

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teoritis.....	8
2.1.1 Price.....	8
2.1.1.1 Pengertian Price.....	8
2.1.1.2 Strategi Penetapan <i>Price</i> (Harga).....	9
2.1.1.3 Tujuan Penetapan Harga.....	10
2.1.1.4 Faktor-faktor yang Perlu di Pertimbangkan Ketika Menetapkan Harga	11
2.1.1.5 Indikator Harga.....	12
2.1.2 <i>Sales Person</i>	13

2.1.2.1 Pengertian <i>Sales Person</i>	13
2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat <i>sales person</i>	14
2.1.2.3 Karakteristik <i>sales person</i>	16
2.1.2.4 Fungsi <i>sales person</i>	17
2.1.2.5 Langkah-langkah <i>sales person</i>	18
2.1.2.6 Indikator <i>sales person</i>	20
2.1.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	21
2.1.3.1 Pengertian Kualitas.....	21
2.1.3.2 Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.1.3.4 Mutu Pelayanan	26
2.1.3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.4 Penjualan	30
2.1.4.1 Pengertian Penjualan	30
2.1.4.2 Tujuan Penjualan	31
2.1.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penjualan.....	31
2.1.4.4 Indiktor Penjualan	34
2.2 Penelitian Relevan.....	35
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Lokasi Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.3.1 Variabel Penelitian.....	43

3.3.2 Definisi Operasional.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.2 Analisis Regresi Berganda.....	51
3.6.3 Uji Hipotesis.....	52
3.6.3.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	52
3.6.3.2 Uji T.....	52
3.6.3.3 Uji Koefisien Determinan.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah Singkat Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Iskandar Muda Medan.....	55
4.1.2 Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Iskandar Muda Medan.....	56
4.2. Deskripsi Responden Penelitian.....	58
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.3. Analisis Data Penelitian.....	59
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	59
4.3.1.1 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Price</i>	60
4.3.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Sales Person</i>	61

4.3.1.3 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Service Quality</i> ...	62
4.3.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penjualan Produk.....	63
4.4 Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1 Uji Normalitas	64
4.4.2 Uji Multikolineritas	65
4.4.3 Uji Heterokedesitas	66
4.5 Analisis Regresi Berganda	67
4.6 Hasil Uji Hipotesis	69
4.6.1 Hasil Uji F (Simultan).....	69
4.6.2 Hasil Uji T (Parsial).....	70
4.7 Koefisien Determinasi (R Square)	71
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

