

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR PUSTAKA.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	12
1.4.2 Kegunaan Akademis	12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.5.2 Waktu Penelitian.....	14
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Orientasi Pasar	15

<u> </u> 2.1.1.1	Pengertian Orientasi Pasar.....	15
<u> </u> 2.1.1.2	Indikator Orientasi Pasar.....	16
<u> </u> 2.1.1.3	Tingkat Bisnis Orientasi Pasar.....	17
2.1.2	Diferensiasi Pelayanan.....	18
<u> </u> 2.1.2.1	Pengertian Diferensiasi Pelayanan	18
<u> </u> 2.1.2.2	Bentuk Diferensiasi Pelayanan.....	19
<u> </u> 2.1.2.3	Indikator Diferensiasi Pelayanan.....	20
2.1.3	Kinerja Usaha.....	21
<u> </u> 2.1.3.1	Pengertian Kinerja Usaha	21
<u> </u> 2.1.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan	22
<u> </u> 2.1.3.3	Indikator Kinerja Perusahaan	23
2.1.4	Penelitian Terdahulu.....	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
2.2.1	Hubungan Orientasi Pasar terhadap Kinerja Perusahaan	28
2.2.2	Hubungan Diferensiasi Pelayanan terhadap Kinerja Perusahaan... 28	
2.2.3	Hubungan Orientasi Pasar dan Diferensiasi Pelayanan terhadap Kinerja Perusahaan	29
2.3	Hipotesis	30
BAB III.....		34
METODE PENELITIAN		34
3.1	Objek Penelitian.....	34
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.2.1	Desain Penelitian	33
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data	40
<u> </u> 3.2.3.1	Sumber Data Primer dan Sekunder	40

<u> </u> 3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	41
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
<u> </u> 3.2.4.1 Uji Validitas	44
<u> </u> 3.2.4.2 Uji Reabilitas.....	48
<u> </u> 3.2.4.3 Uji MSI.....	51
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	52
<u> </u> 3.2.5.1 Rancangan Analisis	52
<u> </u> 3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif	52
<u> </u> 3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif.....	54
<u> </u> 3.2.5.2 Pengujian Hipotesis	60
<u> </u> 3.2.5.2.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	60
<u> </u> 3.2.5.2.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	62
BAB IV	64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	64
<u> </u> 4.1.1.1 Sejarah Perusahaan	64
<u> </u> 4.1.1.2 Visi dan Misi ASITA Jawa Barat.....	65
<u> </u> 4.1.1.3 Struktur Organisasi ASITA Jawa Barat.....	66
<u> </u> 4.1.1.4 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>).....	66
4.2 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden	70
<u> </u> 4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dalam Perusahaan.....	70
<u> </u> 4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Tahun	71

<u> 4.2.1.5</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Perusahaan	
Berdiri	72
4.3 Analisis Deskriptif.....	74
4.3.1 Variabel Orientasi Pasar	75
4.3.2 Variabel Diferensiasi Pelayanan	86
4.3.3 Kinerja Usaha	98
4.4 Analisis Verifikatif	104
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	104
<u> 4.4.1.3</u> Uji Normalitas.....	105
<u> 4.4.1.4</u> Uji Multikolinearitas	106
<u> 4.4.1.5</u> Uji Heteroskedastisitas.....	108
4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	109
4.4.3 Analisis Korelasi.....	112
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	115
4.4.5 Uji Hipotesis.....	117
<u> 4.4.5.3</u> Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	117
<u> 4.4.5.4</u> Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	119
BAB V	124
KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN 1.....	135
LAMPIRAN 2.....	137
LAMPIRAN 3.....	141

