

Identifikasi Karakteristik yang Mempengaruhi Kesuksesan Agen dan Atribut Asuransi yang Mempengaruhi Nasabah Masuk AJB Bumiputera 1912 Cabang Kediri

Ana Kusumawati, Roni Zakaria R. dan I Wayan Suletra

Jurusan Teknik Industri, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Abstract

One of the developing service industries developing in Indonesia economy which is undergoing crisis is insurance industry, whose productivity and business quality are depended on agents' capability as the main doer who are corresponding with marker and characteristic from this insurance. This research attempts to find out agent's profile and characteristic, perception given from customer and also insurance's attributes that influence a customer to join.

The measurement used on this research is Likert scale with the valid questionnaires distributed to 117 respondents agents and 46 respondents customers from AJB Bumiputera 1912 branch Kediri.

The results shows that successful agents' profile generally women(65,12%), age between 35-50 years old(75%), come from East Java(58,26%), married(65,48%), have S1 degree(85,71%), and experience on this field more than 6 years(88%). By using discriminate Analysis it results that successful agents have knowledge and higher assertiveness than less successful agents, but owning lower recognition motivation. According to the customer, there is no difference between successful and less successful agents. By using Pareto diagram, we can conclude that agents are the most important attribute that influence customer to join with the insurance.

Keywords : *discriminant analysis, insurance agents, insurance agents' characteristic, insurance attribute, successful agents' profile..*

1. Pendahuluan

Era pasar bebas telah tiba, seiring dengan perubahan yang terjadi dalam struktur perekonomian Indonesia selama lebih dari tiga puluh tahun (Jasfar, 2002). Perubahan tersebut antara lain ditandai dengan perubahan yang berarti terhadap kontribusi sektor perekonomian dari sektor manufaktur berkembang ke arah sektor jasa (Jasfar, 1998).

Salah satu sektor jasa yang cukup berperan adalah industri jasa asuransi. Mengacu pada data dari *Indonesian Business Daily* (2000), premi asuransi jiwa pada perusahaan asuransi meningkat dari tahun 1998 ke tahun 1999, dari 3,63 trilyun rupiah menjadi 4,87 trilyun rupiah. Suatu pertambahan jumlah premi yang cukup signifikan, sementara sektor perekomian lainnya dalam kondisi yang lesu.

Berdasarkan data, asuransi jiwa di Indonesia saat ini berjumlah 60 buah, terdiri atas 36 asuransi jiwa nasional, 1 BUMN, dan 23 asuransi jiwa patungan, dengan jumlah agen sekitar 66804 orang (Dewan Asuransi Indonesia, 2001). Persaingan dalam dunia bisnis asuransi pun semakin ketat. Bisnis yang menjual produk-produk tak nyata (*intangibles*) menyebabkan strategi penjualan personal merupakan pilihan yang tepat, dimana produktivitas dan kualitas

bisnis sangat bergantung kepada kemampuan agen dalam melakukan tugasnya selaku pelaku utama yang berhubungan langsung dengan pasar.

Setiap tahun ratusan orang direkrut untuk menjadi agen. Namun, tingkat *turnover* / *DO* agen mencapai 53.27 % (AJB Bumiputera 1912 Cabang Kediri, 2002). Dari 46.73 % yang tersisa, hanya sebesar 20.97% agen yang mampu mencapai Surat Permintaan lebih dari 4 buah (kategori agen sukses).

Berdasarkan data di atas, peran seorang agen dalam bisnis asuransi adalah sangat penting. Namun dalam perjalanannya, hanya sedikit agen yang berhasil menjadi agen sukses. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian mengenai identifikasi karakteristik agen yang sukses dengan mempertimbangkan kriteria agen sukses dari perusahaan, agen dan persepsi yang diberikan oleh nasabah asuransi. Asumsi-asumsi lain yang digunakan adalah :

1. *Multivariate Normality*, atau variabel independennya berdistribusi normal.
2. Matrik kovarians dari semua variabel independen sama (*equal*).
3. Tidak adanya data yang sangat ekstrim (*outliner*) pada variabel independen (data ekstrim tidak ikut diproses)

