

Respon emosional customer terhadap karakteristik salesperson dan efeknya terhadap kepercayaan kepada salesperson dan niat beli = Customer emotional response towards salesperson's characteristics and its effect on customer trust with the salesperson and intention to purchase

Ayu Rachma Astriaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20467803&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini mengembangkan latar belakang teoritis dalam proses interaksi dalam jual beli tentang karakteristik salesperson. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi respon emosional pelanggan terhadap karakteristik salesperson dan pengaruhnya terhadap kepercayaan pelanggan dengan salesperson dan niat untuk membeli. Kuesioner dengan pertanyaan skrining dilakukan untuk penelitian ini. 200 responden diminta secara online untuk mengisi kuesioner dan menjawab dengan pengalaman terakhir mereka saat berinteraksi dengan salesperson pada satu bulan lalu. Data dianalisis dengan metode SEM dengan program AMOS. Temuan menunjukkan bahwa karakteristik salesperson seperti penampilan fisik, keahlian, perilaku etis, dan keterampilan mendengarkan memiliki dampak positif terhadap respon emosional pelanggan. Karakteristik penjual dan respons emosional pelanggan terhadap karakteristik salesperson memiliki dampak positif terhadap kepercayaan pelanggan dengan tenaga penjualan dan niat untuk membeli. Kepercayaan pelanggan dengan salesperson berdampak positif terhadap niat untuk membeli. Sementara karakteristik salesperson seperti penampilan fisik, keahlian, perilaku etis, dan keterampilan mendengar tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk membeli. Penelitian ini akan bermanfaat bagi perusahaan dalam merekrut dan melatih karyawan sebagai salesperson, untuk mendapatkan karakter salesperson yang dibutuhkan oleh perusahaan.

<hr>

ABSTRACT

This research develops its theoretical background in personal selling about salesperson's characteristics. The main objective of this research is to identify customer emotional response towards salesperson characteristics and its effect on customer trust with the salesperson and intention to purchase. A questionnaire with screening question was conducted for this research. 200 respondents were asked by online to fill in the questionnaire and answered with their most recent experience while interacting with salesperson in the last month. The data were analyzed using SEM method with AMOS program. The findings show that salesperson's characteristics such as physical attractiveness, expertise, ethical behavior, and listening skill has positive impact towards customer emotional response and intention to purchase. Salesperson's characteristics and customer emotional response towards salesperson characteristics has positive impact towards customer trust with the salesperson and intention to purchase. Customer trust with salesperson has positive impact towards intention to purchase. While the characteristics of salesperson such as physical attractiveness, expertise, ethical behavior, and listening skill have no significant effect on intention to purchase. This research will be beneficial for the company in recruiting and training employees as salesperson, to get the character of salesperson required by the company.