DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 9

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Teoritis 11

1.4.2 Kegunaan Praktis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Tentang Ilmu Komunikasi 13

2.1.1 Definisi Komunikasi 13

2.1.2 Proses Komunikasi.....16
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....17
2.1.4 Fungsi Komunikasi.....17
2.1.5 Bentuk – Bentuk Komunikasi.....18
2.1.6 Unsur – Unsur Komunikasi.....20
2.1.7 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi dan Strategi Pemasaran.....23
2.1.7.1 Definisi Strategi Komunikasi.....23
2.1.7.2 Tujuan Strategi Komunikasi.....24
2.1.7.3 Fungsi Strategi Komunikasi.....25
2.1.8 Tinjauan Tentang Pemasaran.....25
2.1.8.1 Pengertian Pemasaran.....25
2.1.9 Tinjauan Tentang Promosi.....28
2.1.9.1 Definisi Promosi.....28
2.1.9.2 Tujuan Promosi.....29
2.1.9.3 Bauran Promosi.....30
2.1.9.4 Strategi Promosi.....34
2.1.10 Tinjauan tentang Asuransi.....34
2.1.10.1 Tujuan dan Jenis Usaha Asuransi.....34
2.1.10.2 Cara Meningkatkan Polis.....38
2.1.10.3 Prospek Pemasaran Jasa Asuransi.....39
2.2 Kerangka Pemikiran.....40
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian.....45

3.1.1 Desain Penelitian 45
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data 46
3.1.2.1 Studi Pustaka 46
3.1.3 Teknik Analisis Data.....48
3.1.4 Teknik sampling.....49
3.1.5 Subyek Penelitian dan Informan Penelitian 50
3.1.5.1 Subyek Penelitian (key Informan).....50
3.1.5.2 Informan Penelitian.....50
3.1.6 Uji Keabsahan Data 51
3.1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian 54
3.1.7.1 Lokasi Penelitian 54
3.1.7.2 Waktu Penelitian 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....57
4.1.1. Objek Penelitian.....58
4.1.1.1. Sejarah PT. Asuransi Jiwa Prudential.....58
4.1.1.2. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi.....59
4.1.1.3. Logo, Misi dan Kredo PT. Asuransi Jiwa Prudential.....60
4.1.1.4. Struktur Organisasi dan *Job Description* PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi 63
4.1.1.4. Gambar Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi.....64

4.1.2. Analisa Hasil Penelitian 67

4.1.2.1. Profile Informan Penelitian.....67

4.1.2.2. Hasil Wawancara Key Informan 70

4.1.2.2.1. Deskripsi Rencana Bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi Dalam Mempromosikan Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah) Kepada Calon Nasabah " 70

4.1.2.2.2. Deskripsi Tujuan Bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi Dalam Mempromosikan Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah) Kepada Calon Nasabah " 74

.1.2.2.3. Deskripsi kegiatan yang disampaikan Bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi Dalam Mempromosikan Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah) Kepada Calon Nasabah.....76

4.1.2.2.4. Deskripsi pesan yang disampaikan Bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi Dalam Mempromosikan Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah) Kepada Calon Nasabah " 78

4.1.2.2.5. Deskripsi Media yang digunakan Bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi Dalam Mempromosikan Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah) Kepada Calon Nasabah " 80

4.1.2.2.6. Strategi komunikasi yang digunakan Bagian Pemasaran PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi Dalam Mempromosikan Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah) Kepada Calon Nasabah “ 82

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian 82

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 92

5.2 Saran 95

5.2.1 Saran bagi PT Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi 95

5.2.2 Saran bagi Universitas 96

5.2.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Polis yang menggunakan program pru hospital dan surgical cover plus (syariah) di Kota Cimahi Tahun 2016 6

Tabel 3.1 Key Informan Penelitian Pimpinan PT. Asuransi Jiwa Prudential ..50

Tabel 3. 2 Informan Penelitian Calon Polis Yang Akan Menggunakan Produk Program *Pru Hospital and Surgical Cover Plus* (Syariah).....51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Alur Kerangka Pemikiran 44

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi.....64

Gambar 4.2 Bapak H. Cipta hadi dan Ibu Henny Anggraeni.....67

Gambar 4.3 Bapak Muhammad Sanusi.....68

Gambar 4.4 Bapak Usep Suherman 68

Gambar 4.4 Model Rencana PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Cimahi 91