

ABSTRAKSI

Penelitian ini menganalisis analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tenaga penjual sebagai upaya peningkatan kinerja tenaga penjual. Perumusan masalah penelitian berangkat dari dua sumber, masalah penelitian pertama berangkat dari kesenjangan studi kinerja tenaga penjual yang lahir dari kritikan Keillor et.al.,1999; Boorom et.al., 1998). Oleh karena itu, temuan-temuan ke depan merupakan hal yang penting untuk dicarikan sebuah kejelasan dan pemahaman yang benar atas konstruk kinerja tenaga penjual. Kedua *Company problems* diidentifikasi pada *Sales Executive* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Di Kota Semarang, dimana berdasarkan data pencapaian target Sales Executive PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Kota Semarang dari tahun 2001 sampai dengan tahun 2005 belum pernah tercapai targetnya. Oleh karenanya permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut : faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tenaga penjual sebagai upaya meningkatkan kinerja tenaga penjual. Selanjutnya variabel dan indikator penelitian juga didasarkan pada penelitian terdahulu. Sebuah model telah dikembangkan dan enam hipotesis telah dirumuskan untuk menjawab masalah penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Responden dari penelitian ini berjumlah 116 responden, dimana responden adalah 116 Sales Executive PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Kota Semarang. Alat analisa data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) pada program AMOS 4.01.

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan model dan hasil penelitian dapat diterima dengan baik. Dan selanjutnya hasil penelitian ini membuktikan Penelitian ini memperoleh beberapa bukti empiris yang menyatakan bahwa pengaruh adaptabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan tenaga penjual. Orientasi pelanggan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan tenaga penjual. Pengawasan supervisor berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan tenaga penjual. Adaptabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja tenaga penjual. Pengawasan supervisor penjual berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja tenaga penjual. Pengawasan supervisor penjual berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja tenaga penjual. Implikasi manajerial dan agenda penelitian juga dibahas pada penelitian ini.

Kata Kunci : Adaptabilitas, Orientasi Pelanggan, Pengawasan Supervisor, dan Kepuasan Tenaga Penjual, serta Kinerja Tenaga Penjual