LAMPIRAN A. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pemasaran Internal: Hubungannya Terhadap Kinerja Eksternal Pegawai dan Orientasi Pelanggan melalui Kinerja Internal pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Semarang

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan *)
4. Jabatan :
5. Masa Kerja :

*) coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban di bawah ini dengan memberi tanda cek (✓) pada jawaban yang paling sesuai.

SS	:	Sangat Setuju
S	:	Setuju
R	:	Ragu-ragu
TS	:	Tidak Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
ORIENTASI PEMASARAN INTERNAL						
1	Pada unit kerja saya, atasan saya berinteraksi secara langsung dengan para pegawai untuk mengetahui bagaimana membuat pegawai lebih puas dengan unit kerja					
	Uraikan bentuk interaksi yang terjadi:					
2	Pada unit kerja saya, terjalin komunikasi yang efektif antara atasan dengan pegawai lainnya					
	Uraikan bentuk komunikasi yang dilakukan:					
3	Pada unit kerja saya, diselenggarakan rapat antar Kepala Seksi dan Kepala Kantor untuk mengetahui bagaimana keinginan dan kebutuhan pegawai terhadap pekerjaannya paling sedikit satu tahun sekali					

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
	Uraikan intensitas pelaksanaan rapat:					
4	Pada unit kerja saya, ketika pegawai menginginkan untuk merubah kondisi kerja, maka unit kerja melakukan upaya terpadu untuk mewujudkannya					
	Uraikan perubahan yang pernah terjadi:					
5	Pada unit kerja saya, rutin diadakan pelatihan sesuai dengan kompetensi yang saya butuhkan					
	Uraikan bentuk pelatihan yang pernah diikuti:					

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
KINERJA INTERNAL						
6	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh unit kerja saat ini					
	Uraikan hal-hal yang membuat Anda puas dengan pekerjaan saat ini:					
7	Jika diberi pilihan, saya memilih untuk tetap berada di unit kerja saya sekarang daripada pindah ke unit kerja lain					
	Uraikan pendapat anda mengenai unit kerja Anda saat ini:					
8	Saya akan melakukan yang terbaik untuk memenuhi target pekerjaan yang diberikan oleh unit kerja					
	Uraikan langkah-langkah apa saja yang Anda tempuh untuk pemenuhan target:					

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
9	Kegiatan pengembangan kompetensi yang dilakukan di unit kerja membantu saya dalam menghadapi Wajib Pajak.					
	Uraikan pendapat anda mengenai pelatihan yang pernah diikuti:					
KINERJA EKSTERNAL PEGAWAI						
10	Saya mampu memenuhi target pekerjaan yang diberikan oleh atasan saya dengan tepat waktu.					
	Uraikan sejauh mana pencapaian target pekerjaan Anda:					
11	Saya mampu mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.					
	Uraikan bentuk dorongan atau ajakan yang dilakukan:					

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
12	Saya mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan layanan kepada Wajib Pajak dengan tepat waktu.					
	Uraikan tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang Anda berikan:					
13	Saya menghargai setiap permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.					
	Uraikan bentuk empati yang Anda berikan terhadap Wajib Pajak:					
14	Saya mampu menjelaskan berbagai layanan yang tersedia di unit kerja saya kepada Wajib Pajak dengan baik.					
	Uraikan sejauh mana pengetahuan Anda mengenai layanan yang tersedia:					

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
ORIENTASI PELANGGAN						
15	Saya merasa memiliki pengetahuan yang cakap dalam menghadapi Wajib Pajak.					
	Uraikan pendapat Anda mengenai kompetensi yang dimiliki:					
16	Saya mampu melihat dari perspektif atau pandangan Wajib Pajak.					
	Uraikan bentuk empati yang Anda berikan:					
17	Saya berusaha dengan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak.					
	Uraikan sejauh mana usaha Anda terhadap pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak:					

No	Pertanyaan Kuesioner	STS	TS	R	S	SS
18	Saya diberikan kesempatan untuk berinisiatif dalam memecahkan masalah Wajib Pajak.					
	Uraikan inisiatif yang pernah Anda lakukan:					

***** TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA ANDA *****

LAMPIRAN B. Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan Tertutup Responden

