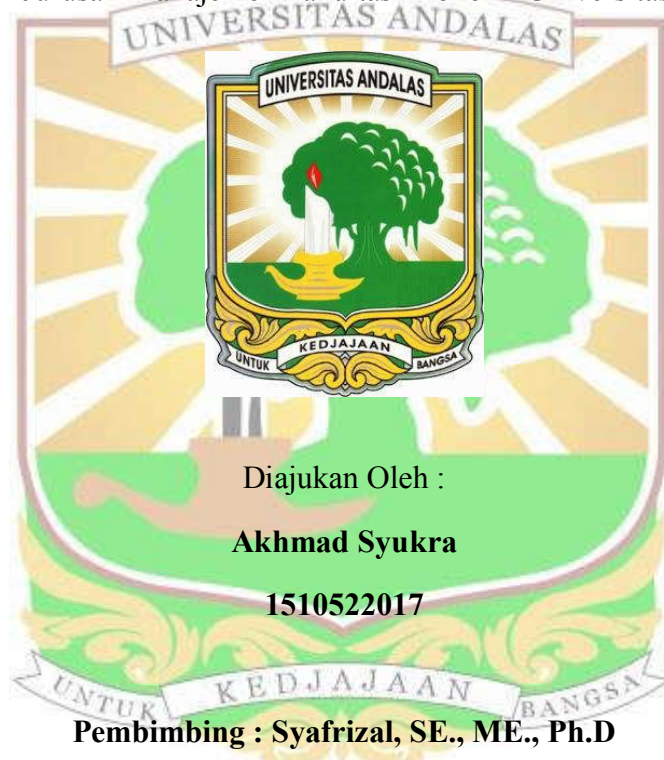


**PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEES*
(COSE) DAN *ADVERSITY QUOTIENT* TERHADAP KINERJA
*SALESMAN***

(Survey pada Dealer Sepeda Motor Honda Wilayah Padang dan Bukittinggi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

APRIL 2019



No. Alumni Universitas

Akhmad Syukra

No. Alumni Fakultas

a) Tempat/Tgl Lahir: Sungai Pua/ 13 Juni 1996, b) Nama Orang Tua: Bapak Nursal dan Ibu Netti Surya c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1510522017, f) Tanggal Lulus: 11 April 2019, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,36 i) Lama Studi: 3 Tahun 8 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Kapalo Koto, Sungai Pua, KAB. Agam, Sumatera Barat, No.71

PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEES (COSE)* DAN *ADVERSITY QUOTIENT* TERHADAP KINERJA SALESMAN PADA DEALER SEPEDA MOTOR HONDA WILAYAH PADANG DAN BUKITTINGGI

Skripsi Oleh : Akhmad Syukra
Pemimbing : Syafrizal, SE., ME., Ph.D



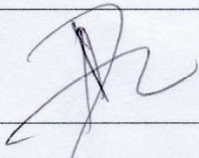
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan *Customer Orientation of Service Employees (COSE)* dan *Adversity Quotient* terhadap kinerja *salesman* pada Dealer Sepeda Motor Honda yang ada di Wilayah Padang dan Bukittinggi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mitra dealer dari PT Hayati Pratama Mandiri dan PT Menara Agung di Wilayah Padang dan Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria atau karakteristik *salesman* pada mitra dealer sepeda motor Honda. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 100 *salesman* di dealer sepeda motor Honda wilayah Padang dan Bukittinggi. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 24 dan Microsoft Excel versi 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Orientation of Service Employees (COSE)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *salesman*, dan *adversity quotient* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja *salesman* yang bekerja pada dealer sepeda motor Honda di Wilayah Padang dan Bukittinggi.

Kata Kunci : **Orientasi Pasar; Service Employee; Adversity Quotient; Kinerja Karyawan**

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal **11 April 2019**

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Syafrizal, SE., ME., Ph.D	Dessy Kurnia Sari, S.E., M.Bus, Ph.D	Dr. Ma'ruf, SE., M.Bus., M.Phil

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, S.E., M.Si
NIP. 197208262003122004



Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus

Petugas Fakultas/Universitas		
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan