

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi teknik tenaga penjual, *sales soft capability*, orientasi pelayanan, adaptive selling mempunyai pengaruh untuk meningkatkan kinerja tenaga penjual pada studi kasus tenaga penjual tv prabayar transvision area distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun objek penelitian ini sebanyak 102 responden dan teknik pada pengambilan sampel ini adalah teknik sampel.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *structural equation model* (SEM) dari software AMOS 22. Hasil pengujian menggunakan SEM menunjukkan kriteria *goodness of fit full model* adalah *Chi-square* = 67,203; *Probability* = 0,035; *CMIN/DF* = 1,400; *GFI* = 0,905; *AGFI* = 0,845, *TLI* = 0,904; *CFI* = 0,930; dan *RMSEA* = 0,063. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

Temuan dari penelitian yang sudah dilakukan dari 6 hipotesis yang diuji, ada 2 hipotesis yang ditolak dan 4 yang diterima. Hipotesis pertama kompetensi teknik tenaga penjual mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hipotesis kedua kompetensi teknik tenaga penjual mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hipotesis ketiga *sales soft capability* mempunyai pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan. Hipotesis keempat *sales soft capability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hipotesis kelima orientasi pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hipotesis keenam adaptive selling mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai. Penelitian ini memberikan beberapa keterbatasan penelitian serta agenda penelitian mendatang yang bisa dilakukan pada penelitian selanjutnya.

Kata kunci : kompetensi teknik tenaga penjual, orientasi pelayanan, sales soft capability, adaptive selling, kinerja tenaga penjual