

PENGARUH MUTU PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KINERJA PEMBELAJARAN MATA KULIAH TEKNIK PENJUALAN

1) Winarto, 2) Azizah 3) Isnaini Nurkhayati

¹⁾ Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. H. Soedarto, Semarang, winarto87.polines@gmail.com.

²⁾ Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. H. Soedarto, Semarang, azizah01@gmail.com

³⁾ Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. H. Soedarto, Semarang, Isnaini_nur_khayati@yahoo.co.id

Abstract.

Learning performance has significant rule toward quality of academic activities of higher school. Good learning performance has impact toward student's satisfaction. Learning performance is constituted from quality of learning plant and learning execution by lecturer. The purpose of this research is how lecturer to manage learning process in order to increase student's satisfaction. Questionnaire is used for collecting data from the student. Linier regression is used to analyze data. The results of this reseach show that quality learning plant and learning excecution positive impact toward learning performace. Learning Performace has positive impact toward student's satisfaction.

Key words: Learning process, learning performace, satisfied student's.

Abstrak

Kinerja Pembelajaran berperan signifikan terhadap kualitas aktivitas- aktivitas akademik perguruan tinggi. Kinerja pembelajaran yang bagus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kinerja pembelajaran dibentuk dari kualitas rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh dosen. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana dosen mengelola proses pembelajaran untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Daftar pertanyaan digunakan untuk mengumpulkan data dari mahasiswa. Regresi linier digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kinerja pembelajaran. Kinerja pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: proses pembelajaran, kinerja pembelajaran, kepuasan mahasiswa

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manajemen penjualan adalah sebuah bidang strategik dalam perusahaan yang memegang peranan penting untuk menghasilkan kinerja pemasaran melalui kinerja penjualan yang baik (Ferdinand, 2004. p.1). Kinerja penjualan suatu perusahaan merupakan resultan dari kinerja salesperson tersebut. Kinerja *salesperson* dimaksudkan sebagai produktivitas penjualan, dan hanya berhubungan dengan faktor-faktor yang dikendalikan langsung oleh salesperson (Churchill.dkk, 1985 dalam Barker 1999 p.96). Kinerja *salesperson* diukur dengan cara seberapa besar output penjualan dihasilkan (outcome performance). Kinerja salesperson

dipengaruhi berbagai faktor meliputi : kapabilitas, motivasi, kejelasan peran, pengaturan wilayah penjualan, dukungan manajemen dan beberapa variabel lain (Shepherd dan Rentz, 1990 dalam Rentz 2002, p.15).

Kapabilitas *salesperson* lebih dikenal *selling skill* diyakini mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kinerja *salesperson* (Walker, Churchil dan Ford 1977). *Selling skills* digambarkan sebagai keahlian individu untuk mencapai kinerja unggul pada pekerjaan penjualan, terdiri 3 komponen (Ford dkk 1987) yaitu: *Interpersonal skills, salesmanship skills dan technical skills*. Kapabilitas penjualan lulusan program studi Manajemen Penjualan sebagai salah satu capaian utama pembelajaran prodi Diploma III Manajemen Pemasaran, Polines. Kapabilitas penjualan dipandang penting sebagai keunggulan lulusan, maka prodi Manajemen Pemasaran Polines mulai tahun ajaran 2016/ 2017 telah merintis melakukan sertifikasi kompetensi penjualan untuk memastikan lulusannya mempunyai kompetensi penjualan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Mata kuliah teknik penjualan berperan utama dalam membangun kompetensi penjualan mahasiswa, baik dalam aspek : *Interpersonal skills, salesmanship skills dan technical skills*.

Rumusan Masalah

Proses belajar dapat dipandang sebagai proses manajemen jasa pendidikan yang langsung berinteraksi dengan pelanggan utama yaitu mahasiswa. Pembelajaran teknik penjualan tentunya diarahkan dapat memuaskan keinginan mahasiswa, yaitu peningkatan kapabilitas penjualan sesuai dengan standar kompetensi. Aspek kinerja pembelajaran yang tidak kalah penting namun sering diabaikan dalam pembelajaran adalah perasaan senang mahasiswa terlibat dalam proses pembentukan kapabilitas tersebut dalam waktu yang cukup panjang.

Manajemen pembelajaran merupakan proses dimulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan penilaian hasil pembelajaran mahasiswa yang diarahkan untuk pencapaian kinerja pembelajaran (*learning performance*). Manajemen pembelajaran dipandang sebagai sistem yang bermanfaat untuk mewujudkan proses pembelajaran yang bermutu. Proses pembelajaran yang bermutu dapat diharapkan menghasilkan kinerja pembelajaran yang bagus, akhirnya bermuara pada kepuasan mahasiswa.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara spesifik bertujuan:

1. Mengukur tingkat mutu rencana pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, kinerja pembelajaran dan kepuasan mahasiswa
2. Menganalisis *pengaruh* mutu pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa melalui kinerja pembelajaran.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Mahasiswa

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi mempunyai tiga peran utama secara khas disebut tri darma perguruan tinggi yakni: menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Peran sebagai penyelenggara pendidikan merupakan peran yang sangat penting dalam mencerdaskan masyarakat. Dalam konsep manajemen jasa, peserta didik perguruan tinggi secara khas disebut mahasiswa dipandang sebagai pelanggan perguruan tinggi. Mahasiswa mempunyai harapan yang terbentuk sebelum mengikuti proses pembelajaran. Harapan mahasiswa tersebut akan terealisasi setelah proses pembelajaran berakhir. Sebagaimana disampaikan Kotler (1997) bahwa harapan pelanggan terbentuk dari pengalaman pembelian yang lalu, opini teman dan kerabat informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing. Respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya dikonstruksikan sebagai kepuasan (Tse dan Wilton dalam Tjiptana 1996). Kotler (1997) menyampaikan 4 metode mengukur kepuasan yakni: sistem keluhan dan saran; survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping* dan *lost customer analysis*.

Kinerja Pembelajaran

Kinerja pembelajaran, merupakan prestasi pembelajaran yang telah dicapai selama proses pembelajaran yang dilakukan oleh dosen (Mutia, Harun dan Usman; 2016). Kinerja pembelajaran diindikasikan tingkat penguasaan kompetensi satuan pengajaran, serta perubahan perilaku mahasiswa. Lebih lanjut kinerja pembelajaran dosen juga diarahkan sejalan dengan kinerja institusi perguruan tinggi (Anshory dan Poerwanti 2012).

Mutu Pembelajaran

Pembelajaran merupakan proses kegiatan yang melibatkan pemahaman dan wujud aksi perilaku yang dapat menciptakan bagi individu belajar dan bukan suatu hasil atau tujuan. Pembelajaran yang bermutu dapat dilakukan dengan mengimplementasikan secara konsisten pembelajaran yang bernuansa PAKEM yakni pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan bagi mahasiswa (Anshory dan Poerwanti 2012). Dosen perlu mempunyai

kapabilitas memenejemeni proses pembelajaran: mendesain rencana pengajaran, melaksanakan pengajaran dan mengevaluasi hasil pembelajaran mahasiswa yang bermutu.

Mutu pembelajaran dan Kinerja Pembelajaran

Pujianto, Kustono dan Elmunsyah (2016) melakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kompetensi dan dampaknya pada kinerja lulusan, menyatakan bahwa kemampuan mengajar guru memiliki hubungan dan mempengaruhi pencapaian kompetensi siswa. Priatna (2017) menyampaikan hasil penelitian bahwa profesionalisme dosen berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa. Lebih lanjut. (Sinambela 2006 dalam Pujianto, Kustono dan Elmunsyah 2016) berpendapat, bahwa yang dicapai dari pembelajaran tertentu sesuai dengan tujuan tujuan pembelajaran yang telah direncanakan akan merangsang atau mendorong siswa dalam belajar, sehingga antusiasme siswa dalam mengikuti proses pembelajaran semakin meningkat. Hal ini akan berdampak pada keberhasilan siswa dalam belajar.

Kinerja Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Engel.et al 1990 dalam Tjiptana 1996). Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Semakin tinggi kinerja yang dirasakan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini disajikan pada tabel 1.

Tabel: 1

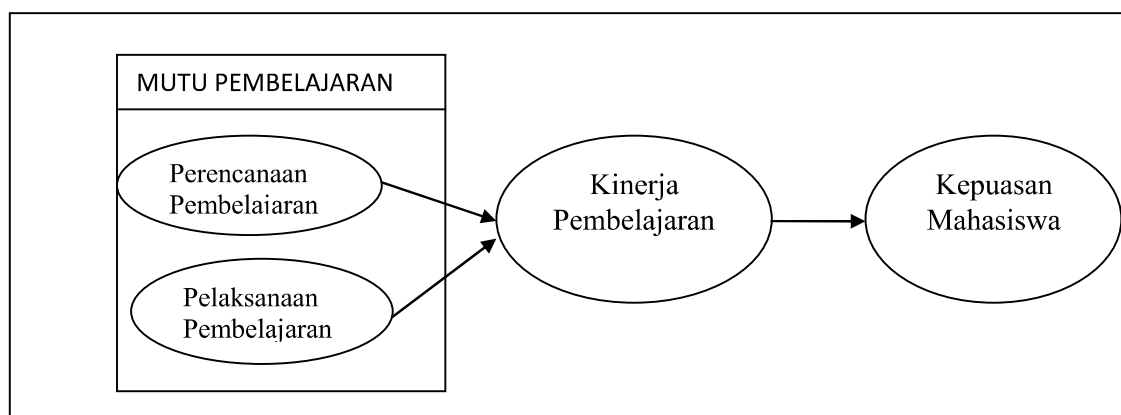
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kompetensi dan Dampaknya Pada Kinerja Lulusan	Pujianto , Kustono dan Elmunsyah 2016	kemampuan mengajar guru memiliki hubungan dan mempengaruhi pencapaian kompetensi siswa
2	Hubungan Pengembangan Profesionalisme Dan Kinerja Dosen Dalam Meningkatkan	Priatna (2017)	profesionalisme dosen berpengaruh signifikan terhadap prestasi

	Prestasi Belajar Mahasiswa.		belajar mahasiswa
--	-----------------------------	--	-------------------

Sumber : Pujianto, Kustono dan Elmunsyah 2016; Priatna (2017).

Mendasarkan konsep mutu pembelajaran, kinerja pembelajaran, kepuasan konsumen serta hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh mutu pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran maka disusun model (penelitian) yang disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1: Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi

Penelitian dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan Nopember 2018 di program studi Manajemen Pemasaran Polines.

Instrumen Penelitian

Data penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari jawaban kuisioner yang diberikan responden dan data sekunder berasal dari studi pustaka publikasi dan literatur yang relevan. Alat pengumpul data primer adalah kuisioner yang dibagikan kepada target responden, yakni mahasiswa prodi Manajemen Pemasaran.

Analisis data

Instrument penelitian terlebih dahulu diuji kulaitasnya dengan statistik korelasi produk moment dan nilai *Cronbach Alpha*. Karakteristik responden di analisis dengan statistik deskriptif distribusi frekuensi. *Mean* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, kinerja pembelajaran dan mutu pembelajaran. Regresi linier digunakan untuk menganalisis pengaruh mutu pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran, serta kinerja pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa .

Pengaruh mutu pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran diformulasikan dengan persamaan 1.

Persamaan (I)

$$KP = a + b_1 PP + b_2 PKP + e$$

a = konstanta

b₁, b₂, = koefisien regresi

KP = Kinerja Pembelajaran

PP = Perencanaan Pembelajaran

PKP =Pelaksanaan Kegiatan
Pembelajaran

e = koefisien error

Pengaruh Kinerja pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa diformulasikan dengan persamaan 2.

Persamaan (II)

$$KM = a + b KB + e$$

- a = konstanta
- b, = koefisien regresi
- KM = Kepuasan Mahasiswa
- KB = Kinerja Pembelajaran
- e = koefisien error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah mahasiswa prodi Manajemen Pemasaran Polines yang telah selesai menempuh mata kuliah teknik penjualan sebanyak 107 orang. Komposisi responden terdiri dari 75 orang perempuan dan 32 laki-laki.

Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data diuji reliabilitasnya menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan tingkat penerimaan 0,60 (Ghozali, I. 2005). Kemudian dilakukan pengujian validitas setiap item indikator menggunakan uji homogenitas item korelasi *product moment* dengan tingkat penerimaan $r = 0,5$. Hasil pengujian reliabilitas dan validitas data disajikan pada tabel 2.

