

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penjualan berorientasi pelanggan terhadap kualitas hubungan penjual pembeli dan perilaku penjualan adaptif serta dampaknya terhadap kinerja tenaga penjual. Penelitian ini diambil dengan sampel 130 responden yang telah dipilih. Responden merupakan tenaga penjual di PT Prudential Life Assurance Kota Semarang. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah Structural Equation Modelling (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak dari AMOS versi 22. Metode pengumpulan data menggunakan *probability sampling*. Model dari penelitian telah memenuhi aturan kriteria Goodness of fit yaitu diantaranya: Chi square (121,985), probability (0,058), RMSEA (0,042), CMIN/DF (1,232), TLI (0,934) dan CFI (0,946).

Hasil analisis menunjukkan bahwa penjualan berorientasi pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas hubungan penjual pembeli dan perilaku penjualan adaptif, akan tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjual. Sementara kualitas hubungan penjual pembeli dan perilaku penjualan adaptif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual. Kualitas hubungan penjual pembeli merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja tenaga penjual yaitu sebesar 1,586; sedangkan variabel perilaku penjualan adaptif memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga penjual sebesar 0,177.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan penjualan berorientasi pelanggan terbukti memiliki pengaruh positif yang dapat meningkatkan kinerja tenaga penjual dengan melalui kualitas hubungan penjual pembeli dan perilaku penjualan adaptif.

Kata kunci : Penjualan Berorientasi Pelanggan, Kualitas Hubungan Penjual Pembeli, Perilaku Penjualan Adaptif, Kinerja Tenaga Penjual