

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTACK</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13

1.4	Manfaat Penelitian .....	14
1.5	Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		16
2.1	Landasan Teori.....	16
2.1.1	Kinerja Tenaga Penjualan .....	16
2.1.2	Penjualan Berorientasi Pelanggan.....	19
2.1.3	Keterampilan Penjualan .....	22
2.1.4	Pengetahuan Teknikal .....	24
2.1.5	Penggunaan Teknologi pada Tenaga Penjualan.....	26
2.1.6	Hubungan Penggunaan Teknologi pada Tenaga Penjualan (Salesperson Technology Use) dengan Penjualan Berorientasi Pelanggan (Customer Oriented Selling) .....	33
2.1.7	Hubungan pengetahuan teknikal ( <i>Technical knowledge</i> ) dengan keterampilan penjualan ( <i>Salesmanship skills</i> ) .....	35
2.1.8	Hubungan Penjualan Beorientasi Pelanggan ( <i>customer oriented selling</i> ) dengan Keterampilan Penjualan ( <i>Salesmanship Skills</i> ) .....	37
2.1.9	Hubungan Penjualan Beorientasi pelanggan ( <i>customer oriented selling</i> ) dengan Kinerja Tenaga Penjualan ( <i>salesperson performance</i> ) .....	38

2.1.10	Hubungan Keterampilan Penjualan ( <i>Salesmanship Skills</i> ) dengan Kinerja tenaga Penjualan ( <i>salesperson performance</i> ).....	40
2.2	Penelitian Terdahulu .....	42
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
BAB III METODE PENELITIAN .....		45
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	45
3.1.1	Variabel Penelitian .....	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2	Populasi dan Sampel .....	50
3.3	Jenis dan Sumber data.....	51
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	52
3.5	Metode Analisis .....	53
3.6	Uji Instrumen data.....	53
3.6.1	Uji Validitas .....	53
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	54
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.1	Uji Multikolonieritas .....	55
3.7.2	Uji Heteroskedastitas .....	56

3.7.3	Uji Normalitas .....	56
3.8	Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.9	Uji Goodness of Fit .....	59
3.9.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
3.9.2	Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	60
3.9.3	Uji Pengaruh Kausalitas (Uji t) .....	60
3.10	Uji Sobel (Sobel Test) .....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		63
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	63
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
4.2	Deskripsi Responden .....	64
4.2.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur .....	66
4.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	67
4.2.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan masa kerja di Tenaga Penjualan Smartphone Vivo .....	67
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden .....	68

4.3.1	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Teknologi Pada Tenaga Penjualan ( <i>Salesperson Technology Use</i> ).....	69
4.3.2	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap variabel Pengetahuan Teknikal ( <i>Tehcnical Knowledge</i> ).....	71
4.3.3	Analisis Indeks jawaban Responden Terhadap Variabel Penjualan Berorientasi Pelanggan ( <i>Customer Oriented Selling</i> ).....	73
4.3.4	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keterampilan Penjualan ( <i>Salesmanship Skills</i> ) .....	75
4.3.5	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Teanaga Penjualan ( <i>Salesperson performance</i> .....	78
4.4	Analisis Hasil Penelitian .....	79
4.4.1	Uji Instrumen Data.....	80
4.4.1.1	Uji Validitas .....	80
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	82
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	84
4.4.2.1	Uji Multikolonieritas.....	84
4.4.2.2	Uji Heteroskedastitas .....	85
4.4.2.3	Uji Normalitas.....	88

4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	91
4.4.4 Uji Goodnes of Fit.....	95
4.4.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	95
4.4.4.2 Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	98
4.4.4.3 Uji Pengaruh Kausalitas (Uji t).....	100
4.4.5 Uji Sobel (Sobel test).....	104
4.5 Pengujian Hipotesis.....	107
4.5.1 Pengujian Hipotesis 1.....	107
4.5.2 Pengujian Hipotesis 2.....	107
4.5.3 Pengujian Hipotesis 3.....	108
4.5.4 Pengujian Hipotesis 4.....	109
4.5.5 Pengujian Hipotesis 5.....	109
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>111</b>
5.1 Ringkasan Penelitian.....	111
5.2 Kesimpulan Hipotesis .....	113
5.2.1 Kesimpulan Hipotesis 1 .....	113
5.2.2 Kesimpulan Hipotesis 2.....	114

5.2.3 Kesimpulan Hipotesis 3.....	116
5.2.4 Kesimpulan Hipotesis 4.....	116
5.2.5 Kesimpulan Hipotesis 5.....	117
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	118
5.4 Implikasi Manajerial.....	120
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	123
5.6 Saran Penelitian Mendatang .....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	129
LAMPIRAN B TABULASI DATA PENELITIAN .....	136
LAMPIRAN C HASIL PENELITIAN.....	140