

ABSTRAKSI

Tenaga penjual adalah merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan sangat penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan, karena tenaga penjual merupakan pihak yang memiliki hubungan langsung dengan konsumen dalam mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel komitmen organisasional tenaga penjual, pengendalian diri tenaga penjual, orientasi pelanggan tenaga penjual dan penjualan adaptif tenaga penjual terhadap kinerja tenaga penjual dengan mengembangkan sebuah model penelitian dan lima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sensus yang memakai semua anggota populasi sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 116 responden yaitu tenaga penjual Perusahaan Asuransi Jiwa Prudential Prufuture Team S.M.I Agency Semarang. Teknik analisis data dengan menggunakan *The Structural Equation Modelling* (SEM) dari paket software AMOS 16.0 dalam model dan pengkajian hipotesis.

Hasil analisis *The Structural Equation Modelling* (SEM) untuk model pengujian hubungan kausalitas antar variabel-variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh komitmen organisasional tenaga penjual, pengendalian diri tenaga penjual, orientasi pelanggan tenaga penjual, penjualan adaptif tenaga penjual dan kinerja tenaga penjual telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit index* yaitu *chi square* = 112,798 ; *probability* = 0,146 ; GFI = 0,896 ; AGFI = 0,856 ; TLI = 0,977 ; CFI = 0,982 ; RMSEA = 0,036 ; CMIN/DF = 1,151. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa model tersebut dapat diterima dengan baik dan selanjutnya hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis bahwa pengaruh komitmen organisasional tenaga penjual terhadap orientasi pelanggan tenaga penjual adalah positif dan signifikan, pengaruh pengendalian diri tenaga penjual terhadap penjualan adaptif tenaga penjual adalah positif dan signifikan, pengaruh orientasi pelanggan tenaga penjual terhadap penjualan adaptif tenaga penjual adalah positif dan signifikan, pengaruh orientasi pelanggan tenaga penjual terhadap kinerja tenaga penjual adalah positif dan signifikan dan pengaruh penjualan adaptif tenaga penjual terhadap kinerja tenaga penjual adalah positif dan signifikan. Implikasi manajerial serta agenda penelitian mendatang juga dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Komitmen Organisasional Tenaga Penjual, Pengendalian Diri Tenaga Penjual, Orientasi Pelanggan Tenaga Penjual, Penjualan Adaptif Tenaga Penjual dan Kinerja Tenaga Penjual.