

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Lingkup Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1 Loyalitas Agen.....	12
2.2 Kinerja ( <i>Performance</i> ) Agen .....	12
2.3 Motivasi Agen.....	13
2.3.1 Motivasi intrinsik .....	15
2.3.2 Motivasi ekstrinsik.....	15
2.4 Program Insentif Karyawan .....	15
2.5 <i>Personal Selling</i> .....	17
2.6 Rujukan Jurnal Penelitian .....	19
2.7 Pengembangan Hipotesis Teoritis (Asumsi Teori) .....	24
2.8 Signifikansi Penelitian .....	29
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.3 Hipotesis Penelitian .....	33

3.4	Operasional Variabel Penelitian .....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Uji Instrument Penelitian.....	45
4.2	Hasil Deskriptif.....	48
4.2.1	Karakteristik Responden .....	49
4.2.2	Deskriptif Data Penelitian .....	55
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	64
4.4	Hasil Uji Hipotesis Penelitian (Analisis Regresi) .....	66
4.5	Analisis Hasil Penelitian .....	77
4.5.1	Analisis Pengaruh Program Insentif terhadap Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik .....	77
4.5.2	Analisis Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Kemampuan Penjualan Personal terhadap Kinerja .....	79
4.5.3	Analisis Pengaruh Kinerja terhadap Loyalitas .....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>83</b>
5.1	Simpulan .....	83
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3	Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>91</b>
Lampiran 1, Angket Penelitian .....		92
Lampiran 2, Uji Validitas dan Reliabilitas.....		97
Lampiran 3, Hasil Deskriptif Responden.....		100
Lampiran 4, Hasil Deskriptif Data Penelitian .....		104
Lampiran 5, Uji Asumsi Klasik .....		140
Lampiran 6, Uji Regresi.....		142
Lampiran 7, Tabel Statistik.....		146