R	Orientasi Pemasaran Internal (X_1)						Kinerja Internal (X_2)					Kinerja Eksternal Pegawai (Y_1)						Orientasi Pelanggan (Y_2)				
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	Total
r1	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	14
r2	5	4	1	2	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	14
r3	5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	18	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18
r4	5	5	4	3	4	21	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	21	3	5	5	5	18
r6	4	4	5	2	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	4	2	14
r7	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r9	5	4	5	4	5	23	4	2	4	5	15	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16
r10	4	4	4	2	3	17	4	5	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r11	4	5	5	4	5	23	3	3	5	3	14	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8
r12	5	5	5	3	5	23	4	5	5	3	17	4	4	4	5	4	21	3	5	5	5	18
r13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r14	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16
r15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
r16	2	4	4	2	2	14	4	2	5	4	15	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	19
r17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r19	4	4	4	2	4	18	3	3	5	3	14	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	13
r20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	19
r21	5	5	1	5	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r22	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
r23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16
r24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19

r25	5	4	5	1	4	19	5	4	5	5	19	3	5	5	4	4	21	5	3	4	4	16
r26	5	4	5	4	3	21	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	18
r27	5	5	5	5	5	25	5	1	4	5	15	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15
r28	4	4	5	3	4	20	4	3	5	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	15
r29	4	5	5	4	4	22	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14
r30	3	4	4	4	3	18	2	2	5	4	13	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16
r31	5	5	5	4	4	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r32	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	17	4	4	5	4	3	20	3	4	5	3	15
r33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	21	3	4	4	4	15
r34	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r35	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	15
r36	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
r37	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12
r38	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	3	4	4	3	18	3	3	5	2	13
r39	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r40	4	4	4	3	3	18	3	2	5	4	14	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	14
r41	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r43	4	4	5	4	3	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
r44	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	15
r45	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	14	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14
r46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
r47	4	4	4	4	2	18	4	2	4	4	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16
r48	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	19
r49	4	4	4	3	3	18	4	5	5	4	18	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	14
r50	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18
r51	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17
r52	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r53	4	4	3	3	4	18	3	5	5	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15

r54	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13
r55	4	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15
r57	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r58	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	5	4	21	4	4	4	3	15
r59	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15
r60	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
r61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17
r62	4	4	4	4	5	21	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r63	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17
r64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r65	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	18
r66	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r67	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
r68	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19
r69	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	17
r70	1	3	4	3	3	14	3	3	4	3	13	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
r71	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	17
r72	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19
r73	4	4	5	4	2	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r74	4	3	4	4	4	19	3	2	3	4	12	4	3	3	2	3	15	3	4	4	3	14
r75	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r76	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14
r77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	14
r78	5	4	5	4	5	23	4	2	4	5	15	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	18
r79	4	4	4	2	3	17	4	5	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
r80	4	5	5	4	5	23	3	3	5	3	14	5	2	2	2	2	13	3	5	5	5	18
r81	5	5	5	3	5	23	4	5	5	3	17	4	4	4	5	4	21	4	4	4	2	14
r82	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

r83	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16
r84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
r85	2	4	4	2	2	14	4	2	5	4	15	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	16
r86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	19
r87	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	3	5	5	5	18
r88	4	4	4	2	4	18	3	3	5	3	14	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	16
r89	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	16
r90	5	5	1	5	5	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
r91	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19
r92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16
r93	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
r94	5	4	5	1	4	19	5	4	5	5	19	3	5	5	4	4	21	4	3	3	3	13
r95	5	4	5	4	3	21	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	19
r96	5	5	5	5	5	25	5	1	4	5	15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
r97	4	4	5	3	4	20	4	3	5	3	15	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	20
r98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16
r99	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
r100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	3	4	4	19	5	3	4	4	16
r101	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	18

