

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                                       | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....                                | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....                           | <b>iv</b>   |
| <b>Motto dan Persembahan</b> .....                                     | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I</b> .....   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....                                    | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....   | 7           |
| 1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                              | 8           |
| 1.3.1    Tujuan Penelitian.....  | 8           |
| 1.3.2    Manfaat Penelitian.....                                       | 8           |
| 1.4    Sistematika Penulisan.....                                      | 9           |
| <b>BAB II</b> .....  | <b>10</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....  | <b>10</b>   |
| 2.1    Telaah Pustaka.....   | 10          |
| 2.1.1    Pengalaman Menjual.....                                       | 10          |
| 2.1.2    Kompetensi Menjual .....                                      | 12          |
| 2.1.3    Kualitas Hubungan.....  | 13          |
| 2.1.4    Kinerja Tenaga Penjualan .....                                | 14          |
| 2.2    Penguat Hubungan Antar Variabel.....                            | 16          |
| 2.2.1    Pengaruh Pengalaman Menjual terhadap Kualitas Hubungan .....  | 16          |
| 2.2.2    Pengaruh Kompetensi Menjual terhadap Kualitas Hubungan.....   | 19          |
| 2.2.3    Pengaruh Pengalaman Menjual terhadap Kompetensi Menjual ..... | 20          |
| 2.2.4    Pengaruh Pengalaman Menjual terhadap Kinerja Tenaga Penjualan | 20          |

|                                     |   |           |
|-------------------------------------|---|-----------|
| 2.2.5                               | Pengaruh Kompetensi Menjual terhadap Kinerja Tenaga Penjualan                               | 21        |
| 2.2.6                               | Pengaruh Kualitas Hubungan terhadap Kinerja Tenaga Penjualan ...                            | 22        |
| 2.3.                                | Penelitian Terdahulu.....   | 23        |
| 2.4                                 | Kerangka Pemikiran .....  | 26        |
| 2.5                                 | Hipotesis .....   | 27        |
| <b>BAB III.....</b>                 |   | <b>29</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>      |   | <b>29</b> |
| 3.1                                 | Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....                                  | 29        |
| 3.1.1                               | Variabel Penelitian .....   | 29        |
| 3.1.2                               | Definisi Operasional .....  | 30        |
| 3.2.                                | Penentuan Populasi dan Sampel.....  | 33        |
| 3.2.1.                              | Populasi.....   | 33        |
| 3.2.2                               | Sampel .....  | 33        |
| 3.3.                                | Jenis dan Sumber Data .....   | 35        |
| 3.3.1.                              | Data Primer .....   | 35        |
| 3.3.2                               | Data Sekunder.....  | 35        |
| 3.4                                 | Metode Pengumpulan Data .....   | 35        |
| 3.4.1                               | Survei .....  | 35        |
| 3.5                                 | Metode Analisis Data .....  | 36        |
| 3.6.                                | Uji Reliability dan Variance Extract .....  | 42        |
| 3.6.1                               | Uji Reliability.....  | 42        |
| 3.6.2                               | Variance Extract .....  | 43        |
| 3.6.3                               | Struktural Model Fit.....   | 43        |
| 3.6.4                               | Interpretasi dan Modifikasi Model.....  | 44        |
| <b>BAB IV.....</b>                  |   | <b>45</b> |
| <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b> |   | <b>45</b> |
| 4.1                                 | Deskripsi objek penelitian .....  | 45        |
| 4.1.1                               | Profil Responden Berdasarkan Usia.....  | 45        |
| 4.1.2                               | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 46        |
| 4.1.3                               | Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai Tenaga Penjual<br><i>Smartphone</i> ..... | 47        |
| 4.2                                 | Hasil Analisis .....  | 48        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian .....                                       | 48        |
| 4.3 Proses dan Analisis Data .....  | 59        |
| 4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> )..... | 59        |
| 4.3.2 Uji Normalitas Data .....   | 64        |
| 4.3.3 Uji Outlier.....  | 65        |
| 4.3.4 Quality Data Testing .....  | 67        |
| 4.2.3 Uji Hipotesis .....   | 70        |
| 4.4 Pembahasan .....  | 72        |
| 4.4.1 Pengaruh pengalaman menjual terhadap kompetensi menjual.....              | 72        |
| 4.4.2 Pengaruh pengalaman menjual terhadap kualitas hubungan .....              | 73        |
| 4.4.3 Pengaruh kualitas hubungan terhadap kinerja tenaga penjual.....           | 74        |
| 4.4.4 Pengaruh kompetensi menjual terhadap kinerja tenaga penjual.....          | 75        |
| 4.4.5 Pengaruh kompetensi menjual terhadap kualitas hubungan .....              | 75        |
| 4.4.6 Pengaruh pengalaman menjual terhadap kinerja tenaga penjual .....         | 76        |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>77</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>   | <b>77</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 77        |
| 5.2 Implikasi Teoritis .....  | 78        |
| 5.3 Implikasi Manajerial.....   | 80        |
| 5.4 Batasan Penelitian .....  | 81        |
| 5.5 Saran untuk penelitian masa mendatang .....                                 | 81        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>82</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>85</b> |