

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Jaramillo dan Marshall (2004) melakukan penelitian pada suatu Industri Bank di Ecuador. Dengan topik penelitiannya adalah *Critical Success Factors* (CSFs) pada proses *personal selling*. Salah satu hal yang melatarbelakangi penelitian tersebut adalah sering terjadinya tingkat kegagalan dan kesuksesan dalam pelayanan dan penjualan produk bank oleh *salespeople*, yang memiliki variasi yang tinggi. Hal ini tentunya membutuhkan analisis untuk mengetahui faktor-faktor dari teknik penjualan *salespeople* yang paling kritis yang mempengaruhi kegagalan dan kesuksesan tersebut. Penelitian ini mencakup dua hal; pertama pendekatan terhadap penilaian performansi kerja dilakukan secara *multiple* (penilaian yang berasal dari *salesperson* sendiri dan penilaian *supervisor*) dan kedua, mengidentifikasi dan menganalisis teknik-teknik penjualan yang membedakan performansi penjualan *top* dari *bottom performer* dalam penjualan jasa dan produk bank di Negara Hispanic (Ecuador). Hasil penelitian yang didapatkan adalah faktor-faktor kritis penentu kesuksesan dalam teknik penjualan, faktor-faktor tersebut digunakan oleh manager bank untuk merancang program *training* yang mencakup teknik-teknik penjualan yang telah diidentifikasi menjadi CSFs penjualan, meningkatkan partisipasi dalam mengikuti *trade show*

untuk menemukan calon konsumen, dan mengikut sertakan bukti nyata dari keberhasilan produk yang dijual pada setiap presentasi penjualan.

Dalam penelitian ini, penulis ingin menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor dari teknik penjualan *Sales Promotion Girl (SPG)* yang paling kritis dalam mempengaruhi kesuksesan penjualan pada produk PT. Fonterra Brands Indonesia (FBI) salah satu perusahaan susu di DKI Jakarta. Perbandingan antara penelitian yang dilakukan sekarang dengan yang terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1. di bawah ini:

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

	Jaramillo dan Marshall (2004)	Rini (2007)
Obyek penelitian	Industri Bank (Ecuador)	PT. FBI (salah satu perusahaan susu di DKI Jakarta)
Tujuan	Menganalisis dan identifikasi untuk mengetahui faktor-faktor dari teknik penjualan <i>salesperson</i> yang paling kritis dalam mempengaruhi kesuksesan penjualan pada produk Bank	Menganalisis dan identifikasi untuk mengetahui faktor-faktor dari teknik penjualan <i>Sales Promotion Girl (SPG)</i> yang paling kritis dalam mempengaruhi kesuksesan penjualan pada produk (susu) PT. FBI
Jumlah responden	300 responden	86 responden
Metodologi	Regresi Logistik	Analisis Diskriminan