

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSEMBAHAN TESIS .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	11
2.1. Telaah Pustaka .....	11
2.1.1. Kinerja Tenaga Penjualan .....	11
2.1.2. Kualitas Dukungan Pemasaran .....	14
2.1.3. Kualitas Pelatihan Penjualan .....	17
2.1.4. Kapabilitas Tenaga Penjualan .....	21

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	23
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24
2.4.	Perumusan Hipotesa .....	26
2.5.	Dimensionalisasi Variabel dan Definisi Konseptual .....	26
2.6.	Definisi Konseptual Variabel .....	28
2.6.1.	Variabel Kualitas Dukungan Pemasaran .....	28
2.6.2.	Variabel Kualitas Pelatihan Penjualan .....	29
2.6.3.	Variabel Kapabilitas Tenaga Penjualan .....	29
2.6.4.	Variabel Kinerja Tenaga Penjualan .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1.	Jenis dan Sumber Data .....	31
3.1.1.	Data Primer .....	31
3.1.2.	Data Sekunder .....	31
3.2.	Populasi dan <i>Sampling</i> .....	31
3.3.	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Indikator .....	32
3.4.	Metode Pengambilan Data .....	35
3.5.	Analisa Uji Reliabilitas dan Validitas .....	35
3.6.	Teknik Analisis .....	35
<b>BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1.	Gambaran Umum Responden .....	38
4.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.2.	Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.1.3.	Responden Berdasarkan Tingkat Pengalaman .....	40

4.2.	Uji Reliabilitas dan Validitas .....	41
4.3.	Analisis Data Penelitian .....	42
4.4.	Pengujian Asumsi SEM .....	42
4.4.1.	Evaluasi Normalitas Data .....	42
4.4.2.	<i>Multivariate Outliers</i> .....	43
4.4.3.	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	46
4.4.4.	Interpretasi dan modifikasi model .....	47
4.5.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	50
4.6.	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	53
4.7.	Pengujian Hipotesis .....	55
4.8.	Interpretasi Hasil .....	56
4.9.	Pembahasan .....	57
BAB V KESIMPULAN .....		59
5.1.	Kesimpulan .....	59
5.2.	Kesimpulan atas Masalah Penelitian .....	60
5.3.	Implikasi Teoritis .....	61
5.4.	Implikasi Manajerial .....	62
5.5.	Keterbatasan Penelitian .....	64
5.6.	Agenda Penelitian Mendatang .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....		65
LAMPIRAN .....		67
Lampiran I	Daftar Riwayat Hidup .....	67
Lampiran II	Kuesioner .....	68

Lampiran III	Data Primer - Tabulasi Data Kuesioner .....	74
Lampiran IV	Hasil Output SEM .....	77