ABSTRAK

Kualitas pelatihan merupakan hal yang penting untuk ada dalam setiap pelatihan yang diberikan pada tenaga penjual. Namun, hanya sedikit penelitian yang meneliti pengaruhnya terhadap kinerja tenaga penjual. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelatihan dan faktor-faktor lainnya terhadap kinerja tenaga penjualnya dengan objek 120 tenaga penjual pada PT Asuransi Prudential yang terbaik dalam pemberian pelatihan tenaga penjualnya di Semarang. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan bantuan program AMOS 23.

Model disusun menggunakan enam hipotesis yaitu semakin tinggi kualitas pelatihan maka semakin tinggi tingkat orientasi pelanggan yang dimiliki tenaga penjual, semakin tinggi kualitas pelatihan maka semakin baik kompetensi teknik, semakin baik kompetensi teknik maka semakin tinggi kualitas aktivitas penjualan yang dimiliki tenaga penjual, semakin baik orientasi pelangan maka semakin tinggi kualitas aktivitas penjualan, semakin baik orientasi pelanggan maka semakin tinggi kinerja tenaga penjual, dan semakin tinggi kualitas aktivitas penjualan maka semakin tinggi kinerja tenaga penjual.

Hasil analisis menunjukkan model memenuhi kriteria *Goodness-of-Vit* pada *Chi-Square* = 111,412; Probability = 0,167; GFI = 0,892; AGFI = 0,850; TLI = 0,976; CFI = 0,981; CMIN/DF = 1,137; RMSEA = 0,036. Didapatkan hasil bahwa kualitas pelatihan berpengaruh positif terhadap orientasi pelanggan yang kemudian berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjual. Hasil lainnya didapatkan bahwa kualitas pelatihan tidak berpengaruh terhadap kompetensi teknik, kompetensi teknik berpengaruh positif terhadap kualitas aktivitas penjualan, orientasi pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas aktivitas penjualan, dan kualitas aktivitas penjualan tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjual.

Kata Kunci : Kualitas Pelatihan, Orientasi Pelanggan, Kompetensi Teknik, Kualitas Aktivitas Penjualan, Kinerja Tenaga Penjual

FEB UNDIP