LAMPIRAN C. Rekapitulasi Data Jawaban Responden

1. Frekuensi Data Responden

Statistics

		Umur	Jenis Kelamin	Jabatan	Masa Kerja
N	Valid	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 Tahun	6	5.9	5.9	5.9
	21 Tahun	3	3.0	3.0	8.9
	22 Tahun	2	2.0	2.0	10.9
	23 Tahun	1	1.0	1.0	11.9
	24 Tahun	1	1.0	1.0	12.9
	25 Tahun	1	1.0	1.0	13.9
	26 Tahun	4	4.0	4.0	17.8
	27 Tahun	1	1.0	1.0	18.8
	28 Tahun	1	1.0	1.0	19.8
	30 Tahun	2	2.0	2.0	21.8
	31 Tahun	5	5.0	5.0	26.7
	32 Tahun	2	2.0	2.0	28.7
	33 Tahun	1	1.0	1.0	29.7
	34 Tahun	3	3.0	3.0	32.7
	35 Tahun	6	5.9	5.9	38.6
	38 Tahun	3	3.0	3.0	41.6
	39 Tahun	8	7.9	7.9	49.5
	40 Tahun	4	4.0	4.0	53.5
	41 Tahun	5	5.0	5.0	58.4
	43 Tahun	6	5.9	5.9	64.4
	44 Tahun	10	9.9	9.9	74.3
	45 Tahun	1	1.0	1.0	75.2

	46 Tahun	5	5.0	5.0	80.2
	47 Tahun	3	3.0	3.0	83.2
	48 Tahun	4	4.0	4.0	87.1
	49 Tahun	3	3.0	3.0	90.1
	50 Tahun	5	5.0	5.0	95.0
	51 Tahun	2	2.0	2.0	97.0
	52 Tahun	1	1.0	1.0	98.0
	53 Tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	69	68.3	68.3	68.3
	Perempuan	32	31.7	31.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

