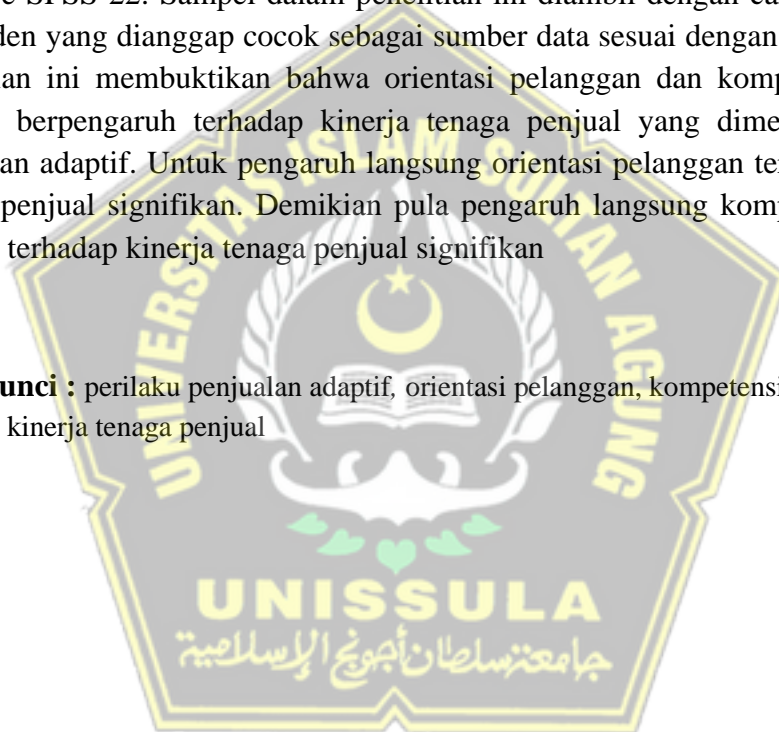


## ABSTRAK

Paper ini bertujuan menyelidiki dan menguji peran perilaku penjualan adaptif dalam memediasi hubungan antara orientasi pelanggan, kompetensi tenaga penjual, terhadap kinerja tenaga penjual dalam industri yang berbasis otomotif. Peneliti akan mengambil perusahaan otomotif Toyota, Honda, dan Suzuki di Semarang menjadi populasi dalam penelitian ini. Peneliti akan mengambil sampel sejumlah 100 responden, agar penelitian ini lebih efektif. Program yang dilakukan untuk menganalisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan program software SPSS 22. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan cara mendatangi responden yang dianggap cocok sebagai sumber data sesuai dengan kriteria. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa orientasi pelanggan dan kompetensi tenaga penjual berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjual yang dimediasi perilaku penjualan adaptif. Untuk pengaruh langsung orientasi pelanggan terhadap kinerja tenaga penjual signifikan. Demikian pula pengaruh langsung kompetensi tenaga penjual terhadap kinerja tenaga penjual signifikan

**Kata kunci :** perilaku penjualan adaptif, orientasi pelanggan, kompetensi tenaga penjual, kinerja tenaga penjual



## **ABSTRACT**

*This paper aims to investigate and examine the role of adaptive sales behavior in mediating the relationship between customer orientation, salesperson competence, and salesperson performance in an automotive-based industry. Researchers will take the automotive companies Toyota, Honda, and Suzuki in Semarang to be the population in this study. Researchers will take a sample of 100 respondents, so this research is more effective. The program to analyze the data in this study using the SPSS 22 software program. The sample in this study was taken by visiting respondents who were considered suitable as data sources according to the criteria. The results of this study prove that customer orientation and salesperson competence affect salesperson performance mediated by adaptive sales behavior. For the direct effect of customer orientation on salesperson performance is significant. Likewise, the direct effect of salesperson's competence on salesperson's performance is significant*

**Keywords:** *adaptive sales behavior, customer orientation, salesperson's competence, salesperson's performance*

