

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, komitmen, kepuasan, loyalitas, keandalan tenaga penjual terhadap Kualitas Hubungan pada PT.GUNUNG AGUNG Cabang Mall Citra Land, Simpang Lima Semarang.

Penelitian ini menggunakan kepercayaan, komitmen, kepuasan, loyalitas, keandalan tenaga penjual sebagai variabel independen dan Kualitas hubungan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini melibatkan 5 karyawan yang dekat dengan supplier sebagai responden kuesioner dan wawancara serta beberapa supplier yang di wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif, keandalan tenaga penjual tidak mempengaruhi kualitas hubungan PT Gunung Agung Cabang mall Citra Land, Simpang Lima, Semarang

Kata kunci :

Kualitas Hubungan, Kepercayaan, Komitmen, Kepuasan, Loyalitas, Keandalan Tenaga Penjual.