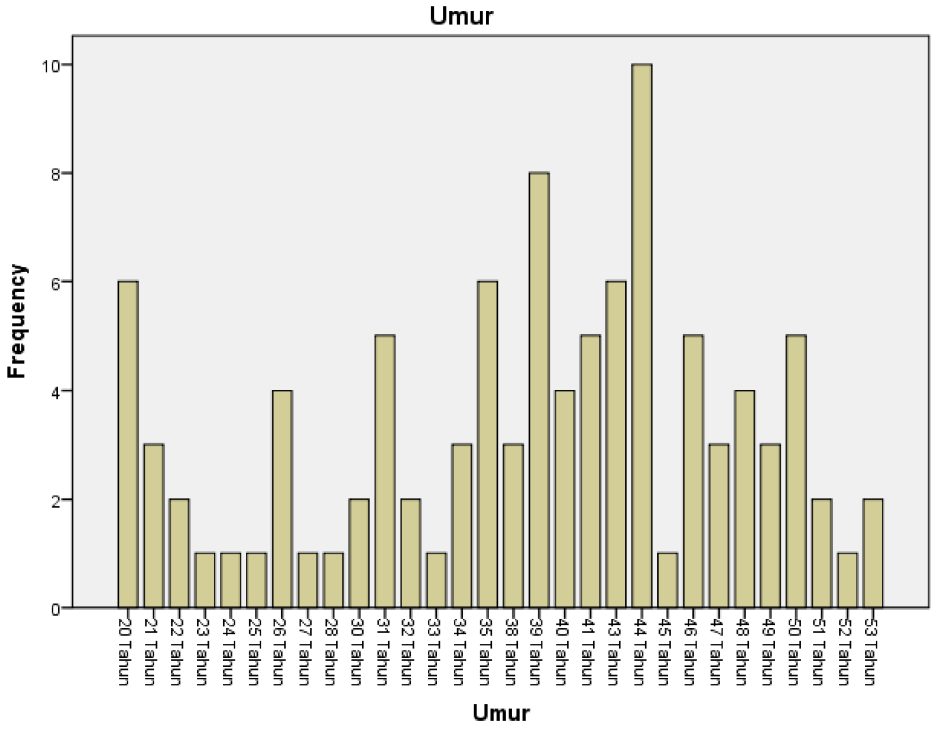
Jabatan

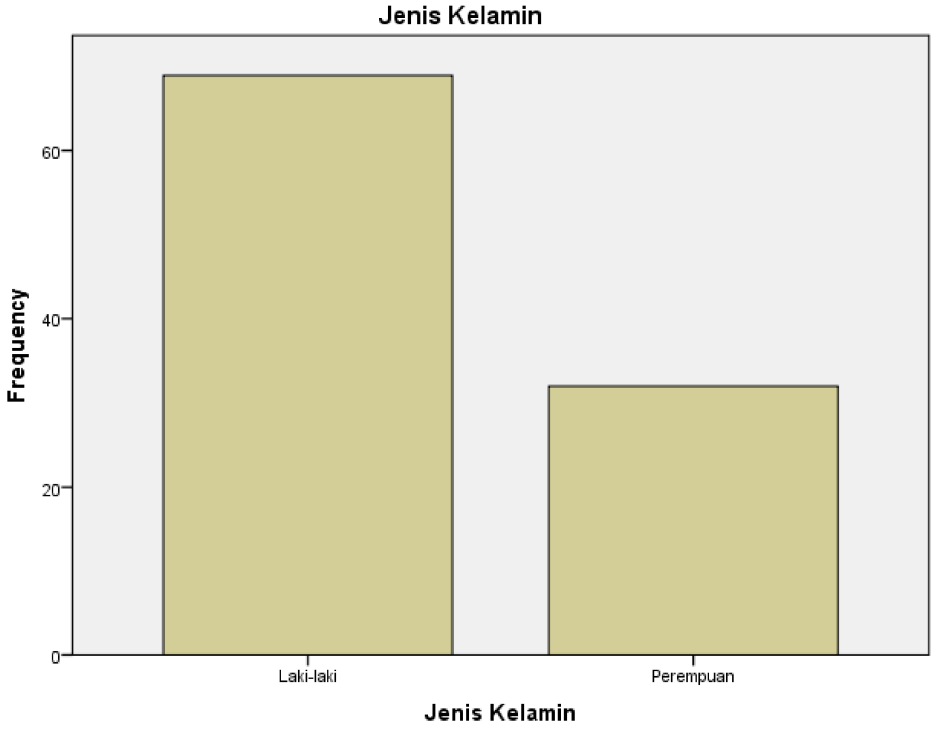
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Account Representative	21	20.8	20.8	20.8
	Fungsional	45	44.6	44.6	65.3
	Pelaksana	35	34.7	34.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

