

## SUMMARY

# PENGARUH PERSONAL SELLING DAN KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN (Studi Kasus : PT Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Jakarta 1B)

Created by ASEP SAEPUDIN

**Subject** : PENJUALAN, KEPUASAAN, PELANGGAN  
**Subject Alt** : SALES, SATISFACTION, CUSTOMERS  
**Keyword** : personal selling;kepuasaan pelanggan;peningkatan penjualan

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Personal Selling dan Kepuasan Pelanggan terhadap Peningkatan Penjualan (Studi Kasus pada PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Jakarta 1B). Responden Penelitian ini adalah dokter spesialis yang praktek di Jakarta 1B pada PT. Novell Pharmaceutical Laboratories yang telah aktif dengan jumlah 60 (enam puluh) dokter dengan menggunakan sample jenuh. Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik survey dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linier berganda. Penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel Personal Selling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Penjualan pada PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Jakarta 1B dan Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan. Variabel Personal selling dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Peningkatan Penjualan PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Jakarta 1B. Meskipun personal selling berpengaruh positif terhadap peningkatan penjualan tetapi pembekalan personal selling harus dimaksimalkan. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan penjualan dikarenakan kepuasan pelanggan bukan salah satu faktor utama dalam peningkatan penjualan, meskipun kepuasan pelanggan sudah terpenuhi tanpa adanya personal selling yang dilakukan pelanggan tidak dapat terjaga sehingga dapat beralih ke kompetitor. Maka dari itu selain kepuasan pelanggan personal selling sangat dibutuhkan agar peningkatan penjualan dapat tercapai.

**Date Create** : 24/10/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201211165  
**Collection** : 201211165  
**Call Number** : 11-2016-S110  
**Source** : Undergraduate Theses of Management  
**Relation Collection** Fakultas Ekonomi  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor