

## **INTISARI**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan, karakteristik karyawan bagian penjualan, dan hubungan karyawan bagian penjualan yang ditangkap oleh karyawan dan konsumen terhadap kualitas hubungan yang ingin dibentuk oleh pihak manajemen. Penelitian ini penting dilakukan karena terkadang terjadi gap antara konsumen dengan perusahaan yang pada akhirnya akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam membangun hubungan yang dilakukan oleh pihak manajemen. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengambilan sampel, yaitu purposive sampling dari 80 responden (respon rate 100%), konsumen dan karyawan bagian penjualan PT. Bumi Asih Jaya Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara reputasi perusahaan dan hubungan karyawan bagian penjualan terhadap kualitas hubungan. Karakteristik karyawan bagian penjualan menunjukkan pengaruh negatif terhadap kualitas hubungan karena adanya perbedaan pada tiap individu. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa perusahaan dengan tingkat reputasi dan kualitas hubungan yang baik akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

**Kata kunci :** Reputasi perusahaan, karakteristik karyawan bagian penjualan,

hubungan karyawan bagian penjualan, dan kualitas hubungan

## **ABSTRACT**

This research indicated influences company reputation, sales persons characteristics, sales persons relationship had taken from sales employee and customer toward relationship quality will have created by management. This research important conducted because between customer with company have differences that the last will influence toward succesfull to create relationship conducted by management. The data where collected which convenience sample from 80 (respon rate 100%). Customer and sales employee of insurance companies Bumi Asih Jaya in special province of Yogyakarta.

The finding of the research indicate influences significant and positive between company reputation and sales persons relationship toward relationship quality. Sales persons characteristics indicate influence negative toward relationship quality because different every personal. This research indicate that company with a good quality and high reputation will increase company profitability.

**Keywords :** *Company reputation, sales persons characteristics, sales persons*