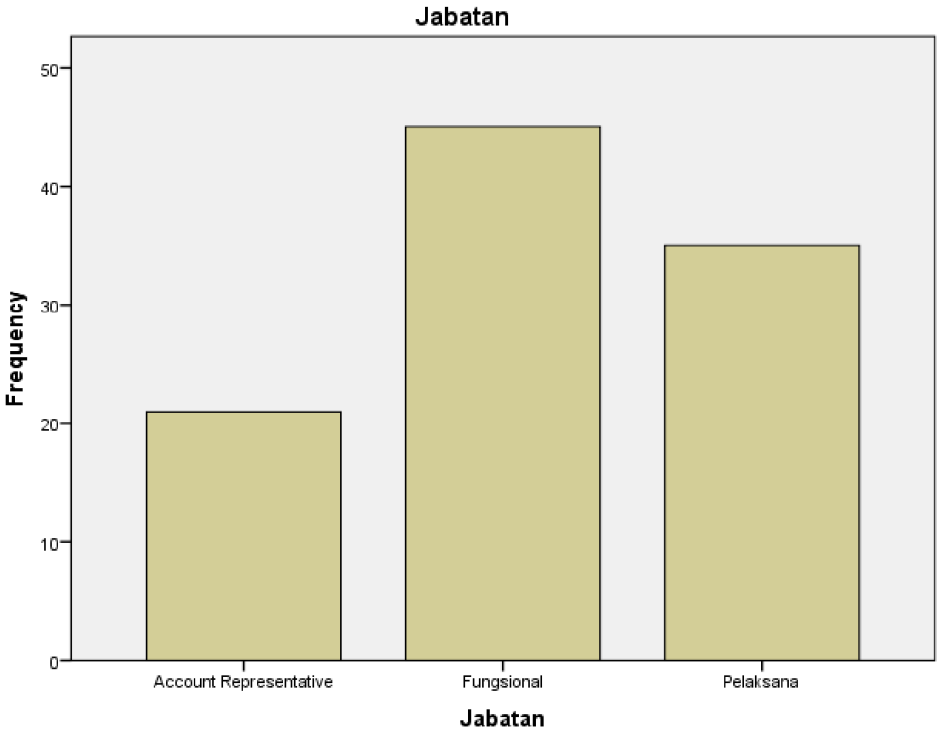
Masa Kerja

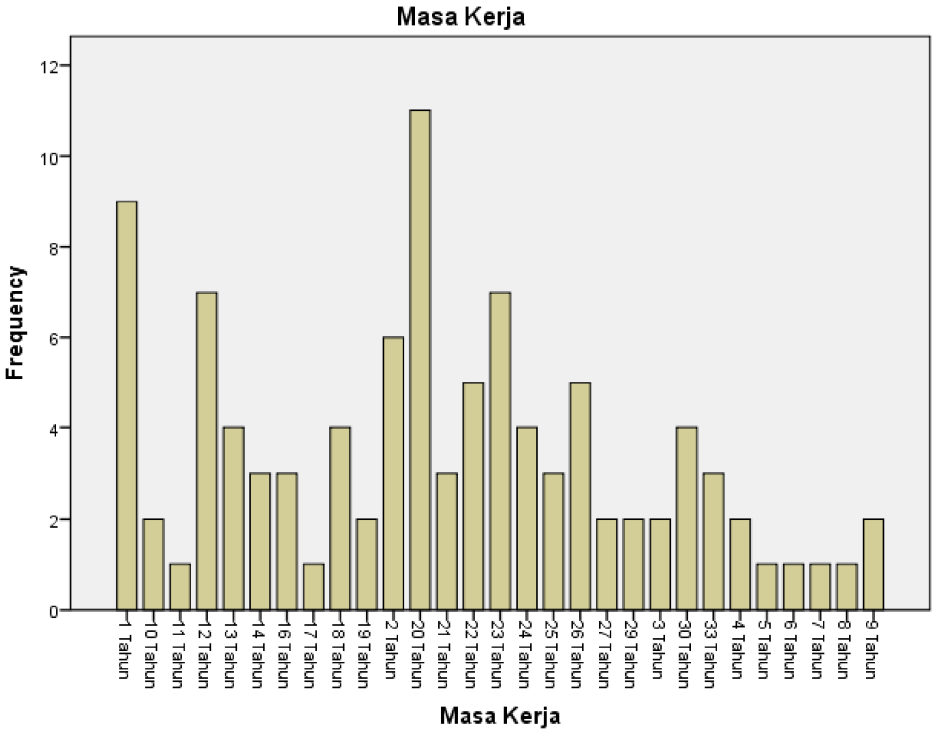
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Tahun	9	8.9	8.9	8.9
	10 Tahun	2	2.0	2.0	10.9
	11 Tahun	1	1.0	1.0	11.9
	12 Tahun	7	6.9	6.9	18.8
	13 Tahun	4	4.0	4.0	22.8

14 Tahun	3	3.0	3.0	25.7
16 Tahun	3	3.0	3.0	28.7
17 Tahun	1	1.0	1.0	29.7
18 Tahun	4	4.0	4.0	33.7
19 Tahun	2	2.0	2.0	35.6
2 Tahun	6	5.9	5.9	41.6
20 Tahun	11	10.9	10.9	52.5
21 Tahun	3	3.0	3.0	55.4
22 Tahun	5	5.0	5.0	60.4
23 Tahun	7	6.9	6.9	67.3
24 Tahun	4	4.0	4.0	71.3
25 Tahun	3	3.0	3.0	74.3
26 Tahun	5	5.0	5.0	79.2
27 Tahun	2	2.0	2.0	81.2
29 Tahun	2	2.0	2.0	83.2
3 Tahun	2	2.0	2.0	85.1
30 Tahun	4	4.0	4.0	89.1
33 Tahun	3	3.0	3.0	92.1
4 Tahun	2	2.0	2.0	94.1
5 Tahun	1	1.0	1.0	95.0
6 Tahun	1	1.0	1.0	96.0
7 Tahun	1	1.0	1.0	97.0
8 Tahun	1	1.0	1.0	98.0
9 Tahun	2	2.0	2.0	100.0
Total	101	100.0	100.0	


Umur
Frequency
0
2
4
6
8
10
20 Tahun
21 Tahun
22 Tahun
23 Tahun
24 Tahun
25 Tahun
26 Tahun
27 Tahun
28 Tahun
30 Tahun
31 Tahun
32 Tahun
33 Tahun
34 Tahun
35 Tahun
38 Tahun
39 Tahun
40 Tahun
41 Tahun
43 Tahun
44 Tahun
45 Tahun
46 Tahun
47 Tahun
48 Tahun
49 Tahun
50 Tahun
51 Tahun
52 Tahun
53 Tahun
Umur


