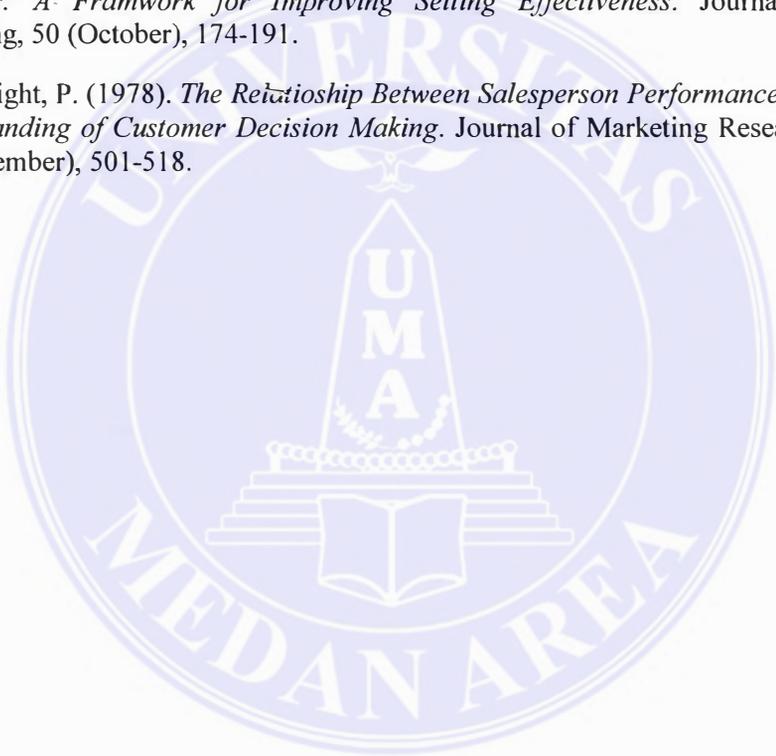


## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar, S. (2000). *Penyusunan Skala Psikologis*. Edisi 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_ (2000). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_ (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- ACA Asuransi (2004). *Pengertian Asuransi*. <http://www.aca.co.id/gk/pengertian.php>
- Goleman, Daniel. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Scientific American, Inc.
- \_\_\_\_\_ (1996). *Kecerdasan Emotional*; alih bahasa, T. Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- \_\_\_\_\_ (2001). *Walking Through Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Research. (Jilid 1)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ (2000). *Metodologi Research (Jilid 2)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ (2000). *Metodologi Research (Jilid 2)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jiwasraya. (2004). *Arsitektur Strategi Perusahaan (Corporate Strategy Architecture)*. Tidak diterbitkan. Jakarta: Jiwasraya.
- Nawawi, R. M. (2000). *Penelitian Administrasi*. Bandung: TARSITO
- Patton, DR. Patricia (1998). *EQ Pelayanan Sepenuh Hati*. Pustaka Delapratasa. Jakarta.
- \_\_\_\_\_ (1998). *EQ di Tempat Kerja*. Pustaka Delapratasa. Jakarta.
- Purba, Radiks (1995) *Memahami Asuransi di Indonesia*. Jakarta: CV Teruna Grafica.
- Porter, Stephen Scott, Ph.D (1994). *An Empirical Investigation of Salesperson Traits, Adaptive Selling and Sales Performance*. Dissertation: online: [http://umi.proquest.com/UMI\\_Dissertation#9506283](http://umi.proquest.com/UMI_Dissertation#9506283) [online: 27/3/2010]
- Roesanto (1996). *Warta Bumiputra*. No.26, November-Desember. Jakarta.
- Republika. (2003, 23 April). *Republika: Agen Asuransi*. Online article: [http://republika.co.id/suplemen/cetak\\_detail.asp](http://republika.co.id/suplemen/cetak_detail.asp)
- Salovey, P & Sluyter, D. J. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implication*. New York: Basic Book.

- Spiro, Rossane L. and Barton A. Weitz (1990) "*Adaptive Selling: Conceptualization, Measurement, and Nomological Validity*," *Journal of Marketing Research*, 27 (February), 61-69.
- Suryabrata, Sumadi. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yuwono, I., Suhariadi., dkk. (2005). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Weitz, B. A. Castleberry, S.B & Tanner, J. F.,Jr. (2001). *Selling: Building Partnership*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Weitz, B. A, Sujan H., & Sujan M. (1996). *Knowledge, Motivation, and Adaptive Behavior: A Framework for Improving Selling Effectiveness*. *Journal of Marketing*, 50 (October), 174-191.
- Weitz, B. A & Wright, P. (1978). *The Relationship Between Salesperson Performance and Understanding of Customer Decision Making*. *Journal of Marketing Research*, 15 (November), 501-518.



