

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Teoretis	4
1.4.2. Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN TEORITIS	1
2.1. Penelitian Terdahulu	1
2.2. Landasan Teori	5
2.2.1. Reinforcement Theory (Teori Penguatan)	5
2.3. Tinjauan Pustaka	6
2.3.1. Marketing Communication (Komunikasi Pemasaran)	6
2.3.1.1. Pengertian Marketing Communication (Komunikasi Pemasaran)	6
2.3.1.2. Unsur Komunikasi Pemasaran	6
2.3.1.3. Proses Komunikasi Pemasaran	7
2.3.1.4. Gangguan Komunikasi Pemasaran	8
2.3.1.5. Tujuan Komunikasi Pemasaran	8

2.3.1.6.	Langkah Merancang Komunikasi Pemasaran	8
2.3.2.	Komunikasi Interpersonal	9
2.3.2.1.	Metode Komunikasi Interpersonal	11
2.3.2.2.	Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	12
2.3.2.3.	Tujuan Komunikasi Interpersonal	13
2.3.2.4.	Masalah Dalam Komunikasi Interpersonal	13
2.3.2.5.	Pendekatan Komunikasi Interpersonal	14
2.3.3.	Asuransi	15
2.3.3.1.	Pengertian Asuransi	15
2.3.3.2.	Jenis – Jenis Asuransi	16
2.3.3.3.	Manfaat Asuransi	17
2.3.4.	Agen Komunikasi	18
2.3.4.1.	Pengertian Agen Asuransi	18
2.3.4.2.	Tugas agen asuransi	19
2.4.	Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1.	Paradigma Penelitian	21
3.2.	Pendekatan Penelitian	21
3.3.	Subjek dan Objek Penelitian	22
3.4.	Pengumpulan Data	23
3.5.	Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1.	Hasil Penelitian	26
4.2.	Pembahasan Penelitian	28
4.2.1.	Pengaplikasian Reinforcement Theory	28
4.2.2.	Hambatan Dalam Penggunaan Komunikasi Interpersonal Agen Asuransi Chubb life Dalam Menghadapi Nasabah	34
BAB V PENUTUP		38
6.1.	Kesimpulan	38
6.2.	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI DAN OBSERVASI		42
LAMPIRAN 2 TRANSKIP INTERVIEW		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Peringkat Provider Asuransi Di Indonesia (Januari 2023)	2
Gambar 2 - Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3 - Tipe-Tipe Dasar Desain Studi Kasus	22
Gambar 4 - Komponen dalam Analisis Data	24
Gambar 5 - Dokumentasi Wawancara Via Pesan dan Telepon Whatsiapp dengan agen Chubb life Nia dan Yopi	42
Gambar 6 - Dokumentasi Wawancara dengan agen Yopi di kantor Chubb life Indonesia	42
Gambar 7 - Dokumentasi Wawancara dengan Supervisor Chubb life (Informan Pendukung)	43
Gambar 8 - Proses Pengaktifan Keikutsertaan Asuransi Chubb life Via Aplikasi di Notepad	43
Gambar 9 - Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah Chubb life (Informan Pendukung)	44
Gambar 10 - Dokumentasi Komunikasi Nasabah Chubb life dengan agen Chubb life melalui Pesan Whatsiapp	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Penelitian Terdahulu	4
Tabel 2 - Jadwal Wawancara Key Informan	26
Tabel 3 - Jadwal Wawancara Informan Pendukung	27