DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN TESIS ii

SERTIFIKAT iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR RUMUS xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Perumusan Masalah 9

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 12

1.3.1. Tujuan Penelitian 12

1.3.2. Manfaat Penelitian 12

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Telaah Pustaka 13

2.5.1. Kualitas Pelatihan 13

2.5.2. Orientasi Pelanggan 18

2.5.3. Kompetensi teknik 22

2.5.4. Kualitas Aktivitas Penjualan 27

2.5.5. Kinerja Tenaga Penjual 32
2.2 Pengembangan Model Penelitian 36
2.3 Hipotesis Penelitian 37
2.4 Dimensionalisasi Variabel 37
2.5 Rujukan Penelitian 43
2.5.1. Rujukan penelitian Pousa dan Mathieu (2014) 43
2.5.2. Rujukan Penelitian Shoemaker dan Johlke (2002) 44
2.5.3. Rujukan Penelitian Cross et al. (2007) 45
2.5.4. Rujukan Penelitian Paolo Guenzi (2002) 46
2.5.5. Rujukan Penelitian Parvinen et al. (2013) 47
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Jenis dan Sumber Data 48
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel 48
3.2.1. Populasi 48
3.2.2. Sampel 49
3.3. Metode Pengumpulan Data 50
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data 51
3.4.1. Uji Validitas 51
3.4.2. Uji Reliabilitas 51
3.5. Teknik Analisis 52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS
4.1. Pendahuluan 62
4.2. Gambaran Umum Responden 62

4.3. Analisis Deskriptif 63
4.3.1. Kualitas Pelatihan.....64
4.3.2. Orientasi Pelanggan 66
4.3.3. Kompetensi Teknik 68
4.3.4. Kualitas Aktivitas Penjualan 69
4.3.5. Kinerja Tenaga Penjual 71
4.4. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian 73
4.4.1. Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori 74
4.4.2. Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (Path).....74
4.4.3. Langkah 3 : Menyusun Diagram Alur ke Persamaan 74
4.4.4. Langkah 4 : Memilih Matrix Input dan Teknik Estimasi.....74
4.4.4.1. Analisis Konfirmatori Konstruk Eksogen 77
4.4.4.2. Analisis Konfirmatori Konstruk Endogen 79
4.4.4.3. Analisis Konfirmatori Faktor Eksogen Setelah Revisi 82
4.4.4.4. Analisis Konfirmatory Faktor Endogen Setelah Revisi.....83
4.4.4.5. Analisis *Struktural Equation Model* 85
4.4.5. Langkah 5 :Menilai Problem Identifikasi 88
4.4.6. Langkah 6 : Evaluasi *Goodness of Fit* 89
4.4.6.1. Evaluasi Univariate Outlier 89
4.4.6.2. Evaluasi Multivariate Outlier 90
4.4.6.3. Uji Normalitas Data 91
4.4.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas 92
4.4.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik.....93

4.4.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model.....93
4.5. Uji Reliability dan Variance Extract.....94
4.5.1. Uji Reliability.....94
4.5.2. Variance Extract.....95
4.6. Pengujian Hipotesis Penelitian.....97
4.6.1. Uji Hipotesis 1.....98
4.6.2. Uji Hipotesis 2.....99
4.6.3. Uji Hipotesis 3.....99
4.6.4. Uji Hipotesis 4.....100
4.6.5. Uji Hipotesis 5.....100
4.6.6. Uji Hipotesis 6.....100
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN
5.1. Ringkasan Penelitian.....102
5.2. Kesimpulan Dari Hipotesis Penelitian.....104
5.2.1. Hipotesis 1.....105
5.2.2. Hipotesis 2.....106
5.2.3. Hipotesis 3.....107
5.2.4. Hipotesis 4.....108
5.2.5. Hipotesis 5.....110
5.2.6. Hipotesis 6.....111
5.3. Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian.....113
5.4. Implikasi Teoritis.....114
5.5. Implikasi Manajerial.....116

5.6. Keterbatasan Penelitian.....118

5.7. Agenda Penelitian Mendatang 119

DAFTAR PUSTAKA 120

LAMPIRAN.....126

FEB UNDIP