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**MEDAN**

---

---

Rekan-rekan Agen Asuransi PT. AXA Life yang saya hormati,

Terlebih dahulu saya mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas diberikan-Nya kesempatan kepada saya untuk bertemu dengan rekan-rekan sekalian.

Saya Topan Guntur, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan ini bermohon kepada Bapak-bapak dan saudara-saudara agar berkenan membantu saya. Saya sepenuhnya menyadari bahwa tugas-tugas yang Bapak-bapak dan saudara-saudara laksanakan sangat berat. Namun saya yakin bahwa Bapak-bapak dan saudara-saudara sekalian berkenan membantu saya. Dalam hal ini saya mengadakan sebuah penelitian dengan cara menyebarkan daftar pernyataan (Skala). Tugas Bapak-bapak dan saudara-saudara sekalian adalah mengisi daftar pernyataan yang saya lampirkan disini. Jawaban yang Bapak-bapak dan saudara-saudara sekalian berikan akan dijaga kerahasiaannya. Untuk itu Bapak-bapak dan saudara-saudara tidak perlu merasa takut atau khawatir, sebab jawaban yang Bapak-bapak dan saudara-saudara berikan tidak ada kaitannya dengan kondite atau penilaian terhadap hasil kerja. Data yang saya peroleh nantinya semata-mata untuk tujuan ilmiah.

Bantuan yang Bapak-bapak dan saudara-saudara sekalian berikan merupakan partisipasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan teori psikologi pada khususnya. Atas segala pengorbanan waktu dan tenaga Bapak-bapak dan saudara-saudara serta atas kerja sama yang baik, selayaknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

***Topan Guntur***

## DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri anda:

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Usia : \_\_\_\_\_
3. Masa Kerja : \_\_\_\_\_

## PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam daftar pernyataan. Bapak-bapak dan saudara-saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut.

Dalam skala ini terdapat tujuh (7) pilihan jawaban yang mengarah kekiri dan kekanan yang menunjukkan suatu bentuk kata yang berlawanan. Semakin kekiri jawaban subjek, maka subjek semakin menyetujui atau berpendapat dengan makna kata yang disebelah kiri, sebaliknya semakin kekanan jawaban subjek, berarti subjek semakin menyetujui atau berpendapat dengan makna disebelah kanan.

Bapak-bapak dan saudara-saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh

Dalam upaya memperoleh pendapatan yang tinggi, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
1	Berusaha dengan segala cara								Bekerja maksimal

Semakin kekanan jawaban yang bapak-bapak dan saudara berikan, berarti bapak-bapak dan saudara semakin menyetujui jawaban sebelah kanan.

## SELAMAT BEKERJA

### Skala Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*)

Mengenai kondisi tentang diri sendiri, saya merasa

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
1	Kecewa								Bangga
2	Rendah diri								Sadar diri
3	Tidak tahu akan kemampuan diri								Menyadari kemampuan
4	Sedih								Senang
5	Malu								Biasa saja
6	Terasing								Membaur dengan siapa saja
7	Tidak berguna								Berharga
8	Tidak percaya diri								Percaya diri
9	Tidak berarti								Berarti

Dalam mengatur diri sendiri, saya

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
10	Tidak memiliki jadwal								Memiliki jadwal
11	Suka tidur larut								Tidur teratur
12	Membeli barang sesuka hati								Beli barang seperlunya
13	Ikut-ikutan teman								Pegang prinsip
14	Tidak tahu apa yang saya lakukan								Mengerti apa yang dilakukan
15	Apa adanya								Terencana
16	Tidak menentu								Disiplin

Dalam mengerjakan sesuatu, saya biasanya:

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
17	Terbawa suasana								Antusias
18	Malas memulai								Gigih
19	Lesu								Bergairah
20	Sulit konsentrasi								Serius
21	Menunggu perintah								Punya inisiatif
22	Kerja sebagaimana biasanya								Mencari cara yang terbaik
23	Berhenti jika bosan								Menuntaskan pekerjaan
24	Mudah bosan								Gigih
25	Malas								Bersemangat
26	Kerja sebagaimana biasanya								Punya inisiatif

Setiap kali bertemu dengan teman yang sedang ada masalah atau orang lain yang dalam keadaan susah, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
27	Pura-pura tidak tahu							Memberi perhatian
28	Tidak ikut campur							Bertanya masalahnya
29	Lihat-lihat dulu orangnya							Memberi bantuan tanpa melihat siapa orangnya
30	Tak perlu menawarkan bantuan							Menawarkan bantuan
31	Diam saja							Menemaninya

Dalam berhubungan dengan orang lain, baik di lingkungan pekerjaan maupun lingkungan tempat tinggal, saya akan:

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
32	Pasif							Aktif
33	Tidak peduli							Perhatian
34	Susah membaur							Menyesuaikan diri
35	Memilih berteman							Bergaul dengan siapa saja
36	Malas melibatkan diri							Aktif bermasyarakat