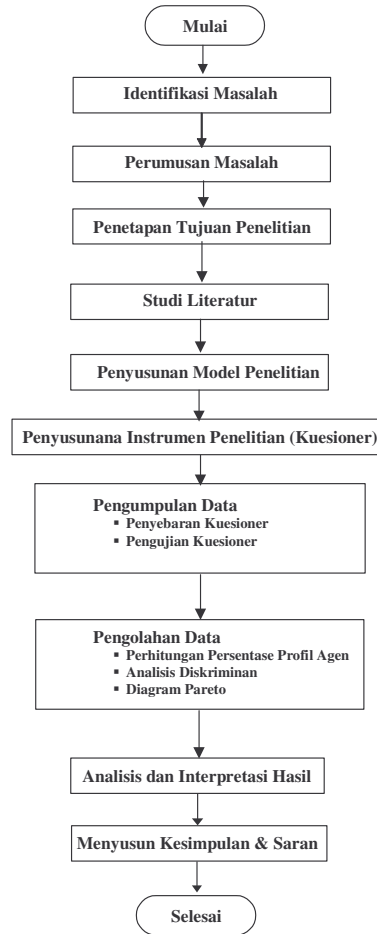
2. Pemecahan Masalah

Penelitian dilakukan di AJB Bumiputera 1912 Cabang Kediri, yang berkantor pusat di Jalan Kapten Tendean II A / 2 Kediri. Metodologi pemecahan masalah ini dijelaskan pada gambar 1.

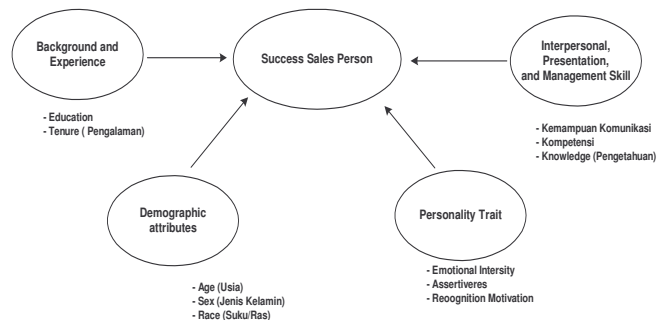
Model diadopsi dari penelitian sebelumnya yang disadur dari buku *Fundamentals of Marketing* (William J. Stanton, et al.). Dari tujuh set atribut yang ada, empat set atribut yang diteliti yaitu kepribadian (*personality traits*), atribut demografi (*demographic attributes*), keterampilan interpersonal, presentasi dan manajemen (*interpersonal, presentation, and management skill*), serta latar belakang dan pengalaman (*background and experience*). Tiga set atribut yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah set atribut fisik (*physical attributes*), set atribut status finansial dan gaya hidup (*financial status and lifestyle*) serta set atribut kemampuan intelektual dan kemampuan kognitif (*intellectual aptitude and cognitive ability*). Hal ini karena identifikasi terhadap set atribut fisik dan gaya hidup sangat kualitatif sehingga dikhawatirkan akan menyebabkan bias dalam perhitungannya. Sedangkan untuk set atribut kemampuan intelektual dan kemampuan kognitif, tidak semua aspek diambil dalam penelitian ini. Hal ini disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan agen yang tidak membutuhkan seluruh aspek dalam set atribut tersebut. Model dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2

Variabel dari masing-masing set atribut yang diambil dalam penelitian merupakan adopsi dari berbagai penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dr. Alan Parks dan Douglas Waldo (1999) yang membagi set atribut kepribadian atas tiga variabel yaitu intensitas emosional (*Emotional Intensity*), pendesakan (*Assertiveness*) dan motivasi pengakuan (*Recognition Motivation*). Sementara set atribut demografi meliputi antara lain asal daerah, jenis kelamin, dan usia (Miliken & Martin, 1996; Riordan, 2001; Williams & O' Reilly, 1998). Variabel dari set atribut keterampilan interpersonal, presentasi dan manajemen adalah kemampuan komunikasi, kompetensi dan pengetahuan (*knowledge*) (Doney & Canon, 1997; Jasfar, 2002) serta set atribut latar belakang dan pengalaman berisi jenis kelamin, latar belakang pendidikan dan masa kerja (Miliken & Martin, 1996; Riordan, 2001; Williams & O' Reilly, 1998).

