

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
TELAAH PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Personal Selling.....	14
2.1.2. Penjualan berorientasi Pelanggan.....	15
2.1.3. Kualitas Hubungan Penjual Pembeli.....	17
2.1.4. Perilaku Penjualan Adaptif	19
2.1.5. Kinerja Tenaga Penjual	22
2.2. Hubungan Antar Variabel	23

2.2.1 Pengaruh Penjualan Berorientasi Pelanggan Terhadap Kualitas Hubungan Penjual Pembeli	23
2.2.2. Pengaruh Penjualan Berorientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual.....	24
2.2.3.Pengaruh Penjualan Berorientasi Pelanggan Terhadap Perilaku Penjualan Adaptif.....	25
2.2.4.Pengaruh Kualitas Hubungan Penjual Pembeli Terhadap Kinerja Tenaga Penjual.....	27
2.2.5.Pengaruh Perilaku Penjualan Adaptif Terhadap Kinerja Tenaga Penjual.....	28
2.3. Penelitian Terdahulu	29
2.4.Kerangka Pemikiran	36
2.5.Hipotesis.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
3.1.1. Variabel Penelitian	39
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.2. Populasi dan Sampel	44
3.2.1. Populasi.....	44
3.2.2. Sampel.....	44
3.3. Jenis dan Sumber Data	46
3.4. Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1.Kuesioner.....	47
3.5. Metode Analisis	47
BAB IV.....	55
HASIL DAN ANALISIS	55
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1.Gambaran Umum Perusahaan.....	55

4.1.2. Gambaran Umum Responden.....	57
4.2. Analisis Data.....	58
4.3. Interpretasi Hasil.....	58
4.3.1. Analisis Konfirmatori.....	58
4.3.2. Analisis Full Model Persamaan Struktural (SEM)	66
4.3.3. Hasil Uji Normalitas.....	69
4.3.4. Evaluasi Outlier Data	70
4.3.5. Evaluasi Multikolinieritas.....	73
4.3.6. Hasil Uji Hipotesis	73
4.4. Pembahasan.....	76
4.4.1 Analisis Hasil Pertanyaan Terbuka	76
4.4.2 Analisis Hasil Uji Hipotesis.....	77
BAB V.....	81
PENUTUP	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Implikasi Manajerial.....	81
5.3. Keterbatasan Penelitian..	82
5.4. Saran untuk Penelitian Mendatang.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84