

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Gambar.....	iv
Daftar Lampiran .....	v

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Masalah .....	11
1.3.1 Tujuan penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11

### **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL**

2.1 Telaah Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Selling – in</i> Management.....	12
2.1.2 Kemampuan Tenaga Penjualan.....	14
2.1.3 Strategi Pelayanan Outlet.....	17
2.2 Model Penelitian Empirik .....	19
2.3 Dimensi Atribut.....	19
2.3.1 Variabel Kemampuan Tenaga Penjualan .....	19
2.3.2 Variabel Strategi Pelayanan Outlet .....	20
2.3.3 Variabel Kinerja <i>Selling – in</i> .....	21
2.4 Hipotesis.....	22

2.5 Definisi Operasional Variabel .....	23
---	----

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.3 Metoda Pengumpulan Data .....	25
3.4 Definisi Indikator Operasional .....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	28
3.5.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	28
3.5.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Model) ..	29
3.5.3 Analisis Model Penelitian .....	31
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
3.5.5 Uji Hipotesis .....	32

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Pendahuluan .....	36
4.2 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	36
4.2.1 Profil PT. Indonesia Steel Tube Works .....	36
4.2.2 Profil Obyek Penelitian / Outlet PT. ISTW .....	38
4.3 Data Deskriptif .....	38
4.3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	39
4.3.2 Responden Menurut Jenis Pendidikan .....	40
4.3.3 Responden Menurut Jenis Umur .....	40
4.3.4 Responden Menurut Jenis Jabatan / Status .....	41
4.3.5 Responden Menurut Lama Hubungan Kerjasama .....	42
4.4 Deskriptif Variabel Penelitian .....	43
4.4.1 Variabel Kemampuan Tenaga Penjualan .....	45

4.4.2 Variabel Strategi Pelayanan Outlet .....	47
4.4.3 Variabel Kinerja <i>Selling – in</i> .....	49
4.5 Proses Pengujian dan Analisis Data .....	51
4.5.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	53
4.5.2 Analisis Data dan Pembahasan .....	54
4.5.2.1 Uji Instrumen Data .....	54
4.5.2.1.1 Uji Validitas .....	54
4.5.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.5.2.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik .....	57
4.5.2.2.1 Uji Normalitas Data .....	57
4.5.2.2.2 Uji Multikolinearitas .....	59
4.5.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.5.2.3 Analisis Model Penelitian .....	63
4.5.2.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
4.6 Pengujian Hipotesis .....	66
4.6.1 Uji F (Uji Kelayakan Model) .....	66
4.6.2 Uji t (Uji Hipotesis Parsial) .....	67
4.7 Kesimpulan Bab .....	69

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

5.1 Pendahuluan .....	72
5.2 Ringkasan Penelitian .....	72
5.3 Kesimpulan Hipotesis .....	74
5.3.1 Pengaruh Kemampuan Tenaga Penjualan terhadap Kinerja <i>Selling – in</i> .....	74
5.3.2 Pengaruh Strategi Pelayanan Outlet terhadap Kinerja <i>Selling – in</i> .....	75
5.4 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	75

5.5 Implikasi Teoritis .....	78
5.6 Implikasi Kebijakan Manajerial .....	80
5.7 Keterbatasan Penelitian .....	88
5.8 Agenda Penelitian Mendatang .....	89
Daftar Referensi .....	96
Lampiran – lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	