Variabel dari set atribut keterampilan interpersonal, presentasi dan manajemen adalah kemampuan komunikasi, kompetensi dan pengetahuan (*knowledge*) (Doney & Canon , 1997; Jasfar, 2002) serta set atribut latar belakang dan pengalaman berisi jenis kelamin, latar belakang pendidikan dan masa kerja (Miliken & Martin, 1996; Riordan, 2001; Williams & O' Reilly, 1998).



Gambar 1. Metodologi Penelitian



Gambar 2. Model Penelitian

Metode sampling yang digunakan adalah sampling acak tak proposional menurut stratifikasi (*disproportionate stratitified random sampling*). Kuesioner dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Kuesioner Agen

Kuesioner bagian pertama: berisi pertanyaan mengenai karakteristik agen meliputi jenis kelamin, umur, asal daerah, status perkawinan, tingkat pendidikan dan lamanya menjadi agen AJB Bumiputera 1912

Kuesioner bagian kedua: berisi pertanyaan mengenai ciri-ciri agen sukses dengan lima kategori penilaian menurut skala likert yang dikuantitatifkan dengan memberi bobot.

Kuesioner bagian ketiga: berisi pertanyaan yang menyangkut alasan yang memotivasi agen dalam bekerja.

b. Kuesioner Nasabah

Kuesioner bagian pertama: berisi pertanyaan mengenai karakteristik nasabah meliputi jenis kelamin, umur, asal daerah, status perkawinan, tingkat pendidikan dan saat masuk asuransi.

Kuesioner bagian kedua: berisi pertanyaan pernyataan mengenai ciri-ciri agen sukses dengan lima kategori penilaian menurut skala likert yang dikuantitatifkan dengan memberi bobot

Kuesioner bagian ketiga: berisi pertanyaan pertanyaan yang menyangkut alasan masuk menjadi nasabah AJB Bumiputera 1912

Kuesioner yang telah terkumpul kembali kemudian diuji validitas untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam setiap variabel dapat mengukur apa yang ingin diukur dan diuji reliabilitasnya untuk mengetahui konsistensi suatu instrumen ukur dalam mengukur konsep yang sama.

Hasil kuesioner yang telah valid dan reliabel kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan perhitungan persentase profil agen, Analisis Diskriminan (*Multiple Discriminant Analysis*) dan diagram pareto. Dalam analisis diskriminan akan diketahui variabel-variabel yang membedakan antara agen sukses dan kurang sukses. Analisis ini digunakan dengan alasan variabel dependennya berupa kategori sukses dan kurang sukses (nonmetrik) sehingga tidak bisa digunakan metode lain dan urutan atribut asuransi yang mempengaruhi seorang nasabah untuk masuk AJB Bumiputera 1912 Cabang Kediri. Perhitungan presentase profil responden adalah:

$$AI = \frac{nI}{N} \times 100\% \dots \dots \dots \text{persamaan (1)}$$

AI = persentase responden dengan ciri tertentu

nI = jumlah responden dengan ciri tertentu

N = total jumlah responden

3. Pembahasan

Pada pengujian validitas agen, variabel *emotional intensity* tidak ada pertanyaan yang valid, sehingga variabel tersebut tidak diikutkan pengujian selanjutnya. Sedangkan pada pengujian validitas nasabah semua variabel diikutkan pada pengujian selanjutnya. Pengujian selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan hasil bahwa kesemua nilai r_{11} lebih besar dari skor tabel (0.361 untuk 30 responden), maka hipotesa dapat diterima, serta disimpulkan bahwa skor masing-masing item pertanyaan berkorelasi positif dengan variabelnya. Ini berarti data dapat dikatakan telah reliabel.

Data Responden Agen

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 86 orang didapat agen sukses 65,12% dan kurang sukses 34,88%. Responden laki-laki sebanyak 31 orang dengan persentase agen sukses sebesar 38,71% dan kurang sukses sebesar 61,29%. Ini berarti bahwa sebagian besar agen sukses berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan pengelompokan umur, tidak ada agen sukses yang berusia kurang dari 21 tahun. Untuk usia 22-34 tahun, persentase agen sukses dan kurang sukses sama yaitu 50%, untuk umur 35-50 tahun, persentase agen sukses adalah sebesar 75% dan agen kurang sukses 25%.

