

ABSTRACT

This study aims to exam and analyze the effect of salesperson customer orientation on customer complaint satisfaction with the mediating variable customer attitude toward salesperson. This study is using path analysis as a method of research. Sample of this study is business to business company in the Bandung City with the salesperson from the company as respondent and the customer from the salesperson. The result of this study is salesperson customer orientation has direct effect to customer satisfaction complaint. There is no effect salesperson customer orientation on customer satisfaction if mediating by customer attitude toward the salesperson variable.

Key variables: salesperson, customer orientation, customer complaint satisfaction, customer attitude toward salesperson

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *salesperson customer orientation* pada *customer complaint satisfaction* dengan *customer attitude toward salesperson* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan analisis jalur sebagai analisis penelitian ini. Sampel penelitian ini adalah salesperson dari perusahaan *business to business* di Kota Bandung dan pelanggan dari *salesperson* tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya pengaruh langsung *salesperson customer orientation* pada *customer attitude toward salesperson* dan *customer complaint satisfaction*.

Kata kunci: *salesperson, customer orientation, customer complaint satisfaction, customer attitude toward salesperson*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Marketing Strategy.....	10
2.2 Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	13
2.3 Personal Selling.....	15
2.4 Salesperson Customer Orientation.....	17
2.5 Sikap Pelanggan.....	26
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.7 Komplain dan Manajemen Komplain.....	30
2.8 Rerangka Teoritis.....	35
2.9 Rerangka Pemikiran.....	36
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	37

2.11 Riset Empiris.....	41
2.12 Model Penelitian.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Uji Pendahuluan.....	55
3.6 Metode Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Profil Responden.....	64
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Hipotesis 1: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation pada Customer Attitude Toward Salesperson.....	76
4.2.2 Hipotesis 2: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation dan Customer Attitude Toward Salesperson pada Customer Complaint Satisfaction.....	77
4.2.3 Ringkasan Hasil Penelitian.....	79
4.3 Pembahasan.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Implikasi Manajerial.....	85
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.4 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88

LAMPIRAN I

LAMPIRAN II

LAMPIRAN III

LAMPIRAN IV

LAMPIRAN V

LAMPIRAN VI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Teoritis.....	35
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Hasil Penelitian.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	41
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	47
Tabel 3.2 Skala Likert.....	54
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	58
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Normalitas.....	60
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Multikoloniearitas.....	61
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4.1 <i>Salesperson</i>	64
Lanjutan Tabel 4.1 <i>Salesperson</i>	65
Tabel 4.2 Industri Perusahaan.....	66
Tabel 4.3 Lama Bekerja <i>Salesperson</i>	67
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Lamanya Bekerja <i>Salesperson</i>	69
Tabel 4.5 Pelanggan yang Dilayani.....	69
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pelanggan yang Dilayani.....	71
Tabel 4.7 Lama Bekerja Sama dengan Pelanggan.....	72
Tabel 4.8 Frekuensi Komplain Pelanggan.....	73
Tabel 4.9 Frekuensi Pelanggan yang Melakukan Komplain.....	73
Tabel 4.10 Jumlah Sampel Pelanggan.....	74
Lanjutan 4.10 Jumlah Sampel Pelanggan.....	75
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	76
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	77
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	77