

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRACT	x
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kinerja Tenaga Penjualan	11
2.1.2 Kapabilitas Interaksi Pelanggan	13
2.1.3 Budaya Orientasi Pelanggan	14
2.1.1 Kualitas Layanan Inti	16
2.2 Variabel -Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis ...	17
2.2.1 Budaya Orientasi Pelanggan dan Kapabilitas Interaksi Pelanggan	17

2.2.2	Kualitas Layanan Inti dan Kapabilitas Interaksi	
	Pelanggan	17
2.2.3	Budaya Orientasi Pelanggan dan Kinerja Tenaga	
	Penjualan	18
2.2.4	Kualitas Layanan Inti dan Kinerja Tenaga Penjualan.....	19
2.2.5	Kapabilitas Interaksi Pelanggan dan Kinerja Tenaga	
	Penjualan	19
2.3	Penelitian Terdahulu	20
2.4	Model Empirik	21
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1.	Jenis Penelitian.....	23
3.2.	Populasi dan Sampel	23
	3.2.1 Populasi	23
	3.2.2 Sampel.....	23
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	25
	3.3.1 Sumber Data.....	25
	3.3.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Variabel dan Indikator.....	26
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
	3.5.1 Uji Instrumen	29
	3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
	3.5.3 Regresi Linear Berganda.....	30
	3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	31
	3.5.5 Koefisien Determinasi (R ²)	32
	3.5.6 Uji Sobel (Intervening).....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Hasil Penelitian	35
	4.1.1 Deskripsi Responden.....	35
	4.1.2 Deskripsi Variabel	36

4.2 Uji Instrumen	47
4.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.3.1 Regresi Linear Berganda	52
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 Pengaruh Budaya Orientasi Pelanggan Terhadap Kapabilitas Interaksi Pelanggan	62
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kapabilitas Interaksi Pelanggan	63
4.4.3 Pengaruh Budaya Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	64
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	65
4.4.5 Pengaruh Kapabilitas Interaksi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	65
4.4.6 Pengaruh Kapabilitas Interaksi Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	66
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Implikasi Manajerial	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	72
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....	26
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, dan Lama Kerja	35
Tabel 4.2	Interprestasi Nilai Indeks Tanggapan Responden.....	37
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Variabel Budaya Orientasi Pelanggan.....	38
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan Inti	42
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kapabilitas Interaksi Pelanggan	43
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja Tenaga Penjualan	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.11	Hasil Regresi Hipotesis	53
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Sobel Test Regresi 1.....	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Sobel Test Regresi 2.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Empirik	21
------------	---------------------	----