

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kemampuan Komunikasi	9
2.1.2 Penguasaan Produk	10

2.1.3 Orientasi Pelanggan.....	11
2.1.4 Penjualan Adaptif (<i>Adaptive Selling</i>)	12
2.1.5 Kinerja Tenaga Penjualan	13
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	14
2.2.1 Kemampuan Komunikasi Terhadap Adaptive Selling	14
2.2.2 Penguasaan Produk terhadap Adaptive selling	15
2.2.3 Orientasi Pelanggan terhadap Adaptive selling	16
2.2.4 Adaptive selling terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	17
2.2.5 Kemampuan Komunikasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	17
2.2.6 Orientasi Pelanggan terhadap Kinerja Tenaga Penjual	19
2.2.7 Penguasaan Produk terhadap Kinerja Tenaga Penjualan	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Sumber dan Jenis Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Variabel Penelitian dan Indikator	26
3.5.1 Kemampuan Komukasi	26
3.5.2 Penguasaan Produk.....	27
3.5.3 Orientasi Pelanggan.....	27
3.5.4 Penjualan Adaptif	28

3.5.5 Kinerja Tenaga Penjualan.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1 Uji Instrumen	30
a. Uji Validitas	30
b. Uji Realibilitas.....	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	31
a. Uji Normalitas	31
b. Uji Heteroskedastisitas	32
c. Uji Multikolinearitas.....	32
3.6.3 Regresi Linear Berganda	33
3.6.4 <i>Path Analysis</i>	33
3.6.5 Koefisien Determinasi	35
3.6.6 Uji F.....	36
3.6.7 Uji T.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambar Umum Responden	37
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	37
4.1.2 Umur Responden.....	38
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	38
4.2 Analisa Kualitatif.....	39
4.2.1 Variabel Kemampuan Komunikasi (X_1).....	40
4.2.2 Variabel Penguasaan Produk (X_2).....	42
4.2.3 Variabel Orientasi Pelanggan (X_3)	43

4.2.4 Variabel Penjualan Adaptive (Y_1).....	45
4.2.5 Variabel Kinerja Tenaga Penjualan (Y_2).....	47
4.3 Analisis Kuantitatif	49
4.3.1 Uji Validitas	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.3.1 Pengujian Normalitas.....	51
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas	52
4.3.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas	53
4.4 Path Analisis	54
4.4.1 Koefisien Determinasi	57
4.4.1 Pengujian Hipotesis (Uji t)	58
4.4.2.1 Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Penjualan Adaptif .58	
4.4.2.2 Pengaruh Penguasaan Produk Terhadap Penjualan Adaptif	58
4.4.2.3 Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Penjualan Adaptif.....	59
4.4.2.4 Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjual	58
4.4.2.5 Pengaruh Penguasaan Produk Terhadap Kinerja Tenaga Penjual .60	
4.4.2.6 Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual .60	
4.4.2.7 Pengaruh Penjualan Adaptif Terhadap Kinerja Tenaga Penjual....	61
4.4.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	61
4.4.3.1 Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjual Melalui Penjualan Adaptif	61

4.4.3.2 Pengaruh Pengusaan Produk Terhadap Kinerja Tenaga Penjual	
Melalui Penjualan Adaptif	62
4.4.3.3 Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual	
Melalui Penjualan Adaptif	63
4.5 Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
Daftar Pustaka	70
Lampiran-lampiran	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan GAIKINDO, 2017.....	2
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Indikator.....	29
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Umur Responden.....	38
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kemampuan Komunikasi (X1)	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Penguasaan Produk (X ₂)	42
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Orientasi Pelanggan (X ₃)	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Penjualan Adaptif (Y ₁)	46
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja Tenaga Penjual (Y ₂)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	54
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur.....	54
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi 1	57
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi 2	57

DARTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Analisis Jalur 1	34
Gambar 3.2 Analisis Jalur 2	34
Gambar 3.3 Analisis Jalur 3	34
Gambar 4.1 Analisis Path.....	56
Gambar 4.2 Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjual Melalui Penjualan Adaptif	61
Gambar 4.3 Pengaruh Penguasaan Produk Terhadap Kinerja Tenaga Penjual Melalui Penjualan Adapti.....	62
Gambar 4.4 Pengaruh Orientasi Pelanggan Kinerja Tenaga Penjual Melalui Penjualan Adapti.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Output Spss