

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Motto dan Persembahan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Rumus	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	14
2.1. Penelitian Rujukan	14
2.2. Telaah Pustaka	25

2.2.1. Orientasi Tenaga Penjual Pada Pelanggan.....	25
2.2.2. Sistem Kontrol Tenaga Penjual.....	29
2.2.3. Kompetensi Tenaga Penjual.....	33
2.2.4. Kinerja Tenaga Penjual	36
2.3. Kerangka Pikir Teoritis.....	38
2.4. Hipotesis	39
2.5. Dimensionalisasi Variabel Penelitian	40
BAB III. METODE PENELITIAN	45
3.1. Pendahuluan.....	45
3.2. Desain Penelitian.....	45
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	46
3.2.1. Jenis Data.....	46
3.2.2. Sumber Data.....	46
3.4. Populasi Penelitian	47
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6. Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	48
3.7. Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1. Pengembangan Model Teoritis	58
3.7.2. Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	58
3.7.3. Konversi Diagram Alur Dalam Persamaan	60
3.7.4. Memilih Matriks Input Dan Estimasi Model	61
3.7.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	62
3.7.6. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit	64
3.7.7. Interpretasi Dan Modifikasi Model	67
BAB IV ANALISIS DATA	68
4.1. Deskriptif Variabel	68

4.2. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	74
4.2.1. Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	75
4.2.2. Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	75
4.2.3. Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	75
4.2.4. Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi	75
4.2.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	77
4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	81
4.2.4.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	84
4.2.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	88
4.2.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	89
4.2.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i>	89
4.2.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i>	91
4.2.6.3. Uji Normalitas Data	92
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	93
4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	94
4.2.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model	94
4.3. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	96
4.3.1. Uji <i>Reliability</i>	96
4.3.2. <i>Variance Extract</i>	96
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	98
4.4.1. Uji Hipotesis I	99

4.4.2. Uji Hipotesis II	99
4.4.3. Uji Hipotesis III	99
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	101
5.1. Ringkasan Penelitian	101
5.2. Kesimpulan	102
5.2.1. Kesimpulan atas Hipotesis	102
5.2.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1	103
5.2.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2	103
5.2.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3	104
5.2.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian	105
5.3. Implikasi	108
5.3.1. Implikasi Teoritis	108
5.3.2. Implikasi Managerial	110
5.4. Keterbatasan Penelitian	113
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	115
Daftar Referensi	116