

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai perbandingan gaya menjual sales agent yang berprestasi kerja tinggi dan sales agent yang berprestasi kerja rendah di perusahaan asuransi 'X', Bandung.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode komparatif. Variabel penelitian adalah gaya menjual. Pengambilan data dilakukan di perusahaan asuransi 'X' Bandung terhadap karyawan yang bekerja sebagai sales agent sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Jumlah responden adalah 42 orang yang terbagi ke dalam dua kelompok yaitu kelompok sales agent yang berprestasi kerja rendah dengan sales agent yang berprestasi kerja tinggi.*

*Pada penelitian ini digunakan alat ukur untuk mengukur gaya menjual berbentuk kuesioner yang telah dimodifikasi dari kuesioner yang disusun berdasarkan teori **Robert R. Blake & Jane Srygley Mouton (1970)**, sedangkan pengelompokkan terhadap sales agent yang berprestasi kerja rendah dan yang berprestasi kerja tinggi ditentukan oleh peneliti berdasarkan kriteria prestasi dari perusahaan pada tahun 2007.*

*Berdasarkan pengolahan data dan perhitungan uji statistik chi-kuadrat dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh hasil yaitu  $X^2 \text{ hit} < X^2 \text{ tabel}$  yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.*

*Dengan demikian kesimpulan penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan gaya menjual antara sales agent yang berprestasi kerja tinggi dengan sales agent yang berprestasi kerja rendah di Perusahaan Asuransi "X" Bandung, selain itu gaya menjual bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi prestasi kerja seorang sales agent, terdapat faktor-faktor yang juga turut mempengaruhi prestasi kerja sales agent*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1	LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2	IDENTIFIKASI MASALAH.....	9
1.3	MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.4	KEGUNAAN PENELITIAN.....	10
	1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	10
	1.4.2 Kegunaan Praktis .....	10
1.5	KERANGKA PIKIR.....	10
1.6	ASUMSI PENELITIAN .....	22
1.7	HIPOTESIS PENELITIAN .....	22

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	TEORI SALESMAN .....	23
2.1.1	Pengertian Salesman .....	23
2.1.2	Interaksi antara Salesman dengan Konsumen.....	25
2.1.3	Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian .....	28
2.2	TEORI PENJUALAN.....	29
2.2.1	Pengertian Penjualan.....	29
2.2.2	Pengertian <i>Personal Selling</i> .....	31
2.2.3	Pengertian <i>Salesmanship</i> .....	35
2.2.4	Hubungan antara <i>Salesmanship</i> dengan <i>Personal Selling</i> ...	36
2.3	TEORI GAYA MENJUAL.....	37
2.3.1	Perhatian terhadap Penjualan.....	38
2.3.2	Perhatian terhadap Konsumen .....	39
2.3.3	Diagram Gaya Menjual.....	40
2.3.3.1	Gaya Menjual (1,1) .....	43
2.3.3.2	Gaya Menjual (1,9) .....	44
2.3.3.3	Gaya Menjual (5,5) .....	46
2.3.3.4	Gaya Menjual (9,1) .....	48
2.3.3.5	Gaya Menjual (9,9) .....	50
2.3.4	Teori tentang Gaya Konsumen .....	53
2.3.5	Efektifitas Gaya Menjual .....	55

2.3.6	Faktor-Faktor yang Menentukan Gaya Menjual Sales .....	57
2.4	TEORI TENTANG PRESTASI KERJA .....	58
2.4.1	Pengertian Prestasi Kerja .....	58
2.4.2	Pengukuran Prestasi Kerja .....	60
2.4.3	Standar Prestasi Kerja .....	62
2.4.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja .....	63
2.4.5	Peran Gaya Menjual Terhadap Prestasi Kerja .....	64
2.5	ASURANSI JIWA .....	66
2.5.1	Pengertian Asuransi Jiwa .....	66
2.5.2	Macam-macam Asuransi Jiwa .....	66

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	DESAIN PENELITIAN.....	69
3.2	VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL .....	70
3.2.1	Variabel Penelitian.....	70
3.2.2	Definisi Operasional .....	70
3.3	ALAT UKUR.....	71
3.3.1	Alat Ukur Gaya Menjual.....	71
3.3.1.1	Sistem Penilaian Alat Ukur Gaya Menjual .....	72
3.3.2	Prestasi Kerja .....	73
3.3.3	Data Penunjang .....	73

3.4 VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR .....	73
3.4.1 Validitas Alat Ukur .....	73
3.4.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	74
3.5 POPULASI SASARAN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	75
3.5.1 Populasi Sasaran .....	75
3.5.2 Karakteristik Populasi .....	75
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	75
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA .....	75
3.7 HIPOTESIS STATISTIK .....	77

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN .....	78
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....	78
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Status Marital .....	79
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan .....	79
4.1.5 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	79
4.1.6 Gambaran Responden Berdasarkan Prestasi Kerja .....	79
4.2 PENGUJIAN HIPOTESIS .....	80
4.3 GAMBARAN HASIL PENELITIAN .....	81
4.3.1 Gaya Menjual dan Prestasi Kerja .....	81
4.4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	81

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	KESIMPULAN.....	88
5.2	SARAN.....	90

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
<b>Bagan 1.1.</b> Skema Kerangka Pikir .....	21
<b>Bagan 2.1.</b> Model Konseptual Hubungan “ <i>Sales-Konsumen</i> ” .....	27
<b>Bagan 2.2</b> Diagram Gaya Menjual Blake & Mouton.....	41
<b>Bagan 2.3</b> Diagram Gaya Konsumen.....	54
<b>Bagan 2.4</b> Karakteristik Individu yang Menentukan Performance .....	60
<b>Bagan 3.1</b> Kerangka Penelitian .....	69

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Efektifitas Gaya Menjual ..... 56
Tabel 2.2	Pengukuran <i>Input</i> dari Aktivitas Penjualan ..... 62
Tabel 2.3	Pengukuran <i>Output</i> dari Aktivitas Penjualan..... 63
Tabel 4.1.1	Gambaran Jenis Kelamin Responden ..... 78
Tabel 4.1.2	Gambaran Usia Responden ..... 78
Tabel 4.1.3	Gambaran Status Marital Responden..... 79
Tabel 4.1.4	Gambaran Pendidikan Responden ..... 79
Tabel 4.1.5	Gambaran Lama Bekerja Responden..... 79
Tabel 4.1.6	Gambaran Prestasi Kerja Responden..... 79
Tabel 4.3.1	Gambaran Hasil Penelitian Gaya Menjual dan Prestasi Kerja... 81



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Kata Pengantar Kuesioner Gaya Menjual
- Lampiran 2.** Kuesioner Data Penunjang
- Lampiran 3.** Kuesioner Gaya Menjual
- Lampiran 4.** Data Pribadi *Sales Agent* yang Berprestasi kerja Rendah
- Lampiran 5.** Data Pribadi *Sales Agent* yang Berprestasi kerja Tinggi
- Lampiran 6.** Data Mentah Kuesioner Gaya Menjual
- Lampiran 7.** Data Mentah Skor Gaya Menjual *Sales Agent* yang Berprestasi Kerja Rendah
- Lampiran 8.** Data Mentah Skor Gaya Menjual *Sales Agent* yang Berprestasi Kerja Tinggi
- Lampiran 9.** Data Penunjang *Sales Agent*
- Lampiran 10.** Hasil Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 11.** Latar Belakang Perusahaan Asuransi 'X' Bandung