

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan persembahan.....	iv
Abstract	v
Abstrak.	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan & Kegunaan	13
1.3.1 Tujuan	13
1.3.2 Kegunaan	14

BAB II : TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN MODEL

2.1. Penelitian Rujukan	15
2.1.1 Rujukan Penelitian Mehrabi <i>et al</i> (2012).....	16
2.1.2 Rujukan Penelitian Spiro & Weitz (1990)	18
2.1.3 Rujukan Penelitian Keillor <i>et al</i> (1999)	19
2.1.4 Rujukan Penelitian Johlke (2006)	21
2.1.5 Rujukan Penelitian Wachner <i>et al</i> (2009)	22
2.2. Konsep Penelitian	24
2.2.1 Kompetensi Teknik Tenaga Penjual	24
2.2.2 Sales Soft Capability	27
2.2.3 Orientasi pelayanan.....	30
2.2.4 Penjualan adaptif.....	35
2.2.5 Kinerja Tenaga Penjual	37
2.3. Pengembangan Model Penelitian.....	39
2.4. Dimensionalisasi Variabel	41
2.5. Hipotesis	49

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Pendahuluan	50
3.2. Desain Penelitian & Objek Penelitian.....	50
3.2.1 Desain Penelitian	50
3.2.2 Objek Penelitian.....	50
3.3. Objek Penelitian.....	50
3.4. Populasi & Sampel.....	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel.....	52
3.5. Definisi Operasional Variabel & Indikator Variabel	53
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.7. Uji Validitas & Reliabilitas Data	61
3.7.1 Uji Validitas Data	61
3.7.2 Uji Reliabilitas Data.....	61
3.8. Teknik Analisis Data.....	62
3.8.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori	64
3.8.2 Pengembangan Diagram Alur Untuk Menunjukkan Hubungan Kausalitas	64
3.8.3 Konversi Diagram Alur Kedalam Serangkaian Persamaan Struktural & Spesifikasi Model Pengukuran	66
3.8.4 Pemilihan Matriks Input & Teknik Estimasi Atas Model Yang Dibangun	68
3.8.5 Evaluasi Kinerja <i>Goodness Of Fit</i>	68
3.8.6 Interpretasi & Modifikasi Model	72

BAB IV : ANALISIS DATA PENGUJIAN HIPOTESIS

4.1. Gambaran Umum Responden	74
4.2. Analisis Data.....	76
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.2.2 Deskriptif Variabel.....	78
4.2.3 Uji Normalitas Data	89
4.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori	92
4.2.5 Modification Model	100
4.3. Evaluasi Outliers	103
4.3.1 Evaluasi <i>Univariate Outliers</i>	103
4.3.2 Evaluasi <i>Multivariate Outliers</i>	104
4.3.3 Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas	105
4.3.4 Evaluasi Nilai Residual.....	106
4.4. Pembahasan dan Temuan Penelitian.....	107

BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Pendahuluan	110
5.2 Kesimpulan	111
5.2.1 Kesimpulan Mengenai Hasil Uji Hipotesis	111
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	115

5.3 Implikasi.....	117
5.3.1 Implikasi Teoritis	117
5.3.2 Implikasi Manajerial	120
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	122
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	123
Daftar pustaka	125
Lampiran	129

