

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penulisan	16
1.4 Kerangka Penulisan	16
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	18
2.1 Kondisi Umum	18
2.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan	18
2.1.2 Logo BPJS Kesehatan	21
2.1.3 Visi dan Misi	23
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Strategi Pemasaran	24
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	24
2.2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	24
2.2.2.2 Pengertian Jasa	25



2.2.2.3	Karakteristik Jasa	26
2.2.2.4	Konsep Bauran Pemasaran Jasa.....	27
2.2.2.5	Elemen-elemen Bauran Pemasaran Jasa	28
2.2.3	Promosi	31
2.2.3.1	Pengertian Promosi	31
2.2.3.2	Tujuan Promosi.....	31
2.2.3.3	Bauran Promosi.....	32
2.2.4	<i>Personal Selling</i>	34
2.2.4.1	Pengertian <i>Personal Selling</i>	34
2.2.4.2	Fungsi <i>Personal Selling</i>	35
2.2.4.3	Tujuan <i>Personal Selling</i>	35
2.2.4.4	Karakteristik	36
2.2.4.5	Proses <i>Personal Selling</i>	37
2.3	Tinjauan Pustaka.....	41
2.4	Metodologi Penulisan.....	41
2.4.1	Jenis Penelitian.....	41
2.4.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	42
2.4.3	Populasi dan Sampel	43
2.4.4	Sumber Data Penelitian	43
2.4.5	Teknik Analisis Data.....	44
2.5	Alat Ukur	45
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		48
3.1	Memilih Prospek (<i>Prospecting</i>).....	48



3.2	Pra-Pendekatan (<i>Pre-Approach</i>).....	56
3.3	Pendekatan (<i>Approach</i>)	57
3.4	Presentasi (<i>Presentation</i>).....	60
3.5	Mengatasi Keberatan (<i>Handling Objection</i>).....	64
3.6	Penutupan (<i>Closing</i>).....	67
3.7	Tindak Lanjut (<i>Follow Up</i>).....	70
BAB IV PENUTUP		72
4.1	Kesimpulan.....	72
4.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo BPJS Kesehatan.....	21
Gambar 2. 2 Karakteristik Jasa.....	27
Gambar 2. 3 Elemen-elemen Bauran Pemasaran Jasa	30
Gambar 2. 4 Bauran Promosi	34
Gambar 2. 5 Proses Personal Selling	40
Gambar 3. 1 Tahap Presentasi (<i>Presentation</i>).....	64
Gambar 3. 2 Tahap Mengatasi Keberatan (<i>Handling Objection</i>).....	66
Gambar 3. 3 Tahap Penutupan (<i>Closing</i>).....	69