

ABSTRACT

This study aims to analyze and test the influence culture of costumer orientation,core service quality,customer interaction capabilities to increase salesperson's performance. This study there are 150 people as respondents. Data collection by spreading questionnaires. Analisis data using SPSS 18 software and the results of analysis show that culture of costumer orientation has significant effect to the costumer interaction capability, meaning the higher culture of costumer orientation then the costumer interaction capability will increase. Core service quality significant influence the costumer interaction capability, meaning the higher core service quality the costumer interaction capability increases. The culture of costumer orientation has no effect on salesperson performance. Core service quality has no effect on salesperson performace. The costumer interaction capability has a significant effect on the salesperson performance, meaning the higher the costumer interaction capability the salesperson performance will increase.

Keywords: culture of costumer orientation, core service quality, costumer interaction capability, salesperson performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh antara variabel budaya orientasi pelanggan, kualitas layanan inti, kapabilitas interaksi pelanggan dan kinerja tenaga penjualan. Penelitian ini ada 150 orang sebagai responden. Pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Analisis data menggunakan *software* SPSS 18 dan hasil analisis menunjukkan bahwa budaya orientasi pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kapabilitas interaksi pelanggan, artinya semakin tinggi budaya orientasi pelanggan maka kapabilitas interaksi pelanggan akan meningkat. Kualitas layanan inti berpengaruh signifikan terhadap kapabilitas interaksi pelanggan, artinya semakin tinggi kualitas layanan inti maka kapabilitas interaksi pelanggan meningkat. Budaya orientasi pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan. Kualitas layanan inti tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan. Kapabilitas interaksi pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan, artinya semakin tinggi kapabilitas interaksi pelanggan maka kinerja tenaga penjualan akan meningkat.

Kata Kunci : budaya orientasi pelanggan, kualitas layanan inti, kapabilitas interaksi pelanggan, kinerja tenaga penjualan