

ABSTRAK

Asep, Pengaruh *Personal Selling* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Peningkatan Penjualan (Studi Kasus pada PT. Novell Pharmaceutical Laboratories), Dibimbing oleh Endang ruswanti.

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 *competitor*. Maka dari itu selain kepuasan pelanggan *personal selling* sangat dibutuhkan agar peningkatan penjualan dapat tercapai.

Kata kunci: *Personal Selling*, Kepuasan Pelanggan, dan Peningkatan Penjualan.

ABSTRACT

Asep, Influence of Personal Selling and Customer Satisfaction to Increase Sales (Case Study at PT . Novell Pharmaceutical Laboratories) , Guided by Endang ruswanti.

This research aims to know the influence of Personal Selling and Sales to increased our satisfaction of customers (case study on PT Novell Pharmaceutical Laboratories Jakarta branch 1B). The respondents of the research is a specialist preaktek in Jakarta, Indonesia on PT 1B. Novell Pharmaceutical Laboratories that has been active with a total of sixty (60) doctors by using saturated sample. The method of collecting the data of this research uses surveys and methods of analysis used in this study is a method of multiple linear regression.

This research results from that the variable personal selling have had a positive impact and significant on increased sales in pt.Novell pharmaceutical laboratories jakarta branch 1b and kepuasan customers has not been affecting the sales in.Variable personal selling and kepuasan customers have had a positive impact on increased sales pt.Novell pharmaceutical laboratories jakarta branch 1b.Although personal selling have had a positive impact on increased sales but provisions for personal selling should be maximized.Customer satisfaction not have had a positive impact on increased sales because customer satisfaction not one of the main factors in sales in, although customer satisfaction have been fulfilled without any personal selling done customers do not can be maintained so that it can be turned to competitor.So but customer satisfaction personal selling is needed to make sales in can be achieved.

Keyword : Personal Selling, Satisfaction, Sales In.