Karena pengaruh lokasi dari 117 responden, sebanyak 115 responden berasal dari Jawa Timur dengan persentase 58,26% agen sukses dan 41,74% agen kurang sukses

Persentase agen sukses berstatus lajang adalah 42,31% dan yang kurang sukses sebesar 57,69%. Sedangkan agen sukses berstatus menikah adalah 65,48% dan yang kurang sukses sebesar 34,52%. Agen sukses berstatus duda/janda adalah 28,57% dan yang kurang sukses adalah 71,43%. Ini menunjukkan bahwa persentase terbesar untuk agen sukses adalah berstatus menikah.

Berdasar tingkat pendidikannya, persentase agen sukses dengan tingkat pendidikan kurang dari SMU adalah 57,14%, SMU adalah 51,76%, D3 adalah 72,73% dan S1 adalah 85,71%. Sedangkan persentase agen kurang sukses dengan pendidikan kurang dari SMU adalah 42,86%, SMU adalah 48,24%, D3 adalah 27,27% dan S1 adalah 14,29%. Ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh terhadap kesuksesan seorang agen

Persentase agen sukses dengan masa kerja kurang dari 1 tahun adalah 56,25%, masa kerja 1-3 tahun adalah 45,31%, masa kerja 4-6 tahun 66,67% dan masa kerja lebih dari 6 tahun adalah 88%. Sedangkan persentase agen kurang sukses dengan masa kerja kurang dari 1 tahun adalah 43,75%, masa kerja 1-3 tahun adalah 54,69%, masa kerja 4-6 tahun 33,33% dan masa kerja lebih dari 6 tahun adalah 12%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama masa kerja seorang agen maka semakin terampil dalam mencari nasabah

Data Responden Nasabah

Persentase nasabah laki-laki 47,83% dan nasabah perempuan adalah 52,17%. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran berasuransi merata antara laki-laki dan perempuan. Tidak sebatas hanya laki-laki sebagai kepala keluarga (*breadwinner*).

Persentase nasabah dari agen sukses yang berusia kurang dari 21 tahun adalah 2,17%, berusia 22-34 tahun adalah 52,17% dan berusia 35-50 tahun adalah 45,65%. Persentase terbesar terdapat pada kelompok usia 22-34 tahun yang merupakan kelompok orang produktif dan mempunyai nilai ekonomis bagi keluarganya, sehingga layak untuk diasuransikan.

Mayoritas nasabah berasal dari Jawa Timur, yaitu dengan persentase 89,13%. Hal ini disebabkan karena lokasi AJB Bumiputera 1912 cabang Kediri berada di wilayah Jatim.

Persentase nasabah dengan status lajang adalah 8,7%, menikah 86,96% dan duda/janda adalah 4,35%. Persentase terbesar terdapat pada kelompok menikah

Persentase tertinggi nasabah mempunyai tingkat pendidikan kurang dari SMU adalah sebesar 10,87%, SMU sebesar 54,35%, D3 sebesar 8,70% dan berpendidikan S1 sebesar 26,09%. Hal ini karena wilayah kerja AJB Bumiputera 1912 Cabang Kediri kebanyakan pendesaan dimana mayoritas masyarakatnya mempunyai tingkat pendidikan SMU.

Analisis Diskriminan

Desain riset untuk analisis Diskriminan adalah sebagai berikut:

a. Agen

Variabel dependen : kesuksesan agen dengan dua kategori, yaitu agen kurang sukses (0) dan agen sukses (1)

Variabel independen : pengalaman, kemampuan komunikasi, kompetensi, *assertiveness*, *recognition motivation*, dan pengetahuan

b. Nasabah

Variabel dependen : kesuksesan agen dengan dua kategori, yaitu agen kurang sukses (0) dan agen sukses (1)

Variabel independen : kemampuan komunikasi, kompetensi, *assertiveness*, *emotional intensity* dan pengetahuan

Responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu agen dan nasabah. Masing-masing kelompok dibagi menjadi dua kelas, yaitu agen sukses dan kurang sukses serta nasabah dari agen sukses dan nasabah dari agen kurang sukses. Responden terdiri dari 68 orang agen sukses, 49 orang agen kurang sukses, 25 orang nasabah dari agen sukses dan 21 orang nasabah dari agen kurang sukses

Pengujian asumsi

Pengujian asumsi yang dilakukan adalah pengujian multikolinieritas yang bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil uji ini adalah seluruh angka korelasi antar variabel independen berada dibawah nilai korelasi (berpasangan) tinggi yaitu 0,9 atau lebih (Hair,1998), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi antar variabel independen (tidak terjadi kolinieritas).

