

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang terjadi di Kantor Cabang Kartu Kredit (KCKK) BCA KCU Pemuda Semarang yang menunjukkan terjadinya kecenderungan penurunan incoming selama tahun 2009. Hasil telaah pustaka yang dilakukan mengarahkan peneliti untuk mengembangkan dan menguji pengaruh kompetensi dan sikap tenaga pemasaran terhadap kinerja tenaga pemasaran.

Data mengenai kompetensi tenaga pemasaran, sikap tenaga pemasaran dan kinerja tenaga pemasaran diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode sensus dimana kuesioner disebar pada 70 tenaga pemasaran kartu kredit BCA KCU Pemuda Semarang. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis Regresi dengan bantuan Program SPSS Windows Versi 16. untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian menunjukkan, secara statistik dapat dibuktikan bahwa kompetensi sikap tenaga pemasaran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga pemasaran. Dimana dari kedua variabel tersebut, sikap tenaga pemasaran memiliki pengaruh yang lebih besar sehingga implikasi kebijakan yang dijalankan harus difokuskan pada peningkatan sikap tenaga pemasaran yang profesional.

Kata Kunci : kompetensi tenaga pemasaran, sikap tenaga pemasaran, kinerja tenaga pemasaran.