

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung *salesperson customer orientation* pada *sales performance* melalui sikap pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini adalah *salesperson* dan pelanggan *salesperson* tersebut dari perusahaan-perusahaan yang ada di kota Bandung yang tergolong perusahaan *Business to Business (B2B)*. Hasil penelitian ini hanya menunjukkan pengaruh *salesperson customer orientation* pada sikap pelanggan terhadap *salesperson* dan pengaruh sikap pelanggan terhadap *salesperson* dan produk pada kepuasan pelanggan. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan bagi perusahaan dalam hal pengembangan *salesperson customer orientation* sehingga dapat menciptakan hubungan jangka panjang pelanggan.

Kata Kunci : *salesperson customer orientation*, sikap pelanggan terhadap *salesperson*, sikap pelanggan terhadap produk, kepuasan pelanggan, dan *sales performance*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| ABSTRAK..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Kontribusi Penelitian..... | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... | 11 |
| 2.1 Komunikasi Pemasaran Terpadu..... | 11 |
| 2.2 Personal Selling atau Saleperson..... | 13 |
| 2.3 Salesperson Customer Orientation..... | 16 |
| 2.4 Sikap Pelanggan..... | 23 |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.6 Kinerja Salesperson dan Sales Performance..... | 27 |
| 2.7 Rerangka Teoritis..... | 29 |
| 2.8 Rerangka Pemikiran..... | 30 |
| 2.9 Pengembangan Hipotesis..... | 31 |

| | |
|--|----|
| 2.10 Model Penelitian..... | 37 |
| 2.11 Riset Empiris..... | 39 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 45 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 45 |
| 3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 45 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV)..... | 47 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 54 |
| 3.5 Uji Pendahuluan (Uji Instrument dan Uji Data)..... | 56 |
| 3.6 Metode Analisis Data..... | 64 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 66 |
| 4.1 Profil Responden..... | 66 |
| 4.1.1 Karakteristi Responden Berdasarkan Industri Perusahaan..... | 69 |
| 4.1.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jumlah Pelanggan Yang Dilayani..... | 70 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja..... | 73 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja Sama..... | 76 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... | 78 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 78 |
| 4.2.1 Hipotesis 1: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation Pada Sikap Pelanggan Terhadap Salesperson..... | 78 |
| 4.2.2 Hipotesis 2: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation Pada Sikap Pelanggan Terhadap Produk..... | 79 |

| | |
|---|----|
| 4.2.3 Hipotesis 3: Terdapat Pengaruh Sikap Pelanggan Terhadap Salesperson dan Produk Pada Kepuasan Pelanggan..... | 80 |
| 4.2.4 Hipotesis 4: Terdapat Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Sales Performance... .. | 81 |
| 4.2.5 Hipotesis 5: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation Pada Sales Performance..... | 82 |
| 4.2.6 Hipotesis 6: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation Pada Sales Performance Melalui Sikap Pelanggan Terhadap Salesperson dan Kepuasan Pelanggan..... | 83 |
| 4.2.7 Hipotesis 7: Terdapat Pengaruh Salesperson Customer Orientation Pada Sales Performance Melalui Sikap Pelanggan Terhadap Produk dan Kepuasan Pelanggan..... | 84 |
| 4.2.8 Ringkasan Hasil Penelitian..... | 86 |
| 4.3 Pembahasan..... | 87 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 95 |
| 5.1 Simpulan..... | 95 |
| 5.2 Implikasi Manajerial..... | 96 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 97 |
| 5.4 Saran..... | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 99 |
| LAMPIRAN I | |
| LAMPIRANII | |
| LAMPIRANIII | |
| LAMPIRANIV | |

LAMPIRAN V

LAMPIRAN VI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Rerangka Teoritis..... | 29 |
| Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran..... | 30 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian..... | 37 |
| Gambar 4.1 Ringkasan Hasil Penelitian..... | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Riset Empiris..... | 39 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV)..... | 47 |
| Tabel 3.2 Skala Likert..... | 55 |
| Tabel 3.3 Skala Komparatif..... | 56 |
| Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas..... | 57 |
| Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 59 |
| Tabel 3.6 Hasil Pengujian Normalitas..... | 62 |
| Tabel 3.7 Hasil Pengujian Multikolonieritas..... | 63 |
| Tabel 3.8 Hasil Pengujian Heterokedastisitas..... | 64 |
| Tabel 4.1 <i>Salesperson</i> | 66 |
| Tabel 4.2 Jumlah Sampel Pelanggan..... | 68 |
| Tabel 4.3 Industri Perusahaan..... | 70 |
| Tabel 4.4 Pelanggan Yang Dilayani..... | 71 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pelanggan yang Dilayani..... | 73 |
| Tabel 4.6 Lama Bekerja Salesperson..... | 73 |
| Tabel 4.7 Lamanya Bekerja Salesperson..... | 75 |
| Tabel 4.8 Lama Bekerja Sama Dengan Pelanggan..... | 76 |
| Tabel 4.9 Status Pekerjaan..... | 77 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis 1..... | 78 |
| Tabel 4.11 Hasil uji Hipotesis 2..... | 79 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis 3..... | 80 |
| 4.13 Hasil Uji Hipotesis 4..... | 81 |
| 4.14 Hasil Uji Hipotesis 5..... | 82 |