Uji Signifikansi Beda Dua Mean

Tabel 1. Pengujian Perbedaan Antar Grup Agen

Tests of Equality of Group Means					
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
PENGALAM	.999	.115	1	115	.736
RECOGN	.941	7.239	1	115	.008
ASSERTIV	.853	19.846	1	115	.000
PENGETAHU	.860	18.705	1	115	.000
KOMPETEN	1.000	.053	1	115	.819
KOMUNIKA	.930	8.590	1	115	.004

Untuk membuktikan bahwa rata-rata tiap variabel tersebut memang berbeda secara statistik, maka perlu dilakukan uji F dengan hasil, dari keenam variabel independen, responden agen membedakan empat variabel independen yaitu variabel *recognition motivation*, *assertiveness*, pengetahuan dan komunikasi. Berdasarkan penilaian mereka terhadap keempat variabel tersebut, terdapat perbedaan karakteristik antara agen sukses dan kurang sukses. Dilihat dari nilai rata-rata (mean) variabel untuk tiap kelompok, agen sukses memiliki *assertiveness*, pengetahuan dan komunikasi yang lebih tinggi dari agen kurang sukses. Sedangkan nilai mean variabel *recognition motivation* agen kurang sukses lebih tinggi dibandingkan agen sukses. Dua variabel yang tidak dianggap berbeda adalah variabel pengalaman dan kompetensi..

Tabel 2. Pengujian Perbedaan Antar Grup Nasabah

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
EMOTIONA	.993	.288	1	44	.594
ASSERTI	.938	2.914	1	44	.095
PENGETAHU	.942	2.728	1	44	.106
KOMPETE	.999	.056	1	44	.813
KOMUNIKA	.995	.224	1	44	.638

Sedangkan responden nasabah tidak membedakan antara agen sukses dan agen kurang sukses untuk kelima variabel independen yang ditanyakan, yang meliputi variabel *emotional intensity*, *assertiveness*, pengetahuan, kompetensi dan komunikasi.

Estimasi Fungsi Diskriminan

Dilakukan dengan metode stepwise (bertahap) dan hasilnya adalah variabel pengalaman, kompetensi dan komunikasi tidak layak dimasukkan ke dalam fungsi diskriminan karena signifikansi nilai F-nya lebih besar dari 0.05 sehingga iterasi stepwise dihentikan. Ada 3 variabel yang dimasukkan ke dalam fungsi diskriminan yaitu *assertiveness*, *recognition motivation* dan pengetahuan. Besarnya pengaruh variabel tersebut dalam fungsi diskriminan yang terbentuk adalah

Tabel 3. Koefisien Variabel dalam Fungsi Diskriminan

Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
RECOGN	-.473
ASSERTIV	.611
PENGETAHU	.639
(Constant)	-2.453

Unstandardized coefficients

$$Z = -2.453 - 0.473 X_1 + 0.611 X_2 + 0.639 X_3$$

dimana: Z = nilai diskriminan, X_1 = variabel *recognition motivation*
 X_2 = variabel *assertiveness* X_3 = variabel pengetahuan

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diprediksi bahwa agen sukses mempunyai kemampuan untuk menjelaskan, mempertahankan serta menyakinkan (*assertiveness*) dan pengetahuan tentang asuransi yang baik, tetapi motivasi terhadap pengakuan (*recognition motivation*) yang rendah

Menguji Signifikansi Fungsi Diskriminan

Uji statistik yang dipakai adalah Wilk's Lambda dengan hasil angka Chi-Square adalah 34.340 dengan angka Sig. adalah 0.000. Hal ini mengindikasikan perbedaan yang signifikan antara kedua grup (agen sukses dan kurang sukses) pada model diskriminan. Jadi karakteristik agen sukses dan memang berbeda secara nyata dengan kareakteristik agen yang kurang sukses.

