

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KINERJA SALES YANG DIPENGARUHI OLEH PENGALAMAN KERJA DAN KUALITAS HUBUNGAN PELANGGAN PADA PT SOUTHERN TRISTAR**

Oleh

**Alicia Epiphany**

**NIM : 1719054**

**Administrasi Bisnis Otomotif**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja dan kualitas hubungan pelanggan baik secara langsung dan signifikan terhadap kinerja divisi sales pada PT Southern Tristar. Penelitian ini menggunakan variabel endogen yakni Kinerja Sales (Y) serta variabel eksogen yakni Pengalaman Kerja ( $X_1$ ) dan Kualitas Hubungan Pelanggan ( $X_2$ ). Pada penelitian ini menggunakan program SmartPLS 4.0. Pengujian hipotesis dengan metode pendekatan PLS SEM, dilakukan dengan dua tahap, yaitu pengujian outer model dan inner model. Uji outer model dilakukan untuk membuktikan validitas dan reliabilitas seluruh indikator pada masing-masing variabel. Uji inner model dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel sesuai hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Populasi yang digunakan yaitu para karyawan pada divisi sales di PT Southern Tristar sebanyak 15 sales, dengan menggunakan sampel jenuh dan selanjutnya data diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan (1) persepsi pengalaman kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap kinerja sales (Y) dengan nilai t statistik > t tabel dan nilai p value < 0,05, (2) kualitas hubungan pelanggan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap kinerja sales (Y) dengan nilai t statistik > t tabel dan nilai p value < 0,05. Selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu dasar acuan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

**Kata Kunci : Pengalaman Kerja, Hubungan Pelanggan, Kinerja Sales**