

## ABSTRAKSI

Penelitian ini mengajukan model penelitian untuk menganalisis kinerja outlet-outlet Pabrik Rokok Barito dengan menguji faktor-faktor yang diduga mempengaruhinya, yaitu: kepuasan penyalur atas layanan tenaga penjual dan reputasi pemasok yang mempengaruhi kepercayaan pada pemasok kemudian hubungan jangka panjang dengan pemasok kemudian kinerja outlet.

Penelitian ini menggunakan sampel 170 outlet Rokok Madja produksi Pabrik Rokok Barito di Kabupaten Jepara. Alat analisa data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) pada program AMOS 5.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian/*fit* yang baik dan semua hipotesis penelitian dapat dibuktikan. Kesimpulan yang diambil adalah kepuasan penyalur atas layanan tenaga penjual berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemasok, reputasi pemasok berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada pemasok, kemudian kepercayaan pada pemasok berpengaruh positif terhadap hubungan jangka panjang dengan dan hubungan jangka panjang dengan berpengaruh positif kinerja outlet.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil implikasi teoritis bahwa penelitian ini memberi justifikasi tambahan bagi beberapa anteseden yang mempengaruhi kepercayaan pada pemasok secara positif, yaitu kepuasan penyalur atas layanan tenaga penjual dan reputasi pemasok. Implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah saran bagi para PR Barito untuk memberi perhatian lebih pada faktor reputasi pemasok, karena hal ini merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepercayaan pada pemasok. Keterbatasan penelitian ini adalah hasil *squared multiple correlation* mengindikasikan kurang optimalnya variabel anteseden. Penelitian mendatang perlu mengembangkan penelitian dengan menambahkan beberapa variabel anteseden agar *squared multiple correlation* menunjukkan angka optimal.

*Kata Kunci:* kepuasan penyalur atas layanan tenaga penjual, reputasi pemasok, kepercayaan pada pemasok, hubungan jangka panjang dengan pemasok, kinerja outlet