Jenis Kelamin
Frequency
0
20
40
60
Laki-laki
Perempuan
Jenis Kelamin


Jabatan
Frequency
50
40
30
20
10
0
Account Representative
Fungsional
Pelaksana
Jabatan


Masa Kerja
Frequency
12
10
8
6
4
2
0
1 Tahun
10 Tahun
11 Tahun
12 Tahun
13 Tahun
14 Tahun
16 Tahun
17 Tahun
18 Tahun
19 Tahun
2 Tahun
20 Tahun
21 Tahun
22 Tahun
23 Tahun
24 Tahun
25 Tahun
26 Tahun
27 Tahun
29 Tahun
3 Tahun
30 Tahun
33 Tahun
4 Tahun
5 Tahun
6 Tahun
7 Tahun
8 Tahun
9 Tahun
Masa Kerja

2. Rekapitulasi Jawaban Responden

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.36	4.38	4.42	3.80	4.12
Minimum		1	3	1	1	2
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		440	442	446	384	416

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	1	1.0	1.0	5.0
	4	50	49.5	49.5	54.5
	5	46	45.5	45.5	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3.0	3.0	3.0
	4	57	56.4	56.4	59.4
	5	41	40.6	40.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	1	1.0	1.0	4.0
	3	2	2.0	2.0	5.9
	4	40	39.6	39.6	45.5
	5	55	54.5	54.5	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	11	10.9	10.9	12.9
	3	15	14.9	14.9	27.7
	4	50	49.5	49.5	77.2
	5	23	22.8	22.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	11	10.9	10.9	14.9
	4	55	54.5	54.5	69.3
	5	31	30.7	30.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.17	4.03	4.55	4.20
Minimum		2	1	3	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		421	407	460	424

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	9	8.9	8.9	9.9
	4	63	62.4	62.4	72.3
	5	28	27.7	27.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	10	9.9	9.9	11.9
	3	12	11.9	11.9	23.8
	4	36	35.6	35.6	59.4
	5	41	40.6	40.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	43	42.6	42.6	43.6
	5	57	56.4	56.4	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	13.9	13.9	13.9
	4	53	52.5	52.5	66.3
	5	34	33.7	33.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.12	4.04	4.10	4.22	4.00
Minimum		2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		416	408	414	426	404

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	5	5.0	5.0	5.9
	4	76	75.2	75.2	81.2
	5	19	18.8	18.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	11	10.9	10.9	12.9
	4	69	68.3	68.3	81.2
	5	19	18.8	18.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	10	9.9	9.9	11.9
	4	65	64.4	64.4	76.2
	5	24	23.8	23.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	1	1.0	1.0	4.0
	4	68	67.3	67.3	71.3
	5	29	28.7	28.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	10	9.9	9.9	12.9
	4	72	71.3	71.3	84.2
	5	16	15.8	15.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Statistics

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
N	Valid	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.00	3.98	4.24	3.97
Minimum		2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		404	402	428	401

Y2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	13.9	13.9	14.9
	4	70	69.3	69.3	84.2
	5	16	15.8	15.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	13	12.9	12.9	15.8
	4	68	67.3	67.3	83.2
	5	17	16.8	16.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	4	4.0	4.0	5.0
	4	66	65.3	65.3	70.3
	5	30	29.7	29.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Y2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	14	13.9	13.9	18.8
	4	61	60.4	60.4	79.2
	5	21	20.8	20.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

LAMPIRAN D. Hasil Olah Data SPSS 23

1. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana pada Variabel Kinerja Internal

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Orientasi Pemasaran Internal[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Internal

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581[a]	.337	.331	1.733

a. Predictors: (Constant), Orientasi Pemasaran Internal

b. Dependent Variable: Kinerja Internal

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	151.419	1	151.419	50.416	.000[b]
	Residual	297.334	99	3.003		
	Total	448.752	100			

a. Dependent Variable: Kinerja Internal

b. Predictors: (Constant), Orientasi Pemasaran Internal

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.549	1.335		5.654	.000		
	Orientasi Pemasaran Internal	.446	.063	.581	7.100	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Internal

