

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Loyalitas Agen .....	8
2.1.2 Karakteristik Tenaga Penjual .....	11
2.1.3 Karakteristik Hubungan Tenaga Penjual .....	13
2.2 Variabel – variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesa .....	16
2.2.1 Pengaruh Karakteristik Tenaga Penjual Terhadap Loyalitas Agen .....	16
2.2.2 Pengaruh Karakteristik Hubungan Tenaga Penjual Terhadap Loyalitas Agen .....	17
2.3 Penelitian Terdahulu .....	19
2.4 Kerangka Pemikiran .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Lokasi Penelitian.....	23
3.3	Populasi dan Sampel.....	23
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	25
	3.4.1. Data Primer.....	25
	3.4.2. Data Sekunder.....	25
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	28
	3.6.1 Variabel Karakteristik Tenaga Penjual.....	29
	3.6.2 Variabel Karakteristik Hubungan Tenaga Penjual.....	30
	3.6.3 Variabel Loyalitas Agen.....	31
3.7	Uji Kualitas Data.....	33
3.8	Metode Analisis.....	34
	3.8.1 Analisis Kualitatif.....	35
	3.8.2 Analisis Kuantitatif.....	35
	3.8.2.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	35
	3.8.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
	3.8.3 Pengujian Hipotesa.....	38

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Responden.....	41
	4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
	4.1.2. Responden Menurut Umur (Usia).....	42
	4.1.3. Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	43
	4.1.4. Responden Menurut Masa Kerja.....	44
4.2	Analisis Deskriptif.....	45
	4.2.1. Deskriptif Variabel Kinerja Tenaga Penjual.....	46
	4.2.2. Deskriptif Variabel Kinerja Hubungan Tenaga Penjual.....	48
	4.2.3. Deskriptif Variabel Loyalitas Agen.....	50
4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
	4.3.1. Uji Validitas.....	51
	4.3.2. Uji Reliabilitas.....	53
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
	4.4.1. Hasil Uji Normalitas Data.....	54
	4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
	4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.5	Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	50
	4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
	4.5.2. Koefisien Determinasi.....	59
	4.5.3. Pengujian Hipotesis.....	60
4.6	Pembahasan.....	61

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**