Tabel 2

Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Rencana Pembelajaran		Alpha	Pelaksanaan Pembelajaran		Alpha
Indikator	r		Indikator	r	
RP1	0.60	0.67	PP1	0.54	0.68
RP2	0.66		PP2	0.57	
RP3	0.60		PP3	0.62	
RP4	0.66		PP4	0.54	
RP5	0.65		PP5	0.66	
RP6	0.70		PP6	0.64	
			PP7	0.57	

Kinerja Pembelajaran		Alpha	Kepuasan Mahasiswa		Alpha
Indikator	r		Indikator	r	
KP 1	0.58	0.78	TS1	0.63	0.68
KP 2	0.69		TS2	0.66	
KP 3	0.74		TS3	0.61	
KP 4	0.78		TS4	0.67	
KP 5	0.71		TS5	0.77	

Sumber: data primer yang diolah.

Hasil pengujian reliabilitas baik variabel Perencanaan Pembelajaran, Pelaksanaan Pembelajaran, Kinerja Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa dengan menggunakan batas

penerimaan koefisien *Cronbach Alpha* 0.6, menunjukkan bahwa empat variabel yang digunakan reliabel. Hasil pengujian validitas semua indikator Perencanaan Pembelajaran, Pelaksanaan Pembelajaran, Kinerja Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa dengan menggunakan batas penerimaan koefisien *korelasi product moment* 0.5, menunjukkan bahwa semua indikator yang dirumuskan telah homogen (valid). Hal ini bahwa, indikator-indikator yang digunakan telah merefleksikan karakter variabel yang digunakan model penelitian ini. Instrumen penelitian telah memenuhi uji reliabilitas dan validitas sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data.

Pengukuran Nilai Variabel

Variabel-variabel yang digunakan pada model penelitian nilainya diukur dengan pendekatan *mean*. Interpretasi hasil pengukuran nilai variabel adalah sebagai berikut:

Skor rata-rata Interpretasi

1,00 – 1.79	sangat rendah/buruk
1.80 – 2.59	rendah/buruk
2.60 - 3.39	cukup tinggi/baik
3.40 - 4.19	tinggi/baik
4,20 - 5.00	sangat tinggi/baik

Hasil pengukuran variabel Perencanaan Pembelajaran, Pelaksanaan Pembelajaran, Kinerja Pembelajaran dan Kepuasan Mahasiswa disajikan pada tabel 3.

Tabel 3

Hasil Pengukuran Variabel Penelitian

Kode	Variabel	kor	Interpretasi
RP	Rencana Pembelajaran	4.2	Sangat tinggi
PKP	Pelaksanaan Pembelajaran	4.1	baik
KP	Kinerja Pembelajaran	4.1	baik
KM	Kepuasan Mahasiswa	3.9	baik

Sumber: data primer yang diolah.

Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pembelajaran dapat dikatakan sudah tinggi.

Kinerja, pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran dapat dikatakan sudah baik. Bahkan rencana pembelajaran mutunya sangat baik.

Pengaruh Antar Variabel

Analisis regresi linier digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel penelitian ini.

1. Pengaruh mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran.

Peranan mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran dianalisis dengan regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran secara simultan. Hasil analisis regresi secara simultan disajikan pada tabel 4.

Tabel 4
 Hasil Analisis Regresi Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	.0480	.0231	.216	.261	.004

Sumber; data primer diolah.

Hasil analisis regresi simultan menunjukkan bahwa mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran secara simultan berpengaruh berperan cukup besar (Adjusted $R^2 = 0.261$) terhadap kinerja pembelajaran dengan tingkat signifikansi (sig = 0.004).

Selanjutnya pengaruh mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran dianalisis dengan regresi parsial. Analisis regresi parsial digunakan untuk mengetahui besarnya dan arah pengaruh mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran secara parsial. Hasil analisis regresi secara parsial disajikan pada tabel 5 berikut ini.

Tabel 5
 Hasil Analisis Regresi Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.195	.524	2.283	.024
RP	.357	.117	3.057	.003
PKP	.332	.112	2.968	.004

Sumber: data primer diolah.

Hasil analisis regresi parsial memberi keyakinan bahwa mutu rencana pembelajaran secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pembelajaran dosen. Pelaksanaan Pembelajaran secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pembelajaran dosen. Berdasarkan hasil analisis regresi baik simultan maupun parsial memberi keyakinan bahwa mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran cukup besar. Pengaruh mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran dinyatakan dalam bentuk persamaan matematika sebagai berikut.

