

DAFTAR ISI

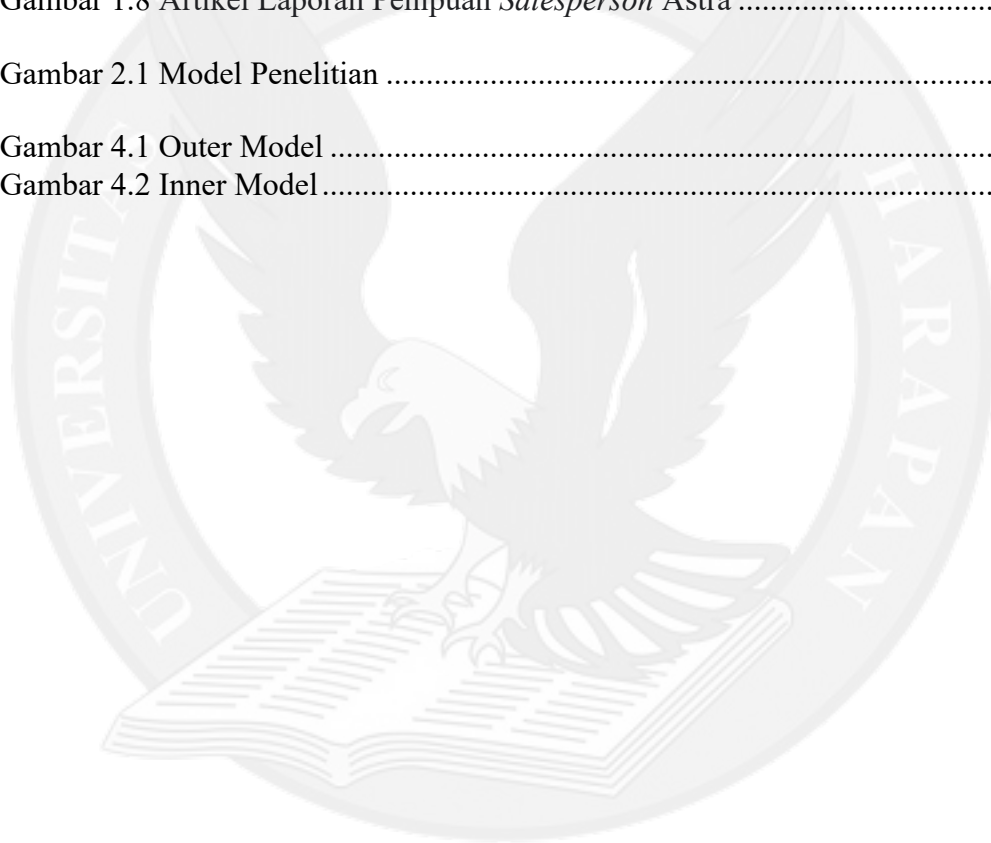
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.5.1 Manfaat Teoritis	16
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan	18
1.6.1 BAB I - PENDAHULUAN	18
1.6.2 BAB II - LANDASAN TEORI	18
1.6.3 BAB III - METODOLOGI PENELITIAN	19
1.6.4 BAB IV - ANALISIS DAN PEMBAHASAN	19
1.6.5 BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN	19
BAB II TINJAUAN LITERATUR	20
2.1 Variabel Penelitian	20
2.1.1 <i>Political Skill</i>	20
2.1.2 <i>Customer- Relationship-Building Competence</i>	21
2.1.3 <i>Customer-Oriented Selling</i>	22
2.1.4 <i>Customer-Directed Deviance</i>	24
2.1.5 <i>Sales Performance</i>	25
2.2 Hubungan antar Variabel	29
2.3.1 <i>Hubungan political skill dan customer-relationship-building competence</i>	29

2.2.2	Hubungan <i>political skill</i> dan <i>customer-oriented selling</i>	30
2.2.3	Hubungan <i>political skill</i> dan <i>sales performance</i>	31
2.2.4	Hubungan <i>political skill</i> dan <i>customer-directed deviance</i>	32
2.2.5	Hubungan <i>customer-relationship-building competence</i> dan <i>customer-oriented selling</i>	34
2.2.6	Hubungan <i>customer-oriented selling</i> dan <i>customer-directed deviance</i> ..	34
2.2.7	Hubungan <i>customer-relationship-building competence</i> dan <i>customer-directed deviance</i>	35
2.2.8	Hubungan <i>customer-relationship-building competence</i> dan <i>sales performance</i>	36
2.2.9	Hubungan <i>customer-directed deviance</i> dan <i>sales performance</i>	37
2.3	Model Penelitian.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Paradigma Penelitian	41
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Definisi Operasional	45
3.4	Objek Penelitian.....	50
3.5	Unit Analysis.....	51
3.6	Pengukuran Variabel	52
3.7	Pengukuran Skala	53
3.8	Desain Penelitian	56
3.9	Sampling.....	58
3.10	Ukuran Sampel	60
3.11	Metode Pengumpulan Data	61
3.12	Metode dalam Analisis Data	64
3.12.1	Statistik Deskriptif	64
3.12.2	Statistik Inferensial	65
3.13	Etika dalam Pengumpulan Data	65
3.14	<i>Goodness of the Data</i>	67
3.14.1	<i>Reliability</i>	68
3.14.2	<i>Validity</i>	68
3.16	<i>Structural Equation Model (SEM)</i>	71
3.17	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	72
3.18	<i>Preliminary Test</i>	74

