

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pemasaran Holistik.....	10
2.1.2. <i>Internal Marketing</i> .....	11
2.1.3. Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan dan Pesaing.....	13

2.1.4. Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan.....	15
2.1.5. Kinerja <i>Salespeople</i> .....	18
2.1.6. Kompensasi.....	21
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	23
2.2.1. Penelitian Cross <i>et al.</i> (2007).....	23
2.2.2. Penelitian Thakor dan Joshi (2005).....	25
2.3. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	27
2.3.1. Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan terhadap Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan.....	27
2.3.2. Pengaruh Kompensasi terhadap Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan.....	28
2.3.3. Pengaruh Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan terhadap Kinerja <i>Salespeople</i> .....	29
2.3.4. Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan dan Pesaing terhadap Kinerja <i>Salespeople</i> .....	29
2.4. Kerangka Berfikir.....	30
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	31
3.2. Identifikasi Variabel.....	31
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
3.6. Populasi dan Sampel.....	37
3.7. Teknik Analisis.....	37

3.7.1. PLS ( <i>Partial Least Square</i> ).....	37
3.7.1.1. <i>Outer Model</i> .....	38
3.7.1.2. <i>Inner Model</i> .....	39
<b>BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
4.1. Gambaran Umum PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	41
4.1.1 Sejarah PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	41
4.1.2 Visi dan Misi PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	42
4.1.3 Nilai-nilai PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	42
4.1.4 Struktur Perusahaan PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	43
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.2.1. Gambaran Umum Responden.....	44
4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	47
4.2.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	48
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	49
4.2.2.1. Deskripsi Variabel Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan.....	49
4.2.2.2. Deskripsi Variabel Orientasi Perusahaan Pada Pesaing.....	51
4.2.2.3. Deskripsi Variabel Kompensasi.....	52
4.2.2.4. Deskripsi Variabel Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan.....	53
4.2.2.5. Deskripsi Variabel Kinerja <i>Salespeople</i> .....	54
4.3. <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56

4.3.1. <i>Outer Model</i> .....	56
4.3.1.1. <i>Convergent Validity</i> .....	56
4.3.1.2. <i>Discriminant Validity</i> .....	58
4.3.1.3. <i>Composite Reability</i> .....	60
4.3.2. <i>Inner Model</i> .....	61
4.3.2.1. Nilai <i>R-Square</i> dan <i>Q-Square</i> .....	61
4.3.2.2. Uji Hipotesis.....	63
4.4. Rangkuman Hasil Hipotesis.....	67
4.5. Hasil Wawancara.....	67
4.6. Pembahasan.....	69
4.6.1. Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan terhadap Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan.....	69
4.6.2. Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pesaing terhadap Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan.....	70
4.6.3. Pengaruh Kompensasi terhadap Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan.....	71
4.6.4. Pengaruh Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan terhadap Kinerja <i>Salespeople</i> .....	72
4.6.5. Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan terhadap Kinerja <i>Salespeople</i> .....	73
4.6.6. Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pesaing terhadap Kinerja <i>Salespeople</i> .....	73
<b>BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>75</b>
5.1. Simpulan.....	75
5.2. Saran.....	78

5.2.1. Saran untuk PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	78
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xvi</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....47
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....48
Tabel 4.6	Kategori Mean Jawaban Responden.....49
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan.....50
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Orientasi Perusahaan Pada Pesaing.....51
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kompensasi.....52
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan.....53
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja <i>Salespeople</i> .....55
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Loading Factor</i> .....57
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....58
Tabel 4.14	Hasil Uji Akar AVE dan Korelasi Antar Variabel.....60
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Composite Reability</i> .....61
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>R-Square</i> .....62
Tabel 4.17	Koefisien Pengaruh Dan <i>T-Statistic</i> .....64
Tabel 4.18	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model <i>Internal Marketing</i> .....	12
Gambar 2.2 Model Mekanisme Pengaruh Orientasi Perusahaan Pada Pelanggan dan Pesaing serta Kompensasi terhadap Orientasi <i>Salespeople</i> Pada Pelanggan dan Kinerja <i>Salespeople</i> .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya.....	43
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> .....	56
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i> .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Distribusi Frekuensi Profil Responden
- Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Deskriptif Statistik Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Gambar Model Analisis PLS (*Partial Least Square*)





