

## ABSTRACT

Salah satu kunci sukses penjualan jangka panjang terletak pada pendekatan relasional antara penjual dan pembeli. Hal ini mengantarkan perusahaan untuk membentuk pemikiran bahwa pendekatanyang berfokus pada hubungan yang relasional dengan mengindahkan kemauan dankeinginan konsumen tidak hanya terbatas pada barang dan jasa yang dijual,melainkan juga menitikberatkan pula pada proses pembelian dan interaksi antara penjual dan pembeli. Tujuan dalam penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh antara Penjualan Relasional, penjualan adaptif terhadap Orientasi Pelanggan pada Wardah Beauty House se Jawa Tengah. Untuk menganalisis pengaruh antara Penjualan Relasional dan penjualan adaptif terhadap kinerja tenaga penjual pada Wardah Beauty House se Jawa Tengah. Untuk menganalisis pengaruh antara orientasi pelanggan terhadap kinerja tenaga penjual pada Wardah Beauty House se Jawa Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga penjual (*salesman/salesgirl*) pada Wardah Beauty House se Jawa Tengah, adapun sampel yang di peroleh dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling adalah sebanyak 100 responden. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer, dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Alat analisis yang dipergunakan adalah path analysis.

Hasil pengujian di peroleh hasil : penjualan relasional berpengaruh positif terhadap orientasi pelanggan dan kinerja tenaga penjual. Penjualan adaptif berpengaruh positif terhadap orientasi pelanggan dna kinerja tenaga penjual. Orientasi pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjual. Orientasi pelanggan merupakan variabel intervening di antara pengaruh penjualan relasional dengan kinerja tenaga penjual. Orientasi pelanggan bukan merupakan variabel intervening di antara pengaruh penjualan adaptif dengan kinerja tenaga penjual.

*Kata kunci : Penjualan Relasional, Penjualan Adaptif, Orientasi Pelanggan, Kinerja Tenaga Penjual*