

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Daraff Persetujuan Tesis	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
Abstrack	v
Abstraksi	vi
Kata pengantar	vii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian	10
1.3.2.1 Bagi Perusahaan.....	10
1.3.2.2 Bagi Peneliti.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	
2.1 Penelitian Rujukan	12
2.1.1. Studi Keillor et.al., (2000).....	12
2.1.2. Studi Spiro dan Weitz et.al., (1990).....	13
2.1.3. Studi Baldauf dan Cravens (2002)	14
2.1.4. Studi Boles et.al., (2001).....	15
2.1.5. Studi Keillor et.al., (1999).....	16
2.2 Telaah Pustaka	18
2.2.1. Kepuasan Tenaga penjual.....	18

2.2.2. Adaptabilitas.....	20
2.2.3. Orientasi Pelanggan.....	22
2.2.4. Pengawasan Supervisor.....	25
2.2.5. Kinerja Tenaga Penjual	27
2.3 Pengembangan Model Kerangka Pikir Teoritis	30
2.4 Hipotesis.....	31
2.5. Dimensionalisasi Variabel.....	32
2.5.1. Adaptabilitas.....	32
2.5.2. Orientasi Pelanggan.....	33
2.5.3. Pengawasan Supervisor.....	34
2.5.4. Kepuasan Tenaga Penjual	35
2.5.5. Kinerja Tenaga Penjual	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	37
3.3 Populasi	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	40
3.6. Teknik Analisis Data	45
3.6.1. Mengembangkan Model Berdasarkan Teori.....	46
3.6.2. Membentuk Sebuah Diagram Alur Dari Hubungan Kausal.....	46
3.6.3. Mengubah Alur Diagram Ke Dalam Persamaan Struktural Dan Model Pengukuran	48
3.6.4. Memilih matriks input dan estimasi model.....	50
3.6.5. Menganalisis Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi.....	50
3.6.6. Mengevaluasi Kriteria Goodness-Of-Fit.....	50
3.6.6.1 Asumsi-Asumsi SEM.....	51
3.6.6.2 Uji Kesesuaian.....	51
3.6.6.2.1. Chi-square Statistic	51

3.6.6.2.2. Probability	52
3.6.6.2.3. Goodness-of-fit index (GFI)	52
3.6.6.2.4. Adjusted Goodness-of-fit Index	52
3.6.6.2.5. Comparative Fit Index	52
3.6.6.2.6. Tucker Lewis Index.....	52
3.6.6.2.7. The Root Mean Square Error of Approximation	53
3.6.6.3. Uji Reliabilitas dan Variance Extract	53
3.6.7. Interpretasi dan modifikasi model	55

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Pendahuluan.....	56
4.2 Proses Analisis Data	56
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	56
4.2.1.1 Adaptabilitas	58
4.2.1.2 Orientasi Pelanggan	59
4.2.1.3. Pengawasan Supervisor	61
4.2.1.4 Kepuasan Tenaga Penjual.....	63
4.2.1.5 Kinerja Tenaga Penjual.....	65
4.3 Proses dan Hasil Analisis Data	67
4.3.1. Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori	67
4.3.2. Langkah 2: Menyusun Diagram Alur.....	68
4.3.3. Langkah 3: Persamaan Struktural dan Model Pengukuran.	68
4.3.4. Langkah 4: Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi..	68
4.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....	70
4.3.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori 1	70
4.3.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori 2	73
4.3.4.1.3. Analisis Structural Equation Modeling	76
4.3.5. Langkah 5: Menilai Problem Identifikasi.....	78
4.3.6. Langkah 6: Evaluasi Kriteria Goodness of Fit.....	79
4.3.6.1. Evaluasi Univariate Outlier.....	79

4.3.6.2. Evaluasi Multivariate Outlier.....	80
4.3.6.3. Uji Normalitas Data.....	81
4.3.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	82
4.3.6.5. Uji Kesesuaian –Goodness of fit.....	82
4.3.7. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model.....	83
4.4 Validitas dan Reliabilitas.....	84
4.4.1 Convergent Validity.....	84
4.4.2 Uji Reliabilitas dan Variance Extract.....	85
4.4.2.1 Construct Reliability.....	85
4.4.2.2 Variance Extract.....	85
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	87
4.5.1 Uji Hipotesis I.....	88
4.5.2 Uji Hipotesis II.....	88
4.5.3 Uji Hipotesis III.....	89
4.5.4 Uji Hipotesis IV.....	89
4.5.5 Uji Hipotesis V.....	89
4.5.6 Uji Hipotesis VI.....	90
4.6 Kesimpulan Bab IV.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Ringkasan Penelitian.....	92
5.2 Kesimpulan.....	93
5.2.1 Kesimpulan atas Hipotesis.....	93
5.2.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1.....	93
5.2.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2.....	94
5.2.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3.....	94
5.2.1.4. Kesimpulan Hipotesis 4.....	95
5.2.1.5. Kesimpulan Hipotesis 5.....	95
5.2.1.6. Kesimpulan Hipotesis 6.....	96
5.2.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	96
5.3. Implikasi.....	102
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	102

5.3.2. Implikasi Managerial.....	105
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	109

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER