

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Komunikasi Pemasaran	12
2.2 Bauran Komunikasi Pemasaran.....	13
2.3 <i>Personal Selling</i>	19
2.4 Tahapan Komunikasi <i>Personal Selling</i>	22
2.5 Tugas <i>Personal Selling</i>	23

2.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peran <i>Personal Selling</i>	24
2.7	Tahapan Kegiatan <i>Personal Selling</i>	25
2.8	Kelebihan dan Kelemahan <i>Personal Selling</i>	26
2.9	Langkah-Langkah dalam Proses <i>Personal Selling</i>	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.3	Jenis dan Pengumpulan Data	38
3.4	Metode Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Profil Informan	42
4.2	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1	Tahap Mencari Pelanggan dan Mengkualifikasikannya.....	44
4.2.2	Tahap Prapendekatan	45
4.2.3	Tahap Presentasi dan Demonstrasi	48
4.2.4	Tahap Mengatasi Keberatan	50
4.2.5	Tahap Menutup Penjualan	52
4.2.6	Tahap Tindak Lanjut dan Pemeliharaan	53
4.2.7	Tindakan Perbaikan	54
4.3	Pembahasan	56
BAB V	SIMPULAN.....	70
5.1	Simpulan.....	70
5.2	Implikasi Manajerial.....	73

5.3	Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Mendatang	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Target Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.....	3
Tabel 1.2: Pencapaian Kepsertaan BPJS Ketenagakerjaan per Tahun	3
Tabel 1.3: Pencapaian Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2017.....	4
Tabel 3.1: Hasil Pencapaian Agen Perisai	37
Tabel 4.1: Profil Informan.....	43
Tabel 4.3: Tindakan Perbaikan Kendala yang Dihadapi Agen Perisai.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara	79
Lampiran 2: Hasil Wawancara.....	80