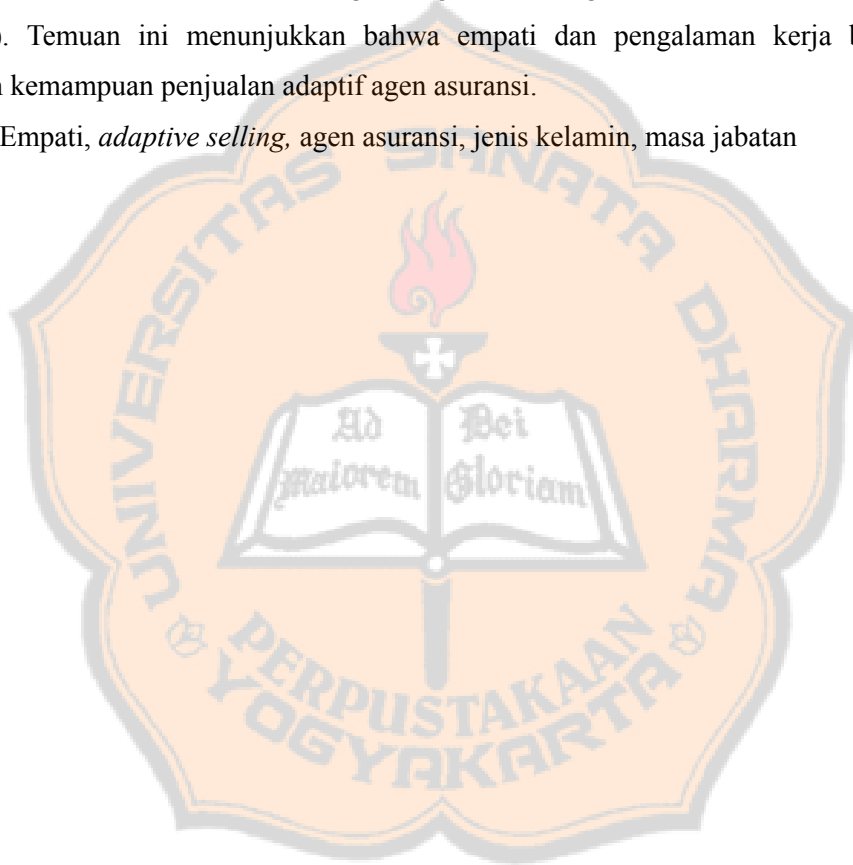


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara empati dan perilaku *adaptive selling* pada agen asuransi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Partisipan terdiri dari 185 agen asuransi dengan masa kerja minimal satu tahun yang dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Data dikumpulkan menggunakan *Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy* dan *Adaptive Selling Scale*. Analisis regresi dilakukan dengan memasukkan jenis kelamin dan masa jabatan sebagai variabel kontrol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *adaptive selling* ($\beta = 0,216$; $p < 0,05$). Masa jabatan juga berpengaruh positif dan signifikan, sementara jenis kelamin menunjukkan tidak signifikan. Secara simultan, model regresi signifikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar ($R^2 = 0,121$). Temuan ini menunjukkan bahwa empati dan pengalaman kerja berperan dalam meningkatkan kemampuan penjualan adaptif agen asuransi.

Kata kunci : Empati, *adaptive selling*, agen asuransi, jenis kelamin, masa jabatan



ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between empathy and adaptive selling behavior among insurance agents. A quantitative approach was employed using multiple linear regression analysis. The participants consisted of 185 insurance agents with a minimum of one year of work experience, selected through convenience sampling. Data were collected using the *Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy* and the *Adaptive Selling Scale*. Regression analysis was conducted by including gender and tenure as control variables. The results showed that empathy had a positive and significant effect on adaptive selling behavior ($\beta = 0.216$; $p < 0.05$). Tenure also had a positive and significant effect, whereas gender showed non-significant effect. Overall, the regression model was significant, with a coefficient of determination of $R^2 = 0.121$. These findings indicate that empathy and work experience play important roles in enhancing adaptive selling capabilities among insurance agents.

Keywords: empathy, adaptive selling, insurance agents, gender, tenure