3.18.1	Hasil dari <i>Preliminary-test Validity</i>	74
3.18.2	Hasil dari <i>Preliminary-test Reliability</i>	80
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	83
4.1	Profil Responden	83
4.1.1	Jenis Kelamin	84
4.1.2	Usia	84
4.1.3	Lama Bekerja	85
4.2	Uji Aktual	86
4.2.1	Statistik Deskriptif	86
4.2.2	Statistik Inferensial	89
4.2.4	Common Method Bias - Uji Aktual (Final)	97
4.2.4	Reliabilitas - Uji Aktual (Final)	99
4.2.5	Outer Model	102
4.2.6	Hasil Uji R-Square	102
4.2.7	Hasil Uji Q-Square	104
4.2.8	<i>Model Fit</i>	106
4.2.9	Uji Hipotesis	107
4.2.10	Inner Model	114
4.3	Pembahasan	114
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Implikasi Teoritis	127
5.3	Implikasi Manajerial	130
5.4	Batasan Penelitian	137
5.5	Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya	137
DAFTAR PUSTAKA	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi Industri Manufaktur dan Otomotif Dalam Ekonomi	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 1.2 10 Perusahaan Terbesar 2022 Versi Fortune Indonesia	3
Gambar 1.3 Distribusi Laba Bersih PT. Astra International Tbk. Maret 2022	5
Gambar 1.4 Pendapatan PT. Astra International Tbk. 2020-2022	6
Gambar 1.5 Pendapatan PT. Astra International Tbk. 2020-2022	9
Gambar 1.6 Segmen Pendapatan PT. Astra International Tbk. 2021 dan 2022....	10
Gambar 1.7 Artikel Laporan Penipuan <i>Salesperson</i> Astra	11
Gambar 1.8 Artikel Laporan Penipuan <i>Salesperson</i> Astra	11
Gambar 2.1 Model Penelitian	36
Gambar 4.1 Outer Model	97
Gambar 4.2 Inner Model.....	109



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	42
Tabel 3.2 Tabel <i>Likert Scale</i>	53
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Konvergen (Variabel <i>Political Skill</i>).....	71
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Konvergen (Variabel <i>Customer-Relationship-Building Competence</i>).....	72
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Konvergen (Variabel <i>Customer-Oriented Selling</i>)	72
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas Konvergen (Variabel <i>Customer-Directed Deviance</i>)	73
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas Konvergen (Variabel <i>Sales Performance</i>)...	74
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Validitas AVE.....	75
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Cronbach.....	77
Tabel 3.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	77
Tabel 4.1 Rincian dari Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 4.2 Rincian dari Usia Responden.....	81
Tabel 4.3 Rincian dari Domisili Responden	82
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	83
Tabel 4.5 Validitas Konvergen – Outer Loading > 0.70 Uji Aktual.....	85
Tabel 4.6 Validitas Konvergen – AVE > 0.70 Uji Aktual	88
Tabel 4.7 Validitas Diskriminan – HTMT < 0.90 Uji Aktual.....	89
Tabel 4.8 Validitas Konvergen – Outer Loading > 0.70 Uji Aktual Final.....	91
Tabel 4.9 Validitas Konvergen – AVE > 0.70 Uji Aktual Final.....	91
Tabel 4.10 Validitas Diskriminan – HTMT < 0.90 Uji Aktual Final	93
Tabel 4.11 Collinearity (VIF) – Outer VIF Value < 5 Uji Aktual	93
Tabel 4.12 Collinearity (VIF) – Inner VIF Value < 5 Uji Aktual.....	94
Tabel 4.13 Reliabilitas Cronbach's Alpha > 0.70 Uji Aktual	96
Tabel 4.14 Reliabilitas Composite Reliability > 0.70 Uji Aktual	97
Tabel 4.15 Nilai R ²	99
Tabel 4.16 Nilai Q ²	101
Tabel 4.17 Nilai Model Fit.....	103
Tabel 4.18 Hypothesis Testing.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER	146
LAMPIRAN B MODEL PRELIMINARY TEST	153
LAMPIRAN C MODEL PENGUKURAN PRELIMINARY TEST SEBELUM DROP INDIKATOR.....	155
LAMPIRAN D MODEL PENGUKURAN PRELIMINARY TEST SETELAH DROP INDIKATOR.....	160
LAMPIRAN E MODEL PENGUKURAN UJI AKTUAL FINAL	165
LAMPIRAN F MODEL STRUKTURAL UJI AKTUAL FINAL.....	169

