

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Penjualan Relasional.....	17
2.1.2 Tujuan Penjualan relasional.....	18
2.1.3 Manfaat Penjualan relasional.....	19
2.1.4 Komponen Penjualan relasional.....	21
2.1.5 Penjualan Adaptif.....	23
2.1.6 Orientasi Pelanggan.....	25
2.1.7 Kinerja Tenaga Penjual.....	28
2.2 Model Empirik.....	30
2.3 Hipotesis.....	31
2.3.1 Pengaruh Penjualan Relasional terhadap Orientasi Pelanggan.....	31
2.3.2 Pengaruh Penjualan Adaptif terhadap Orientasi Pelanggan	32

2.3.3	Pengaruh Penjualan Relasional terhadap Kinerja Tenaga Penjual.....	32
2.3.4	Pengaruh Penjualan Adaptif terhadap Kinerja Tenaga Penjual.....	36
2.3.5	Pengaruh orientasi pelanggan terhadap kinerja Tenaga Penjual.....	38
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.3.1	Sumber Data.....	42
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	42
3.4	Variabel dan Indikator.....	44
3.5	Teknik Analisis	45
3.5.1	Uji Instrumen.....	45
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.5.4	Path Analysis.....	49
3.5.5	Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Gambaran Umum Responden	52
4.1.1	Jenis Kelamin	52
4.1.2	Umur Responden.....	53
4.1.3	Pendidikan Responden	53
4.2	Analisis Kualitatif	54
4.2.1	Variabel Penjualan Relasional (X_1).....	54
4.2.2	Variabel Penjualan Adaptif (X_2)	56
4.2.3	Variabel Orientasi Pelanggan (Y_1).....	58
4.2.4	Variabel Kinerja Tenaga Penjual (Y_2).....	61

4.3	Analisis Kuantitatif	63
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	63
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	64
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	65
4.3.4	Path Analisis	68
4.3.5	Pengujian Hipotesis	70
4.3.6	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	73
4.3.7	Koefisien Determinasi	75
4.4	Pembahasan	76
BAB V	PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	82
5.3	Keterbatasan Penelitian	82
5.4	Agenda Penelitian Yang Akan Datang	82
DAFTAR PUSTAKA		84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Umur Responden.....	53
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Penjualan Relasional (X ₁)	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Penjualan Adaptif (X ₂)	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Orientasi Pelanggan (Y ₁)	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja Tenaga Penjual (Y ₂).....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.11 Regresi Pengaruh Penjualan Relasional dan Penjualan Adaptif Terhadap Orientasi Pelanggan	68
Tabel 4.11 Regresi Pengaruh Penjualan Relasional, Penjualan Adaptif, Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas	65
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	67