

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengalaman menjual, keterampilan tenaga penjual dan kualitas hubungan pelanggan terhadap kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara. Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda menggunakan program pengolahan data SPSS versi 20. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengalaman menjual berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,239 dengan nilai signifikan ($Sig.= 0,183$). Maka hipotesis pertama pengalaman menjual pada KPS “ARTHA GROUP” Jepara berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja tenaga penjual.
2. Keterampilan tenaga penjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,336 dengan nilai signifikan ($Sig.= 0,019$). Maka hipotesis kedua dapat diterima. Jadi, jika keterampilan tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara tinggi maka akan terjadi peningkatan dalam hal kinerja tenaga penjual.

3. Kualitas hubungan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,207 dengan nilai Signifikan (Sig.= 0,277). Maka hipotesis ketiga dapat diterima. Jadi, jika kualitas hubungan pelanggan pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara tinggi maka akan terjadi peningkatan dalam segi kinerja tenaga penjual.
4. Secara simultan atau bersama-sama kinerja tenaga penjual dipengaruhi oleh pengalaman menjual, keterampilan tenaga penjual dan kualitas hubungan pelanggan dapat dilihat pada F_{hitung} (4,369) > F_{tabel} (2,76) dengan nilai signifikan $0,0000 < 0,0005$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Hasil uji *Adjusted R square* menunjukkan angka 0,151. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel pengalaman menjual, keterampilan tenaga penjual, dan kualitas hubungan pelanggan dapat mempengaruhi kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara.

5.2. Saran

Penelitian ini memberikan bukti yang empiris mengenai adanya pengaruh secara parsial maupun simultan antara pengalaman menjual, keterampilan tenaga penjual dan kualitas hubungan pelanggan terhadap kinerja tenaga penjual. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh hasil pengalaman menjual dan kualitas hubungan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara, maka dapat disarankan agar nantinya tenaga penjual atau *sales* untuk meningkatkan dan mengembangkan dalam segi kualitas hubungan dengan konsumen atau nasabah baru untuk mendapatkan kepercayaan untuk bekerjasama atau menjadi nasabah di koperasi tersebut.
2. Dari hasil penelitian ini, variabel keterampilan tenaga penjual memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kinerja tenaga penjual pada KSP “ARTHA GROUP” Jepara, dengan nilai sebesar 2,423 dengan menguji keterampilan tenaga penjual mampu untuk mengembangkan dalam segi *hard skill* maupun *soft skill* yang dimiliki oleh tenaga penjual atau *sales* tersebut.
3. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar nantinya dapat menambahkan variabel lain seperti menambah variabel kompetensi tenaga penjual, variabel penjualan adaptif, variabel orientasi pelanggan maupun variabel-variabel lain yang berhubungan dengan kinerja tenaga penjual serta mencari objek baru. Sehingga nantinya dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja dari tenaga penjual selain pengalaman menjual, keterampilan tenaga penjual dan kualitas hubungan pelanggan.