

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Pengesahan Tesis .....	iii
Halaman Motto dan persembahan.....	iv
Abstract .....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan & Kegunaan .....	13
1.3.1 Tujuan .....	13
1.3.2 Kegunaan .....	14

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN MODEL**

2.1. Penelitian Rujukan .....	15
2.1.1 Rujukan Penelitian Mehrabi <i>et al</i> (2012).....	16
2.1.2 Rujukan Penelitian Spiro & Weitz (1990) .....	18
2.1.3 Rujukan Penelitian Keillor <i>et al</i> (1999) .....	19
2.1.4 Rujukan Penelitian Johlke (2006) .....	21
2.1.5 Rujukan Penelitian Wachner <i>et al</i> (2009) .....	22
2.2. Konsep Penelitian .....	24
2.2.1 Kompetensi Teknik Tenaga Penjual .....	24
2.2.2 Sales Soft Capability .....	27
2.2.3 Orientasi pelayanan.....	30
2.2.4 Penjualan adaptif.....	35
2.2.5 Kinerja Tenaga Penjual.....	37
2.3. Pengembangan Model Penelitian.....	39
2.4. Dimensionalisasi Variabel .....	41
2.5. Hipotesis .....	49

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Pendahuluan .....	50
3.2. Desain Penelitian & Objek Penelitian.....	50
3.2.1 Desain Penelitian .....	50
3.2.2 Objek Penelitian.....	50
3.3. Objek Penelitian.....	50
3.4. Populasi & Sampel.....	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel.....	52
3.5. Definisi Operasional Variabel & Indikator Variabel .....	53
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.7. Uji Validitas & Reliabilitas Data .....	61
3.7.1 Uji Validitas Data .....	61
3.7.2 Uji Reliabilitas Data.....	61
3.8. Teknik Analisis Data.....	62
3.8.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	64
3.8.2 Pengembangan Diagram Alur Untuk Menunjukkan Hubungan Kausalitas .....	64
3.8.3 Konversi Diagram Alur Kedalam Serangkaian Persamaan Struktural & Spesifikasi Model Pengukuran .....	66
3.8.4 Pemilihan Matriks Input & Teknik Estimasi Atas Model Yang Dibangun .....	68
3.8.5 Evaluasi Kinerja <i>Goodness Of Fit</i> .....	68
3.8.6 Interpretasi & Modifikasi Model .....	72

### **BAB IV : ANALISIS DATA PENGUJIAN HIPOTESIS**

4.1. Gambaran Umum Responden .....	74
4.2. Analisis Data .....	76
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	76
4.2.2 Deskriptif Variabel.....	78
4.2.3 Uji Normalitas Data .....	89
4.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori .....	92
4.2.5 Modification Model .....	100
4.3. Evaluasi Outliers .....	103
4.3.1 Evaluasi <i>Univariate Outliers</i> .....	103
4.3.2 Evaluasi <i>Multivariate Outliers</i> .....	104
4.3.3 Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas .....	105
4.3.4 Evaluasi Nilai Residual.....	106
4.4. Pembahasan dan Temuan Penelitian.....	107

### **BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL**

5.1 Pendahuluan .....	110
5.2 Kesimpulan .....	111
5.2.1 Kesimpulan Mengenai Hasil Uji Hipotesis .....	111
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	115

5.3 Implikasi.....	117
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	117
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	120
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	122
5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....	123
Daftar pustaka .....	125
Lampiran .....	129