

**PENGARUH SALESPERSON COMPETENCIES DAN
ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP SALESPERSON
PERFORMANCE PADA PERUSAHAAN TRAINING PROVIDER
DI YOGYAKARTA**

*(The Effect of Salesperson Competencies and Customer Orientation on
Salesperson Performance in the Training Provider Companies in
Yogyakarta)*

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Strata 2**



Disusun Oleh :

**DODDY HARYO SRIWIDODO
20141020025**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

TESIS

**PENGARUH SALESPERSON COMPETENCIES DAN ORIENTASI
PELANGGAN TERHADAP SALESPERSON PERFORMANCE PADA
PERUSAHAAN TRAINING PROVIDER DI YOGYAKARTA**

*(The Effect of Salesperson Competencies and Customers Orientation on
Salesperson Performance in Training Provider Companies in
Yogyakarta)*

**Diajukan Oleh :
DODDY HARYO SRIWIDODO
20141020025**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 7 September 2018

Yang terdiri dari:

Dr. Firman Pribadi, M.Si
Ketua Dewan Penguji

Dr. Nuryakin, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Dr. Susanto, M.S
Anggota Tim Penguji

**Mengetahui,
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Dr. Arni Surwanti, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis yang berjudul **Pengaruh *Salesperson Competencies* dan Orientasi Pelanggan terhadap *Salesperson Performance* pada Perusahaan Training Provider di Yogyakarta** ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, September 2018

Yang Membuat Pernyataan

Doddy Haryo Sriwidodo

20141020025

MOTTO

Jangan putus asa jika Allah menunda apa-apa yang kamu sukai, tetaplah berusaha dan berdoa, karena DIA berfirman: *Inna ma'al 'usri yusroo.. Fa inna ma'al 'usri yusroo.* (Karena sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan) (Q.S. Al Insyiroh: 5 – 6)

Barangsiapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan jalan baginya menuju Surga (H.R Muslim).

Keberhasilan bukan semata-mata terletak pada hasil yang dapat dicapai, namun sesungguhnya pada kemauan untuk memulai

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

Almamater dan segenap civitas akademika Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Keluargaku, terutama untuk Ibundaku yang senantiasa mendoakan,
memberi dorongan dan menyemangatiku dengan penuh kasih sayang,
serta untuk Ayahandaku yang telah berpulang, semoga Allah SWT
memuliakan tempat kembalinya.. Aamiin.

Istri dan anakku yang aku cintai karena Allah, yang selalu memotivasi
dan mendukungku dengan kesabaran dan ketulusan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang atas rahmat, hidayah dan ridhoNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh *Salesperson Competencies* dan Orientasi Pelanggan Terhadap *Salesperson Performance* pada Keperusahaan *Training Provider* di Yogyakarta**”. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar strata-2 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penulisan tesis ini sebagai upaya untuk memberikan gambaran kepada insan organisasi di perusahaan *training provider* sebagai organisasi bisnis yang digeluti oleh penulis.

Halaman ini mewakili ungkapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, dukungan serta motivasi kepada penulis hingga selesainya penulisan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, dengan sepenuh hati penulis bermaksud menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si, selaku ketua program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Susanto, MS, selaku pembimbing tesis I dan Bapak Dr. Nuryakin, SE., MM., selaku pembimbing tesis II
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya terkait penyusunan tesis ini.
4. Staff akademik Program Studi Magister Manajemen universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Besar harapan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik dunia pendidikan, dunia industri maupun peneliti lain khususnya di lingkup Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, September 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Lingkup Penelitian.....	18
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	18
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Teori.....	21
1. Kompetensi.....	15
2. <i>Salesperson competencies</i>	26
3. Orientasi Pelanggan.....	29
4. <i>Salesperson performance</i>	32
B. Pengembangan Hipotesis.....	35
C. Model Penelitian.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian.....	44
B. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel.....	45
C. Jenis dan Sumber Data	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Definisi Operasional.....	49
F. Uji Kualitas Instrumen	51
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
G. Uji Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Normalitas.....	53
2. Uji Multikolinearitas.....	54
3. Uji Heteroskedastisitas.....	55
H. Hipotesis dan Analisis Data.....	55
I. Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Signifikansi Parameter Individual.....	56
J. Uji Koefisiensi Determinasi ($\text{Adjusted } R^2$).....	58

