindak Lanjut).....	91
4.3. Validasi Data.....	97
4.4. Diskusi Pembahasan.....	105

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>123</b>
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Implikasi Manajerial.....	125
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1	Daftar Pertanyaan.....	44
Tabel 3.2	Daftar Pertanyaan Uji Validitas.....	48
Tabel 4.1	Profil Singkat Narasumber Utama.....	56
Tabel 4.2	Pencarian Informasi Mengenai Profil Nasabah Potensial.....	58
Tabel 4.3	Komunikasi Awal Dengan Nasabah .....	60
Tabel 4.4	Persiapan dan Kualifikasi Nasabah.....	62
Tabel 4.5	Rencana Penawaran Dalam Penjualan.....	64
Tabel 4.6	Ringkasan Tahapan <i>Prospecting</i> .....	65
Tabel 4.7	Penggalian Informasi Kebutuhan dan Karakteristik.....	67
Tabel 4.8	Komunikasi Dengan Nasabah.....	68
Tabel 4.9	Ringkasan Tahapan <i>Pre-Approach</i> .....	69
Tabel 4.10	Penjelasan Gambaran Awal dan Ketertarikan Nasabah.....	73
Tabel 4.11	Ringkasan Tahapan <i>Presentation and Demonstration</i> .....	75
Tabel 4.12	Pemahaman dan Klarifikasi atas Keberatan Nasabah.....	77
Tabel 4.13	Pemberian Solusi.....	80
Tabel 4.14	Ringkasan Tahapan <i>Persuasion and Overcoming Objection</i> .....	81
Tabel 4.15	Sinyal <i>Closing</i> .....	83
Tabel 4.16	Keputusan <i>Closing</i> .....	85
Tabel 4.17	Pengaruh Tenaga Pemasar.....	87

Tabel 4.18	Penjelasan Proses Pembayaran.....	90
Tabel 4.19	Ringkasan Tahapan <i>Closing</i> .....	91
Tabel 4.20	Pemantuan Proses Pasca <i>Closing</i> .....	93
Tabel 4.21	Menjaga Hubungan Setelah Pembelian.....	95
Tabel 4.22	Ringkasan Tahapan <i>Servicing</i> .....	96
Tabel 4.23	Rekap Pembahasan Penerapan Penjualan Personal.....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penetrasi dan Densitas Asuransi Indonesia tahun 2019-2023...	3
Gambar 1.2	Data Saluran Pemasaran Asuransi dan Rencana Peningkatan Saluran Pemasaran Asuransi 5 tahun ke depan.....	4
Gambar 1.3	Prediksi Pertumbuhan Premi Asuransi Global (2019 – 2026).....	5
Gambar 1.4	Analisis Dan Prediksi Perkembangan Industri Asuransi Jiwa di Indonesia (2019 – 2028).....	5
Gambar 1.5	Penetrasi <i>Bancassurance</i> BCA Kanwil IX Matraman (2022-2024).....	14
Gambar 2.1	Proses Tahapan Penjualan Personal.....	29
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Verbatim Wawancara & Tabel Coding.....	135
------------	--	-----