

PENGARUH PERILAKU TENAGA PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUEMN

ABSTRAK

(Miftahul Jannah, 13911086)
Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

Keputusan pembelian konsumen merupakan keputusan yang diberikan oleh konsumen baik itu keputusan untuk membeli atau keputusan tidak membeli. Banyak tenaga penjualan yang belum memahami dengan benar terhadap apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen mereka ketika mereka sedang berhadapan dengan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku tenaga penjualan yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dengan karakteristik produk yang digunakan dalam sampel adalah karakteristik produk kesehatan, kecantikan, rumah tangga dan fashion.

Responden dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah mendengarkan penjelasan dari tenaga penjualan akan tetapi belum pernah melakukan pembelian, yang tinggal di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden dengan teknik penentuan sampel *convinience sampling*. Teknik analisis penelitian ini dengan menggunakan SPSS 17.0 yang menggunakan analisis diskriminan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Perilaku Etis/Etika tenaga penjualan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, 2) Kemampuan Mendengarkan tenaga penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, 3) Keterampilan Relasional tenaga penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, dan 4) Kecerdasan Emosional tenaga penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci : Perilaku tenaga penjualan, Keputusan Pembelian, Yogyakarta, SPSS, Analisis Diskriminan.

THE IMPACT OF SALESPERSON'S BEHAVIOR ON CONSUMER'S PURCHASE DECISION

ABSTRACT

(Miftahul Jannah, 13911086)
Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

Consumer purchase decision is a decision given by the consumer, whether the decision to buy or not buy decision.. Many salespeople who do not understand correctly against anything that could affect their consumers when they're dealing with consumers. This study aims to determine the behavior of salespeople who can provide influence on consumer purchasing decisions with the characteristics of the products used in the sample is characteristic of health products, beauty, household and fashion.

Respondents in this study were all those who have ever listened to an explanation of the sales force but has never made a purchase, who lives in Special District of Yogyakarta. The samples used in this study were 200 respondents, by employing convenience sampling as sampling method. This research analysis techniques using SPSS 17.0 were using discriminant analysis.

The results showed that: 1) ethical behavior salespeople and no significant negative effect on consumer purchasing decisions, 2) the ability to listen to salespeople positive and significant impact on consumer purchasing decisions, 3) skills relational salespeople positive and significant impact terhadap consumer purchasing decisions, and 4) emotional intelligence salespeople positive and significant impact on consumer purchasing decisions.

Keywords: Salesperson Behavior, Purchase Decision, SPSS, Discriminant Analysis.