

**PENGARUH KOMPETENSI PENJUAL, ORIENTASI  
PELANGGAN DAN PENJUALAN ADAPTIF  
TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUAL  
( Studi Kinerja Tenaga Penjual di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh :

**IWAN SETIAWAN**

**NIM. 141110001339**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA  
JEPARA  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### **PENGARUH KOMPETENSI PENJUAL, ORIENTASI PELANGGAN DAN PENJUALAN ADAPTIF TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUAL**

**( Studi Kinerja Tenaga Penjual di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara)**

Skripsi ini disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan tim  
penguji skripsi Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam

Nahdlatul Ulama Jepara

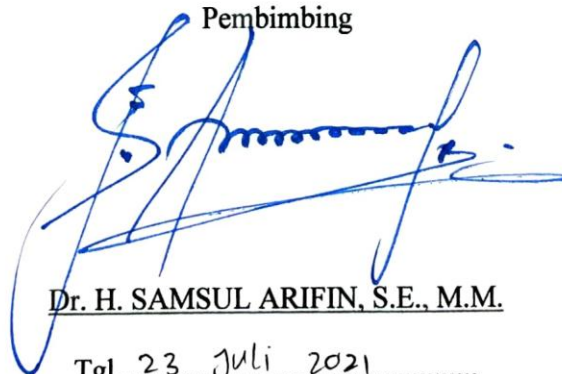
Nama : IWAN SETIAWAN

NIM : 141110001339

Program Studi : MANAJEMEN

Disetujui oleh

Pembimbing



Dr. H. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M.

Tgl. 23 Juli 2021.....

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KOMPETENSI PENJUAL, ORIENTASI PELANGGAN  
DAN PENJUALAN ADAPTIF TERHADAP KINERJA TENAGA  
PENJUAL  
( Studi Kinerja Tenaga Penjual di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara)**

Nama : IWAN SETIAWAN

NIM : 141110001339

Program Studi : MANAJEMEN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada Hari... Rabu ....., Tanggal ...25... Agustus 2021

Penguji I



Hj. Nurul Komariyatin, SE.,M.Si.

NIY. 1 701015 97 013

Penguji II



Hadi Ismanto, SE.,M.M.

NIY. 1 801229 11 075

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara



**H. NOOR ARIFIN, S.E., M.Si.**

NIY. 1 680817 08 055

HALAMAN MOTTO

“If You Think That You Can Do Something Or You Cannot Do Something, You  
Are Right”

(HENRY FORD)

### **Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) dari Universitas Islam Nahdaltul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah di tulis sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **PENGARUH KOMPETENSI PENJUAL, ORIENTASI PELANGGAN DAN PENJUALAN ADAPTIF TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUAL ( Studi Kinerja Tenaga Penjual di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara)**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan pembimbing saya yaitu: Dr. H. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Jepara, 23 Juli 2021



IWAN SETYAWAN  
Nim: 141110001339

## ABSTRAK

Judul	PENGARUH KOMPETENSI PENJUAL, ORIENTASI PELANGGAN DAN PENJUALAN ADAPTIF TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUAL ( Studi Kinerja Tenaga Penjual di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara)
Penulis	IWAN SETIAWAN
NIM	NIM. 141110001339
Prodi	Manajemen
Pembimbing	Dr. H. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M.
Penguji I	Hj. Nurul Komariyatin, S.E., M.Si.
Penguji II	Hadi Ismanto, S.E., M.M.
Tanggal Ujian	25 Agustus 2021

Persaingan yang ketat antar perusahaan dalam era ekonomi global menuntut perusahaan untuk selalu menjadi yang terdepan dan terbaik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Persaingan yang terjadi merupakan suatu bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena dengan adanya persaingan tersebut justru merupakan salah satu unsur penting dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat sehingga dapat memberikan keuntungan positif bagi perusahaan .

Sampel penelitian ini Sales CV. Utama Jaya Distribusi Jepara, dengan populasi sebesar 56 tenaga penjual. Pengumpulan data dengan daftar pertanyaan yang diadopsi dari peneliti terdahulu. Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan regresi linier berganda serta menggunakan uji anova (uji F) serta uji statistik t.

Variabel kompetensi penjual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual, variabel orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual dan variabel penjualan adaptif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual. Secara simultan atau bersama-sama variabel kompetensi penjual, orientasi pelanggan, dan penjualan adaptif mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjual.

