

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas dukungan pemasaran, kualitas penjualan, kababilitas tenaga penjualan terhadap kinerja tenaga penjualan, dengan rumusan masalah “bagaimana cara meningkatkan kinerja tenaga penjualan” pada *channel Direct Sales* Kartu Kredit di BNI Kantor Wilayah Semarang dan Yogyakarta.

Populasi dan *sample* yang dipilih dalam penelitian adalah tenaga penjualan kartu kredit BNI *channel Direct Sales* Wilayah Semarang dan Yogyakarta yang berjumlah 110 responden, dengan metode sensus. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jawaban nilai 1 (sangat tidak setuju sekali) sampai dengan 10 (sangat setuju sekali).

Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui program AMOS, dengan hasil yang menunjukkan bahwa model penelitian dapat diterima, indeks goodness of fit sebagai berikut : Chi Square = 126,774; Probability = 0,177; RMSEA = 0,033; GFI = 0,885; AGFI = 0,845; TLI = 0,984; dan CFI = 0,987.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kapabilitas tenaga penjualan dapat mempengaruhi kinerja tenaga penjualan dengan melihat besarnya kualitas dukungan pemasaran. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kapabilitas tenaga penjualan dapat mempengaruhi kinerja tenaga penjualan dengan melihat besarnya kualitas pelatihan penjualan.

Kata Kunci :

Kualitas Dukungan Pemasaran, Kualitas Pelatihan Tenaga Penjualan, Kapabilitas Tenaga Penjualan, Kinerja Tenaga Penjualan