



**IMPLEMENTASI TELEMARKETING ASURANSI PT. XXX  
DALAM MENIMBULKAN *BRAND IMAGE*  
PADA TAHUN 2013 – 2014**

SKIRPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication dan Advertising

Disusun Oleh:

**RESINTA DEWI SUSANTI**

44312120063

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI *MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING*  
JAKARTA  
2015**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Resinta Dewi Susanti

NIM : 44312120063

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Agustus 2015

Resinta Dewi Susanti  
44312120063



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : IMPLEMENTASI TELEMARKETING ASURANSI PT. XXX  
DALAM MENIMBULKAN BRAND IMAGE  
PADA TAHUN 2013-2014

Nama : Resinta Dewi Susanti  
NIM : 44312120063  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Jakarta, 3 Agustus 2015

Mengetahui,  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
(Dr. Yoyoh Hercyah, M.Si)



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

**Judul : IMPLEMENTASI TELEMARKETING ASURANSI PT. XXX  
DALAM MENIMBULKAN BRAND IMAGE  
PADA TAHUN 2013-2014**

**Nama : Resinta Dewi Susanti**  
**NIM : 44312120063**  
**Fakultas : Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication***

Jakarta, 3 Agustus 2015

1. Ketua Sidang,  
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si) 
2. Penguji Ahli,  
(Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, M.Med.Kom) 
3. Pembimbing Skripsi  
(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si) 

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **IMPLEMENTASI TELEMARKETING ASURANSI PT. XXX**  
**DALAM MENIMBULKAN BRAND IMAGE**  
**PADA TAHUN 2013-2014**

Nama : Resinta Dewi Susanti

NIM : 44312120063

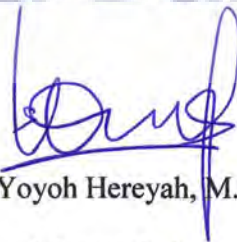
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Jakarta, 3 Agustus 2015

UNIVERSITAS  
Disetujui dan Diterima oleh,  
MERCU BUANA

**Pembimbing**



(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

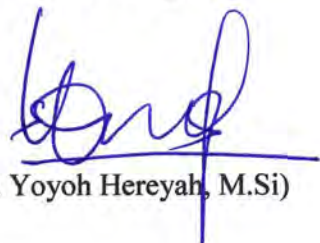
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustinra Zubair, M.Si)

**Ketua Bidang Studi**



(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

v

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan KaruniaNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing serta membantu penulis, baik yang bersifat moril maupun materil. Dengan demikian pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si selaku Dosen pembimbing dan Kepala bidang Studi Advertisin g& Marketing Communication, terima kasih untuk ilmu, saran-saran, motivasi beserta perhatiannya kepada penulis.
2. Bpk. Tanto dan Bpk. Lutfi Anggara selaku HRD PT. Asuransi XXX, yang sudah membantu dalam pengurusan perizinan dan surat menyurat penelitian di PT.XXX
3. Para *leader* Bpk. Hudly, Ibu Caren, Ibu Widya, dan Bpk.Zulhamsyah yang memberikan izin saya sewaktu pengerjaan skripsi disela-sela pekerjaan kantor.
4. Para Narasumber PT.XXX, diantaranya Ibu Puthie, Bpk. Hudly, Ibu Cicil, Ibu Rhenaya, Tamiko, Puspa, Jacky, Ibu Elvry dan Meyti yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan lengkap dalam wawancara skripsi.
5. Sayangku Arianto suami tercinta dan Asadel rafa kalani putraku tercinta yang bersedia memberikan doa dan dukungan penuh hingga sering merelakan waktu libur untuk membantu dalam pengerjaan skripsi.
6. Ibunda Rini Rahayu dan Ayahanda Santoso yang selalu memberikan doa dan semangat untuk tetap bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.

7. Ibu Mertua Rasini dan Ayah mertua yang memberikan dukungan dan doa setiap hari untuk kelancaran pekerjaan dan skripsi ini.
8. Iis saudara sepupuku yang membantu mengasuh asadel saat saya mengerjakan skripsi.
9. Kedua sahabatku Happy Lady dan Elisabeth belianty, sahabat seperjuangan yang tidak pernah bosan memberi semangat dan memberikan energi positif.
10. Teman – teman PT.Asuransi XXX yang setiap hari memberikan pertanyaan kapan wisuda re?, *thankyou so much*.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sangat menyadari masih banyak kekurangannya. Oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, maka penulis membuka pintu yang selebar-lebarnya kepada semua pihak untuk memberikan masukan, kritik, serta saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat terutama untuk diri peneliti sendiri, para akademika, serta kepada para pembaca pada umumnya.

Atas izin dan Karunia Allah SWT , Akhirnya penulis ingin mengucapkan terima kasih atas semua bimbingan, dan dorongan serta kemurahan hati dari semua pihak. Salam dan Terimakasih.

Jakarta, 3 Agustus 2015

Resinta Dewi Susanti

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Hasil Karya Sendiri .....	ii
Lembar Persetujuan Skripsi .....	iii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....	iv
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Fokus Penelitian .....	18
1.4 Tujuan & Manfaat Penelitian .....	19
1.4.1 Manfaat Akademis .....	19
1.4.2 Manfaat Praktis .....	19
1.4.3 Manfaat Sosial .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Implementasi .....	21
2.2 Komunikasi Pemasaran .....	22
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran .....	22
2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi Pemasaran .....	28
2.3 Pemasaran Langsung .....	32
2.4 Telemarketing .....	38
2.5 Asuransi .....	45
2.6 Komunikasi Antrapribadi .....	46
2.7 Citra Merek .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Paradigma Penelitian .....	57
3.2. Metode Penelitian .....	58
3.3. Subjek Penelitian .....	60
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.5. Teknik Analisis Data .....	62
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan data .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Penelitian .....	64
4.1.1 Telemarketing Asuransi PT.XXX .....	64
4.1.2 Sejarah Pendirian PT.XXX .....	65
4.1.3 Visi dan Misi .....	68
4.1.4 Mitra Usaha .....	70
	74



4.2.1 Pengumpulan Data (Fact Finding).....	75
4.2.2.1 Proses Penerimaan Karyawan.....	75
4.2.2.2 Proses Pengawasan Telemarketing.....	77
4.2.2.3 Komunikasi Antarpribadi Telemarketing kepada calon pelanggan.....	84
4.3. Pembahasan .....	100
4.3.1. Telemarketing PT.XXX.....	100
4.3.2. Komunikasi Antarpribadi.....	105
4.3.3 Citra merek .....	115

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan .....	120
5.2. Saran .....	121

**DAFTAR PUSTAKA**

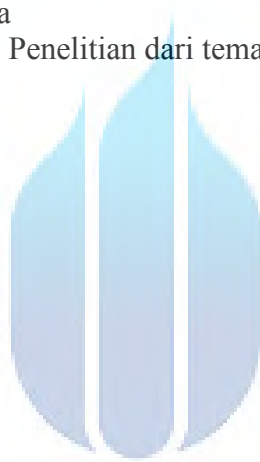
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

Interview guide/ Pedoman Wawancara

Hasil transkrip Wawancara

Surat telah melaksanakan Penelitian dari tempat penelitian



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2.1	Gambar Route Telemarketing .....	84
--------------	----------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kerangka Dasar Komunikasi Umum .....	31
Tabel 2.4	Kerangka Ekuitas Merek Berbasis Konsumen .....	54
Tabel 4.1	Proses Penerimaan Karyawan dan Strukur Organisasi.....	75

