

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisa dan melakukan uji pengaruh penjualan adaptif terhadap kinerja tenaga penjualan dengan menggunakan variabel kemampuan komunikasi, penguasaan produk, dan orientasi pelanggan. Sample penelitian ini menggunakan 70 karyawan dari Mitsubishi Sun Star Motor, Semarang sebagai responden. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden. Analisis data menggunakan *software* SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kemampuan komunikasi, penguasaan produk dan orientasi pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap penjualan adaptif dan kinerja tenaga penjualan.

Kata kunci : adaptif, penguasaan produk, kemampuan komunikasi, orientasi pelanggan, sales

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze the effect of adaptive sales on performance of salespeople by using communication skills, product mastery, and customer orientation. The sample for this study used 70 employees from Mitsubishi Sun Star Motor, Semarang as respondents. Data was collected by distributing questionnaires to respondents. Data analysis using SPSS software. Results of this study show that communication skills, product mastery and customer orientation have a significant positive effect on adaptive sales and sales performance.

Keyword : adaptive sales, communication skills, product mastery, costumer orientation, sales

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari penjualan adaptif terhadap kinerja tenaga penjualan. Terdapat tiga indikator untuk menjadi dasar dari penelitian ini adalah kemampuan komunikasi, penguasaan produk, orientasi pelanggan. Indikator di atas digunakan untuk mengukur hubungan dari tenaga penjual terhadap konsumen. Hubungan antara tenaga penjual dengan konsumen tidak akan terjalin dengan baik tanpa adanya komunikasi yang baik. Dengan membentuk hubungan yang baik bertujuan untuk dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam memasarkan produk yang dipasarkan. Penguasaan produk yang baik juga diperlukan untuk dapat meyakinkan konsumen dalam menentukan pilihan dalam membeli mobil yang diinginkan. Tenaga penjual juga diharapkan dapat berorientasi terhadap pelanggan untuk dapat menciptakan rasa nyaman dalam menjalin hubungan baik. Dengan adanya penjualan adaptif diharapkan dapat membantu tenaga penjual untuk dapat meningkatkan kinerja tenaga penjualan. Dengan meningkatnya kinerja tenaga penjualan diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan produktivitas dalam menjual produk yang dipasarkan. Berdasarkan kajian teori di atas maka rumusan dalam penelitian ini adalah : 1. bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap penjualan adaptif 2. Bagaimana pengaruh penguasaan produk terhadap penjualan adaptif 3. Bagaimana pengaruh orientasi pelanggan terhadap penjualan adaptif 4. Bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja tenaga penjualan 5. Bagaimana pengaruh penguasaan produk terhadap kinerja tenaga penjualan 6. Bagaimana pengaruh orientasi pelanggan terhadap kinerja tenaga penjualan 7. Bagaimana pengaruh penjualan adaptif terhadap kinerja tenaga penjualan. Objek dari penelitian ini adalah tenaga penjualan dari pt.Sun Star Motor Semarang. Kemudian hasil data dianalisa dengan metode SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah : 1. Kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan adaptif yang bermakna semakin baik komunikasi terhadap konsumen maka semakin bagus dalam menjalin hubungan baik 2. Penguasaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan adaptif yang bermakna semakin baik dalam menguasai produk maka semakin bagus dalam memasarkan produk 3. Orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan adaptif yang bermakna semakin baik dalam menyesuaikan keadaan maka semakin mudah untuk beradaptasi 4. Kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan yang bermakna semakin baik dalam berkomunikasi maka dapat meningkatkan penjualan 5. Penguasaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan yang bermakna semakin bagus dalam menjelaskan produk yang dipasarkan maka semakin mudah untuk memasarkan produk 6. Orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan yang bermakna semakin baik dalam menyesuaikan keadaan maka semakin mudah untuk memasarkan produk 7. Penjualan adaptif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan yang bermakna semakin baik dalam beradaptasi dengan lingkungan maka dapat meningkatkan penjualan.