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bisnis Training Provider	59
B. Gambaran Umum Responden	64
C. Karakteristik Responden.....	65
D. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	68
E. Hasil Uji Kualitas Instrumen	69
1. Uji Validitas.....	69
2. Uji Reliabilitas.....	72
3. Uji Asumsi Klasik.....	74
F. Analisis Regresi Lineier Berganda dan Uji Signifikasi Parameter Individual.....	80
G. Hasil Pengujian Hipotesis.....	84
H. Pembahasan.....	88
I. Implikasi Manajerial.....	90

BAB V. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	95
B. Keterbatasan.....	97
C. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	42
Gambar 4.1	Normal P-Plot regression Standardized Residual....	76
Gambar 4.2:	Grafik Heteroskedastisitas.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Perusahaan yang Dilayani.....	11
Tabel 1.2	Jumlah Peserta Pelatihan pada Training Provider di Yogyakarta.....	13
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variable.....	50
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	64
Tabel 4.2	Usia Responden.....	65
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	67
Tabel 4.5	Lama Bekerja Responden.....	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Salesperson Competencies</i> (X_1).....	70
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel O rientasi pada pelanggan (X_2).....	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Salesperson Performance</i> (Y).....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.12	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.13	Tabel Koefisiensi Determinasi.....	84
Tabel 4.14	Hasil Hitung Uji F.....	83
Tabel 4.15	Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	106
Lampiran 2.	Hasil Tabulasi Data Responden.....	110
Lampiran 3.	Hasil Olah Data SPSS.....	116

INTISARI

Industri di bidang penyedia jasa pelatihan (training provider) merupakan salah satu industri di Yogyakarta yang terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Sebagaimana perusahaan jasa pada umumnya, persaingan di dalam industri ini merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari oleh para pelaku bisnisnya. Dalam upaya menghadapi persaingan tersebut, perusahaan perlu menetapkan strategi agar mampu bertahan dan mempertahankan pelanggannya. Banyak strategi bisnis yang dapat diambil oleh manajemen perusahaan penyedia jasa pelatihan, diantaranya adalah strategi penetapan standar kompetensi bagi tenaga penjual (salesperson) dan kebijakan yang mengarahkan para salesperson tersebut untuk senantiasa berorientasi pada pelanggan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh salesperson competencies dan orientasi pada pelanggan terhadap salesperson performance pada perusahaan penyedia jasa pelatihan di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah responden 98 salesperson yang diambil dari 20 perusahaan penyedia jasa pelatihan di Yogyakarta. Data diperoleh melalui instrument berupa kuesioner yang diolah dengan alat analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel salesperson competencies dan orientasi pada pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja salesperson competencies. Saran untuk perusahaan penyedia jasa pelatihan agar lebih meningkatkan perhatian pada persoalan kompetensi salesperson dan mendorong salesperson untuk berorientasi pada pelanggan sehingga kinerja penjualan dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: salesperson, orientasi pelanggan, salesperson performance

ABSTRACT

The training service provider industries are one of the industries in Yogyakarta that continues to grow from year to year. As with service companies in general, competition in this industry is something that cannot be avoided by business people. In an effort to face this competition, companies need to set a strategy to be able to survive and retain customers. Many strategies can be taken by the management of training provider company management, including the strategy to determine the competency standards of marketers and the policies that direct the marketers to always be customer oriented. This study is intended to determine the influence of salesperson's competency and customer orientation on the performance of salespersons in training service providers in Yogyakarta. The study uses a quantitative approach, with 98 respondents of marketers taken from 20 training service providers in Yogyakarta. Data were obtained through instruments in the form of questionnaires with SPSS analysis tools. The results of the research show that the salesperson's competency and customer orientation have a positive influence on the performance of the marketing force. Suggestions for training service providers to increase attention to the competencies of salespersons and orientation to customers so that marketing performance can be improved.

Keywords: Salesperson Competencies, Customer's Orientations, Salesperson's performance