

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Telaah Pustaka	9
2.1.1 Rujukan Penelitian Rentz, <i>et. al.</i> , (2002)	10

2.1.2 Rujukan Penelitian Shoemaker & Johlke (2002)	11
2.1.3 Rujukan Penelitian Macintosh (2007)	12
2.2 Konsep Penelitian	13
2.2.1 Kompetensi Menjual	13
2.2.2 Kualitas Hubungan	15
2.2.3 Pengalaman Menjual	16
2.2.4 Kinerja Tenaga Penjualan	18
2.3 Pengembangan Model Penelitian	20
2.4 Dimensionalisasi Variabel	22
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Desain dan Obyek Penelitian	27
3.1.1 Desain Penelitian	27
3.1.2 Obyek Penelitian	27
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.3 Populasi	28
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	36
3.6.1 Uji Validitas Data	36
3.6.2 Uji Reliabilitas Data	37
3.7 Teknik Analisis Data	38

3.8 Interpretasi dan Modifikasi Model	47
---	----

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

4.1 Pendahuluan	49
4.2 Gambaran Umum Responden	49
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	50
4.2.2 Responden Menurut Usia	50
4.2.1 Responden Menurut Pendidikan	51
4.3 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif	52
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	52
4.5 Analisis Data Penelitian	54
4.5.1 Statistik Deskriptif – Karakteristik Responden	54
4.5.1.1 Kompetensi Menjual	55
4.5.1.2 Kualitas Hubungan	57
4.5.1.3 Pengalaman Menjual	59
4.5.1.4 Kinerja Tenaga Penjualan	61
4.5.2 Analisis Faktor Konfirmatori	63
4.6 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	66
4.6.1 Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	66
4.6.2 Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur	67
4.6.3 Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	68
4.6.4 Langkah 4 : Uji Normalitas Data	68

4.6.5 Langkah 5 : Analisis <i>Structural Equation Model</i>	71
4.6.6 Langkah 6 : Modifikasi Model Analisis <i>Structural Equation Model</i>	74
4.6.7 Pengujian Hipotesis	77
4.6.7.1 Pembahasan Pengujian Hipotesis 1	77
4.6.7.2 Pembahasan Pengujian Hipotesis 2	78
4.6.7.3 Pembahasan Pengujian Hipotesis 3	79
4.6.7.4 Pembahasan Pengujian Hipotesis 4	80
4.6.7.5 Pembahasan Pengujian Hipotesis 5	81
4.6.7.6 Pembahasan Pengujian Hipotesis 6	81
 BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	
5.1 Pendahuluan	83
5.2 Ringkasan Penelitian	84
5.3 Kesimpulan Hipotesis	85
5.3.1 Pengaruh Kompetensi Menjual dengan Kualitas Hubungan	85
5.3.2 Pengaruh Pengalaman Menjual dengan Kualitas Hubungan	86
5.3.3 Pengaruh Pengalaman Menjual dengan Kompetensi Menjual	87
5.3.4 Pengaruh Pengalaman Menjual dengan Kinerja Tenaga Penjualan	88
5.3.5 Pengaruh Kompetensi Menjual dengan Kinerja Tenaga Penjualan	88
5.3.6 Pengaruh Kualitas Hubungan dengan Kinerja Tenaga Penjualan	89
5.4 Kesimpulan Masalah Penelitian	90
5.5 Implikasi Teoretis	91

5.6 Implikasi Manajerial	94
5.7 Keterbatasan Penelitian	98
5.8 Agenda Penelitian Mendatang	99
DAFTAR REFERENSI	100