**Kata kunci:** kompetensi penjual, orientasi pelanggan, penjualan adaptif dan kinerja tenaga penjual.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KOMPETENSI PENJUAL, ORIENTASI PELANGGAN DAN PENJUALAN ADAPTIF TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUAL ( Studi Kinerja Tenaga Penjual di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara)”** dengan semangat, do’a dan perjuangan tanpa lelah.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah membuka pintu gerbang jalan terang bagi kita semua untuk tetap semangat berjuang di jalan-Nya. Tak lupa kepada para sahabat dan keluarga beliau yang dirahmati-Nya. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang mendapatkan hidayah dan syafaatnya di *akhirat* nanti. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam sebuah penulisan skripsi atau karya ilmiah memang bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi sebuah perjuangan tanpa lelah yang menuntut keseriusan, kejelian fikiran, dan menyita waktu yang cukup banyak serta tak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih tiada terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, pengarahan, bimbingan, saran dan bantuan baik moral maupun spiritual serta hal-hal lainnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih paling dalam kepada:

1. Bapak H. Dr. Sa ’dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
2. Bapak H Noor Arifin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Yunies Edward, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara
4. Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M. Selaku dosen Pembimbing, terima kasih atas segala kesabaran dan ketulusannya membimbing serta mengarahkan penulis dari awal sampai proses paling akhir dalam penulisan skripsi ini.

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara yang telah membekali berbagai pengalaman dan pengetahuan selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
6. Terimakasih buat keluarga saya yang saya cintai, atas do'a dan dukungannya.
7. Terimakasih buat teman-teman program studi manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan pengalaman baru.
8. Terima kasih untuk semuanya. Rasanya sulit untuk membalas segala kebaikan kalian. Semoga kebaikan dan keikhlasan yang telah mereka perbuat menjadi amal shaleh dan mendapat imbalan yang sepatasnya dari Allah SWT, Amin. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin demi kesempurnaan penulisan skripsi ini yang penuh kesadaran atas kekurangan dan keterbatasan yang ada pada diri penulis. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Jepara 27 Mei 2021

Penulis

IWAN SETIAWAN

Nim: 141110001339



## Daftar Isi

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi .....	v
ABSTRAKSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Kinerja Tenaga Penjual .....	10
2.1.2 Kompetensi Penjual .....	11

2.1.3 Orientasi Pelanggan .....	13
2.1.4 Penjualan Adaptif.....	14
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Penelitian Teoritis (KPT) .....	19
2.4 Perumusan Hipotesis Penelitian .....	20
2.4.1. Pengaruh Antara Kompetensi Penjual terhadap Kinerja Tenaga Penjual ...	20
2.4.2. Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual .....	20
2.4.3. Pengaruh Antara Penjualan Adaptif Terhadap Kinerja Tenaga Penjual .....	21
2.4.4. Pengaruh Antara Kompetensi Penjual, Orientasi Pelanggan, dan Penjualan Adaptif Terhadap Kinerja Tenaga Penjual.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	23
3.1.1. Variabel Penelitian.....	23
3.1.2. Operasional Variabel .....	24
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2.1. Sumber Data .....	26
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3.1. Populasi .....	26
3.3.2. Sampel .....	27
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.4.1. Kuesioner.....	28
3.4.2. Studi Pustaka .....	28

3.5. Metode Pengolahan Data Penelitian.....	29
3.6. Metode Analisa Data .....	30
3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	31
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.6.4. Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.2. Deskripsi Responden .....	37
4.1. Deskripsi Variabel .....	39
4.3.1. Deskripsi Jawaban Responden tentang Kinerja Tenaga Penjual (Y) .....	40
4.3.2. Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kompetensi Penjual (X1) .....	41
4.3.3. Deskripsi Jawaban Responden tentang Orientasi pelanggan (X2).....	41
4.3.4. Deskripsi Jawaban Responden tentang Penjualan Adaptif (X3) .....	42
4.3. Analisis Data.....	43
4.3.1. Uji Kualitas Data .....	43
4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	46
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.3.4. Uji Hipotesis.....	51
4.3.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
4.4. Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan.....	63

5.2. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	66

## Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Definsi Operasional Variabel.....	21
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasasrkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasasrkan pendidikan .....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi penjual.....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Orientasi Pelangan .....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Penjualan Adaptif.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kinerja Tenaga penjual .....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser) .....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4. 12 Perhitungan Analisis Regresi Berganda.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58

## **Daftar Gambar**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	17
Gambar 3.1 Uji F .....	31
Gambar 3.2 Uji t dua arah .....	31
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	47
Gambar 4. 2 Uji t Kompetensi Penjual .....	54
Gambar 4. 3 Uji t Orientasi Pelanggan .....	56
Gambar 4. 4 Uji t Penjualan Adaptif.....	57
Gambar 4. 5 Gambar Uji F.....	52

## **Daftar Lampiran**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Diskripsi Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 : Koefisien Determinasi, Uji t, Uji F dan Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 : Tabel t, Tabel r, dan Tabel F