

Abstrak

*Avoidance behavior* dilakukan oleh konsumen karena seringkali *sales people* menggunakan taktik-taktik yang adaptif kepada konsumen. Konsumen memiliki beberapa respon yang berbeda-beda terkait dengan aktivitas penjualan yang dilakukan oleh para *sales people*, salah satunya adalah menghindari dari *salespeople*. Penelitian ini berusaha untuk mengkaji hal-hal apa saja yang membuat konsumen memiliki perilaku menghindari *sales person*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *avoidance behavior* pada agen asuransi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh penduduk kota Surabaya yang sudah menggunakan produk asuransi. Sampel yang diambil berjumlah 197 responden dengan metode *Purposive Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu *Skeptis* memiliki pengaruh negatif terhadap *trust*, *Skeptis* memiliki pengaruh positif terhadap *avoidance dan Trust* berpengaruh negatif terhadap *avoidance*.

**Kata Kunci:** *skeptic, trust, avoidance behaviour*

*Abstract*

*Avoidance behavior done by consumers because it often sales people use inspired tactics that adaptive to consumers. Consumers have some response different associated with the activity of sales conducted by sales people, one of them is avoid sales people. This research trying to assess what has caused consumers avoid having behavior sales people. The purpose of this research is to know factors affecting avoidance behavior in insurant agents. This research used a quantitative approach. Population this research is whole city Surabaya have used insurance. Samples to be taken were 197 respondents with the methods purposive sampling. Data collection method used is questionnaire and documentation. The result of this research that skeptic having negative influence through trust, skeptic have a positive influence to avoidance and trust have a negative influence on avoidance.*

*Keywords: skeptic, trust, avoidance behaviour*