Persamaan (3)

$$KP = 1.195 + 0.357 RP + 0.332 PKP$$

2. Pengaruh Kinerja Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Peranan kinerja pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa dianalisis dengan regresi linier. Hasil analisis regresi disajikan pada tabel 6.

Tabel 6
 Hasil Analisis Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	.0389	.0151	.143	.18.718	.000

Sumber; data primer diolah.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kinerja pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa berperan cukup besar ($R^2 = 0.143$) dengan tingkat signifikansi ($\text{sig} = 0.000$). Selanjutnya pengaruh kinerja pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa dianalisis dengan regresi disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7
 Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	11.495	.1.923	5.977	.000
KP	2.011	.465	4.326	.000

Sumber: data primer yang diolah.

Hasil analisis regresi memberi keyakinan bahwa kinerja kinerja pembelajaran dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh kinerja pembelajaran terhadap Kepuasan mahasiswa dinyatakan dalam bentuk persamaan matematika sebagai berikut.

Persamaan (4)

$$KM = 11.495 + 2.011 KP$$

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu rencana pembelajaran sangat baik. Pelaksanaan Pembelajaran, Kinerja Pembelajaran maupun kepuasan mahasiswa tinggi. Model penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis regresi baik simultan maupun parsial memberi keyakinan bahwa mutu rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terhadap kinerja pembelajaran dosen cukup besar Kinerja Pembelajaran dosen berpengaruh positif cukup besar terhadap Kepuasan mahasiswa. Penelitian ini secara empiris dapat memberi pembuktian kelayakan model penelitian. Upaya peningkatan kepuasan mahasiswa

dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja pembelajaran dosen. Kinerja pembelajaran dosen dapat ditingkatkan dengan cara peningkatan mutu pembelajaran baik dari aspek mutu perencanaan pembelajaran maupun pelaksanaan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshory, I dan Poerwanti, E.2012. Evaluasi Kompetensi mengajar Dosen oleh Mahasiswa Sebagai Upaya Optimalisasi Proses Pembelajaran. Proceeding Seminar Nasional Cakrawala Pembelajaran Berkualitas di Indonesia.
- Barker, A. Tansu.. 1999 “Benchmarks of Successful Salesforce Performance”. Canadian Journal of Administrative Sciences. 16 (2).
- Ferdinand, A. 2004. Strategic Selling-in Management: Sebuah Pendekatan Pemodelan Strategi. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ford Neil. M. Orville. C. Walker. Gilbert .A. Churchill, Steven. W. Hartley. 1987. “Selecting Successful Salespeople : A meta – Analysis of Biographical and Psychological Selection Criteria” in Review of Marketing 1987. Michael. J. Houston, ed. Chicago. American Marketing Association.
- Ghozali, I. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang, BP. Undip.
- Kotler, P. 1997. Marketing Management. 9th edition. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Manning, G. L dan R. L. Barry. 2004. Selling Today Creating Customer Value. Prentice Hall. New Jersey. USA.
- Mutia, C; Harun, C, Z; dan Usman, N. 2016. Menejemen Pembelajaran Melalui Pendekatan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa di SMA Negeri 1 Mesjid Raya Aceh Besar. Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala . Vol 4, no 1
- Pujianto, P, E; Kustono, D; Elmunsyah, H. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kompetensi Teknik Instalasi Fiber Optik di Lembaga Sertifikasi Profesi dan Dampaknya pada kinerja Lulusan di Dunia Kerja. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Kejuruan Universitas Negeri Malang. Malang.
- Priatna, A. 2017. Hubungan Pengembangan Profesionalisme dan Kinerja Dosen Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Mahasiswa. Jurnal Penelitian Pendidikan UP. Vol 17 no:1.
- Rentz, Joseph O., C. David Sheherd, Armen Tashchian, Pratibha A. Dabholkar dan Robert T. Ladd. 2002. “A Measure of Selling Skill : Scale Development and Validation”. Journal of Personal Selling & Sales Management. Volume XXII. Number 1. Winter. p. 13-21.
- Tjiptono, F. 1996. Manajemen Jasa. Andi. Yogyakarta.
- Walker. Orville.,C, Gilbert.A. Churchil, dan Neil. M. Ford. 1977. “Motivation and Performance in Industrial Selling: Present Knowledge and Needed Research.” Journal of Marketing Research. Volume 14. 158 – 168.