Menilai Overall Fit

Centroid dari masing-masing grup ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Centroid Tiap Grup**Functions at Group Centroids**

	Function
AGEN	1
0	-.694
1	.500

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

$$Z_{ct} = \frac{68(-0.694) + 49(0.500)}{68 + 49}$$

$$Z_{ct} = -0.194$$

Pengklasifikasian individu untuk kasus dua grup berlaku aturan:

Individu dimasukkan ke grup agen sukses jika $Z_n < Z_{ct}$ atau individu dimasukkan ke grup agen kurang sukses jika $Z_n > Z_{ct}$

Validasi Hasil**Tabel 5.** Validasi Hasil**Classification Results**^{b,c}

			Predicted Group Membership		Total
			0	1	
Original	Count	0	30	19	49
		1	16	52	68
	%	0	61.2	38.8	100.0
		1	23.5	76.5	100.0
Cross-validated ^a	Count	0	30	19	49
		1	17	51	68
	%	0	61.2	38.8	100.0
		1	25.0	75.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

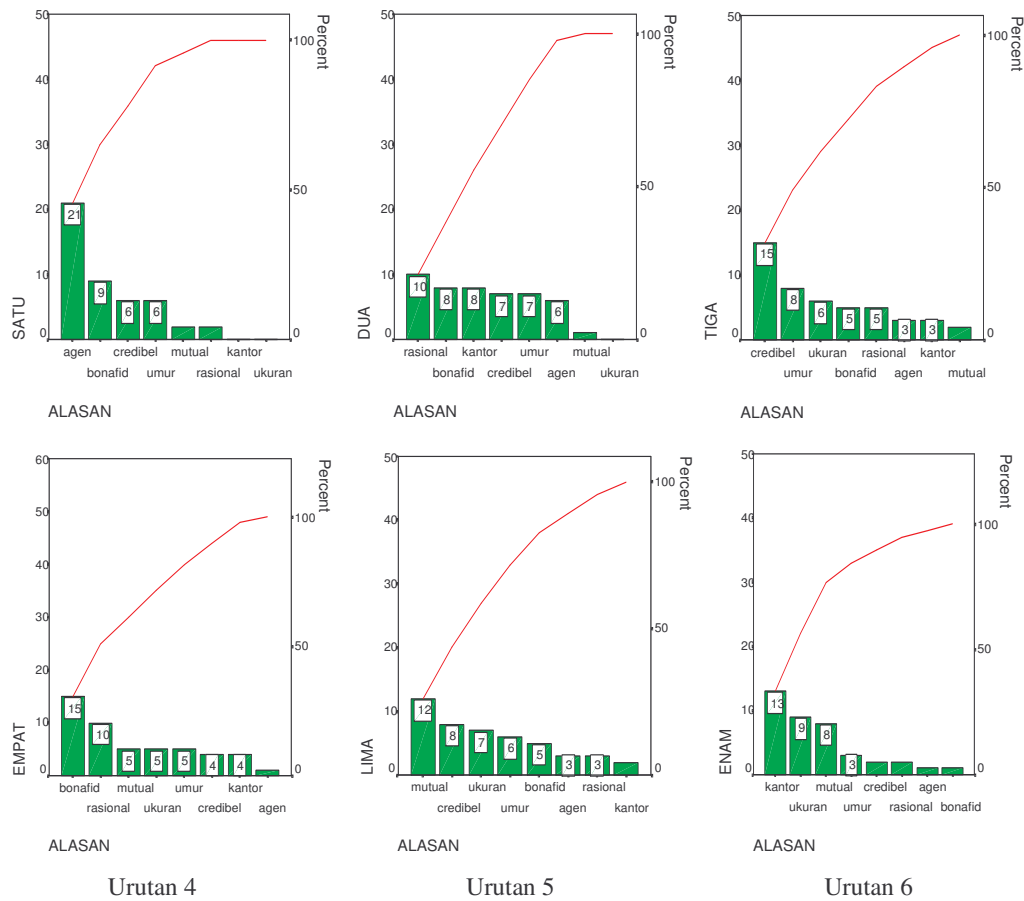
b. 70.1% of original grouped cases correctly classified.

