

## **ABSTRAK**

Abigail Gracia (01011190046)

**PENGARUH *POLITICAL SKILL, CUSTOMER-RELATIONSHIP-BUILDING COMPETENCE, CUSTOMER-ORIENTED SELLING, DAN CUSTOMER-DIRECTED DEVIANCE* TERHADAP *SALES PERFORMANCE* PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK.**

(xii + 170 halaman; 28 tabel, 11 gambar, 6 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Political Skill, Customer-Relationship-Building Competence, Customer-Oriented Selling, dan Customer-Directed Deviance* Terhadap *Sales Performance* PT. Astra International Tbk. Penelitian ini meliputi 220 *salespeople* otomotif sebagai sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dengan berbagai cabang *showroom* dari *dealer* otomotif PT Astra International - Tbk sebagai lokasi penelitian dan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner elektronik yang disusun menggunakan Google Form yang kemudian disebarluaskan secara daring menggunakan aplikasi WhatsApp, LINE, dan *direct message* Instagram. Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan analisis data regresi berganda dan PLS - SEM digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 sampai 8 didukung dan hipotesis ke-9 tidak didukung, yakni *political skill* berpengaruh secara positif terhadap *customer-relationship-building competence*, *political skill* berpengaruh secara negatif terhadap *customer-oriented selling*, *political skill* berpengaruh secara positif terhadap *sales performance*, *political skill* berpengaruh secara negatif terhadap frekuensi *customer-directed deviance*, *customer-relationship-building competence* berpengaruh secara negatif terhadap *customer-oriented selling*, *customer-oriented selling* berpengaruh secara positif terhadap frekuensi *customer-directed deviance*, *customer-relationship-building competence* berpengaruh secara negatif terhadap frekuensi *customer-directed deviance*, *customer-relationship-building competence* berpengaruh secara positif terhadap *sales performance*, serta frekuensi *customer-directed deviance* berpengaruh secara negatif terhadap *sales performance*.

**Keywords:** *Political Skill; Customer-Relationship-Building Competence; Customer-Oriented Selling; Customer-Directed Deviance; Sales Performance; Automotive.*

Referensi: 93