

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja tenaga penjualan. Menguji pengaruh dari variabel kompetensi tenaga penjualan, kualitas hubungan tenaga penjual dan pelanggan, sistem kontrol, pengalaman penjualan terhadap kinerja tenaga penjualan pada Bank Rakyat Indonesia di Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian causal, dimana desain penelitian tersebut sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel penelitian ini adalah tenaga penjual pada PT. Bank Rakyat Indonesia di Surabaya yang berjumlah 218 orang. Teknik sampling yang digunakan untuk menghasilkan sampel yang representatif adalah purposive sampling dengan kriteria tenaga penjual yang dijadikan sampel telah memiliki pengalaman minimal satu tahun. Data utama penelitian ini adalah data primer yang dihasilkan melalui kuesioner. Hasil temuan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dari kompetensi tenaga penjualan terhadap kinerja tenaga penjualan, terdapat pengaruh yang positif dari kualitas hubungan terhadap kinerja tenaga penjualan, terdapat pengaruh yang positif dari sistem kontrol terhadap kinerja tenaga penjualan, terdapat pengaruh yang positif dari pengalaman penjualan terhadap kinerja tenaga penjualan. Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas hubungan merupakan variable yang efeknya paling kuat, yang selanjutnya diikuti oleh variabel kompetensi penjualan. Penelitian akan dianalisis dengan teknik analisis SEM, yang dijalankan melalui program AMOS.

Kata kunci: Kompetensi Tenaga Penjualan, Kualitas Hubungan, Sistem Kontrol, Pengalaman Penjualan, Kinerja Tenaga Penjualan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the factors that influence the increase in sales force performance. Testing the effect of the variables of sales force competence, quality of salesperson and customer relationships, control systems, sales experience on sales force performance at Bank Rakyat Indonesia in Surabaya. This research is a causal research, where the research design is in accordance with the research objectives. The sample of this research is salespeople at PT. Bank Rakyat Indonesia in Surabaya, totaling 218 people. The sampling technique used to produce a representative sample is purposive sampling with the criteria that the salesperson used as the sample has at least one year of experience. The main data of this research is primary data generated through a questionnaire. The findings of this study are that there is a positive influence of sales force competence on sales force performance, there is a positive influence of relationship quality on sales force performance, there is a positive influence of the control system on sales force performance, there is a positive influence from sales experience. on sales force performance. The conclusion from the results of the research conducted shows that the quality of the relationship is the variable with the strongest effect, which is then followed by the sales competence variable. The research construct will be analyzed using SEM analysis techniques, which are run through the AMOS program.

Keywords: Sales Force Competence, Relationship Quality, Control System, Sales Experience, Sales Force Performance.