c. 69.2% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Dari tabel, nilai prediksi dari model adalah 70.1% merupakan angka ketepatan tinggi dan Untuk mengurangi bias, juga digunakan metode *Leave-one-out cross validation* dengan nilai prediksi dari model sebesar 69,2% yang masih dikategorikan ketepatan klasifikasi tinggi

Diagram Pareto

Berdasarkan diagram pareto dapat dilihat bahwa atribut asuransi urutan pertama yang mempengaruhi nasabah untuk bergabung dengan AJB Bumiputera 1912 adalah agen. Urutan kedua adalah rasional, urutan ketiga adalah kredibel atau dapat dipercaya, urutan keempat adalah kebonafidan perusahaan, urutan kelima adalah bentuk perusahaan yang mutual sehingga ada pembagian laba, urutan keenam adalah kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.



Gambar 3. Diagram Pareto

5. Kesimpulan

Karakter yang membedakan agen sukses dan kurang sukses adalah pengetahuan, *assertiveness* dan motivasi untuk pengakuan (*recognition motivation*). Agen sukses memiliki pengetahuan, dan *assertiveness* yang lebih tinggi dibandingkan agen kurang sukses, namun memiliki motivasi untuk pengakuan (*recognition motivation*) yang lebih rendah. Atribut asuransi yang mempengaruhi nasabah untuk masuk AJB Bumiputera 1912 sesuai hasil perhitungan prioritas adalah agen, rasional, kredibel (dapat dipercaya), kebonafidan perusahaan, bentuk perusahaan mutual sehingga ada pembagian laba, dan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Ini berarti bahwa atribut agen merupakan atribut yang paling berpengaruh bagi nasabah sehingga menjadi pertimbangan utama untuk bergabung dengan AJB Bumiputera 1912.

Daftar Pustaka

- Winardi. (1989). *Ilmu dan Seni Menjual*. Bandung: Nova.
- Arikunto, S., (1996). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berkowitz, Kerin, et al. (2000). *Marketing: International Edition 6th edition*. Boston: McGraw-Hill.

- Danim, S. (2000). *Ilmu-ilmu Prilaku*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Divisi Asuransi Jiwa Standard. (1997). *Perekrutan dan Seleksi Calon Agen Blok*. Jakarta: Bumiputera.
- Gitlow, et al. (1995). *Quality Management: Tool and Methods for Improvement*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Hair JF & Anderson. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Hasymi, A.A. Drs. (1993a). *Bidang Usaha Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____ (1993b). *Pengantar Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Imai, Masaaki. (1997). *Gemba Kaizen: Pendekatan Akal Sehat, Berbiaya Rendah pada Manajemen*. Jakarta: PPM&Yayasan Toyota-Astra.
- Jasfar, F. (2002). Kualitas Hubungan (Relationship Quality) Dalam Jasa Penjualan: Pengaruh Hubungan Interpersonal Tenaga Penjualan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 18-30.
- Lancaster, G and Jobber, D. (1990). *Teknik dan Manajemen Penjualan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Lidstone, J. (1993). *Mencetak Wiraniaga yang Berhasil*. Edisi Kedua. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Meyliana, Angela. (2003). *Analisis Segmentasi Pasar dan Pemetaan Posisi Kartu Prabayar Berdasar Persepsi Konsumen Di Kota Surakarta. Tugas Akhir Sarjana, Jurusan Teknik Industri*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Park, Alan&Waldo, Douglas. (1999). Assessing Voluntary Turnover Likelihood Using Personality Traits Measured During Pre-Employment Selection. *Journal of Psychology*. 4(4)
- Riordan. (2001). Fitting In: The Effects of Relational Demography and Person-Organization Fit On Group Process and Performance.
- Santoso, S & Tjiptono, F. (2001). *Riset Pemasaran: konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma. (1992). *Research Methods for Bussiness, Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Singarimbun, Masri, &Effendi,Sofian. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S
- Soeratno, Arsyad. (1988). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Stanton, et. al.(1991). *Fundamental of Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Stewart, Grant. (1995). *Manajemen Penjualan: Kiat Membentuk Tim yang Tangguh*. Jakarta: Erlangga.
- Swasta, Basu, DH. (1990). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Widodo, Sugeng. (2000). *Rahasia Sukses Agen Top Bumiputera*. Tangerang: Lembaga Studi Informasi (LSI).