### **Skala Adaptive Selling**

Dalam upaya mengadaptasikan gaya presentase pada klien tertentu, saya merasa

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
1	Sulit							Mudah
2	Bingung							Tenang
3	Ragu-ragu							Yakin

Dalam menghadapi berbagai klien yang berbeda, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
4	Bersikap biasa saja							Lebih teliti
5	Gaya sama							Gaya berbeda
6	Satu pendekatan							Bervariasi

Dalam melakukan presentase penjualan, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
7	Tidak perlu tau keadaan klien							Melihat kondisi klien
8	Memaksa klien supaya setuju							Mendengarkan keinginan klien
9	Terus mempengaruhi							Bersikap sabar

Selama melakukan pendekatan kepada klien, saya merasa

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
10	Sulit							Mudah
11	Bingung							Tenang
12	Ragu-ragu							Yakin

Menggunakan berbagai macam pendekatan kepada klien, bagi saya

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
13	Membuat saya susah							Menyenangkan
14	Cuma buang waktu							Efektif agar klien tertarik
15	Sia-sia							Yakin berhasil

Selama melakukan pendekatan kepada klien, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban						Kondisi
16	Berbicara sesuai dengan tujuan saya							Melihat kondisi klien terlebih dahulu
17	Berupaya memaksa klien							Mengikuti keinginan klien dahulu

18	Tidak mau tahu dengan keadaan klien								Merendahkan diri
19	Berbicara banyak kepada klien								Mendengarkan dulu apa yang dibicarakan klien

Dalam melakukan penjualan kepada klien, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
20	Bicara singkat								Bicara detail
21	Punya batas waktu								Bebas berdialog
22	Klien tidak perlu mengetahui semua product								Menjelaskan semua product
23	Tidak memberi kesempatan kepada klien untuk berfikir								Memberi kesempatan
24	Memotong pembicaraan klien agar jangan menyimpang								Mendengarkan apa yang disampaikan klien

Agar klien merasa yakin dengan product yang ditawarkan, maka saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
25	Bicara seadanya								Menyampaikan berbagai keuntungan
26	Hanya membicarakan product								Menyampaikan contoh-contoh orang yang sudah berhasil
27	Tidak harus menyesuaikan dengan kebutuhan klien								Menyesuaikan dengan kebutuhan klien
28	Membicarakan yang muluk								Memberikan berbagai manfaat

Setiap kali saya menawarkan product, saya akan

No	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
29	Bicara standar								Bicara dengan melihat situasi dan kondisi

30	Sesuai dengan petunjuk									Sesuai dengan kondisi klien
31	Sama untuk berbagai situasi									Berbeda untuk setiap situasi
32	Sama untuk semua klien									Berbeda untuk setiap klien





redefining / insurance

Nornor : /AXA/2011  
Lampiran : -  
Hal : Surat Balasan Penelitian

Selasa, 15 Maret 2011

Yth. **Dekan Fakultas Psikologi**  
**Universitas Medan Area**  
Jl. Kolam No. 1 Medan Estate

Dengan Hormat,

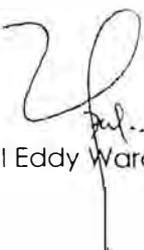
Sehubungan dengan surat Pengambilan Data, No. 0334/FO/PP/2011 tanggal 7 Maret 2011 tentang izin pengambilan data, untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, maka bersama ini disampaikan bahwa saudara:

Nama : Topan Guntur Simamora  
NPM : 05.860.0082  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Judul Skripsi : "Hubungan Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) Terhadap Kemampuan Adaptive Seiling pada Agen Asuransi PT. AXA Life"

Adalah benar telah melaksanakan penelitian di PT AXA Life, Jl. Pattimura no 2 Medan mulai tanggal 7 sampai dengan 11 Maret 2011.

Demikian surat ini disampaikan, semoga surat ini dapat digunakan seperlunya.

Sales Academy Training Supervisor

  
Zul Eddy Wardhana



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7366998 MEDAN 20223

Email:uma001@indosat.net.id Website:uma.ac.id

Nomor : *0737* /FO/PP/2011

*07* Maret 2011

Lampiran : -

Hal : **Pengambilan Data**

Yth. Pimpinan  
PT. AXA Life  
Jalan Pattimura Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama	: Topan Guntur Simamora
NPM	: 05.860.0082
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada **PT. AXA Life Medan**, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **“Hubungan Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) Terhadap Kemampuan Adaptive Selling pada Agen Asuransi PT. AXA Life.”**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan  
Bidang Akademik,  
  
Zuhdi Budiman, S.Psi.

Tembusan :

1. Mahasiswa Universitas Medan Area
2. Peringgal