

## Studi Eksploratif Perilaku Bekerja Tenaga Penjual dalam Memenuhi Ekspektasi Pelanggan dan Perusahaan (Studi Kasus pada Organisasi Penjualan PT. XYZ). / Ardiansyah Fajeri

Ardiansyah Fajeri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20419159&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Tesis ini membahas perilaku tenaga penjual pada PT. XYZ dalam memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan dan manajemen perusahaan, beserta langkah- langkah yang bisa dilakukan untuk membentuk perilaku tersebut dalam pekerjaan tenaga penjual sehari-hari. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain eksploratif. Hasil penelitian menyarankan bahwa tenaga penjual perlu memiliki empat perilaku bekerja, yang terdiri dari fokus pada tujuan, mengatur dan memanfaatkan waktu, merencanakan dengan ilmu, dan mengeksekusi dan mengevaluasi secara positif. Pihak manajemen perusahaan diharapkan segera menerapkannya dengan pelatihan yang terstruktur dan berkesinambungan. Bila diperlukan, manajemen perusahaan dapat melakukan penelitian tambahan yang terkait dan bisa lebih memperkuat dan mendukung hasil penelitian ini.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

The focus of this study is about PT. XYZ's salesforce working behaviors to fulfill customer and company's management expectation, including steps that can be developed as effort to realize and build those working behaviors in salesforce's daily activities. This study uses qualitative research with exploratory design. The result of research gives suggestions that salesforce has to have four working behaviors, consists of focus on goal, manage and utilize the time, make plan with proper knowledges, and do execution and evaluation positively. Company's management is asked to implement the working behaviors to salesforce with structural and sustainable training. If needed, company's management can develop related additional research and can make this study result supported and stronger.