Coefficient Correlations[a]

Model			Orientasi Pemasaran Internal
1	Correlations	Orientasi Pemasaran Internal	1.000
	Covariances	Orientasi Pemasaran Internal	.004

a. Dependent Variable: Kinerja Internal

Collinearity Diagnostics[a]

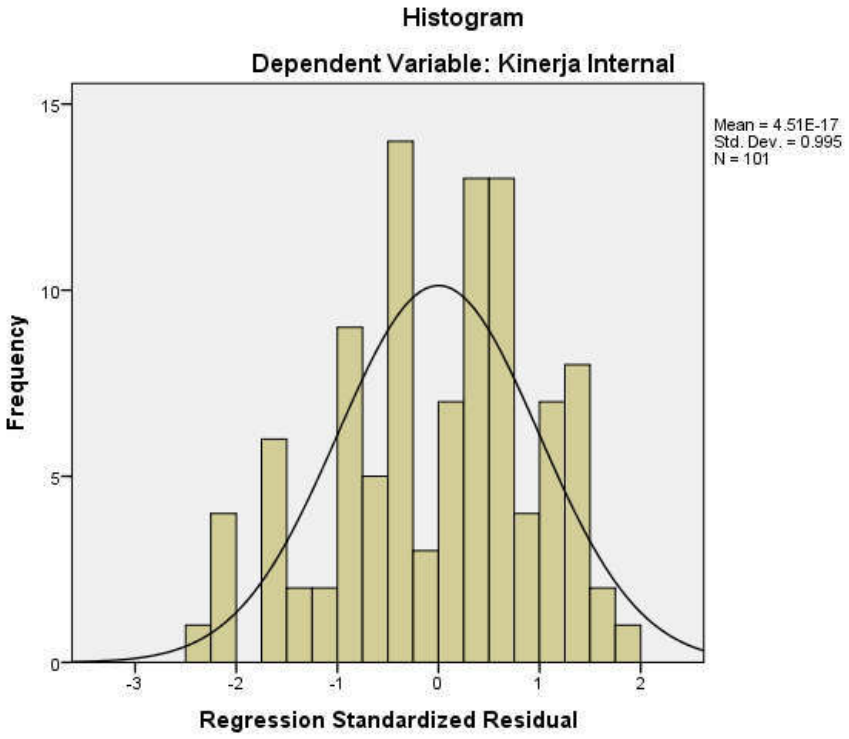
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Orientasi Pemasaran Internal
1	1	1.992	1.000	.00	.00
	2	.008	15.421	1.00	1.00

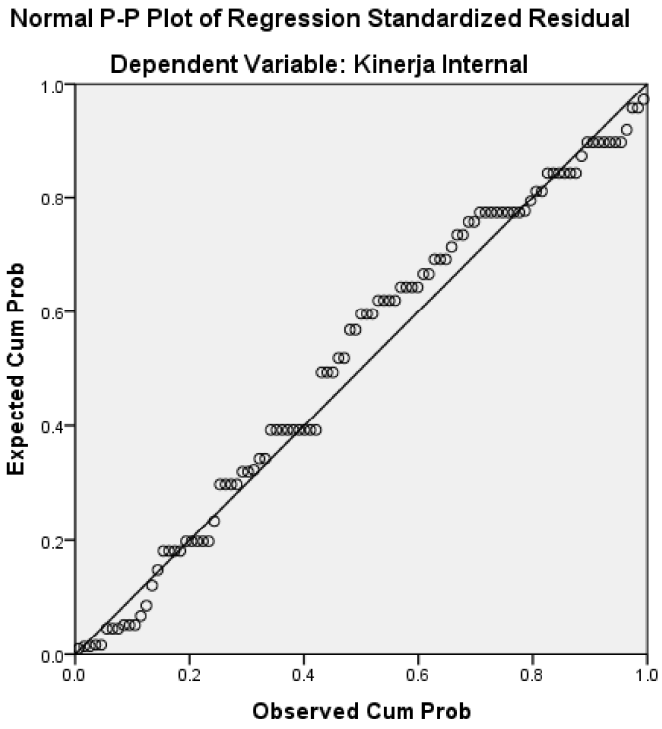
a. Dependent Variable: Kinerja Internal

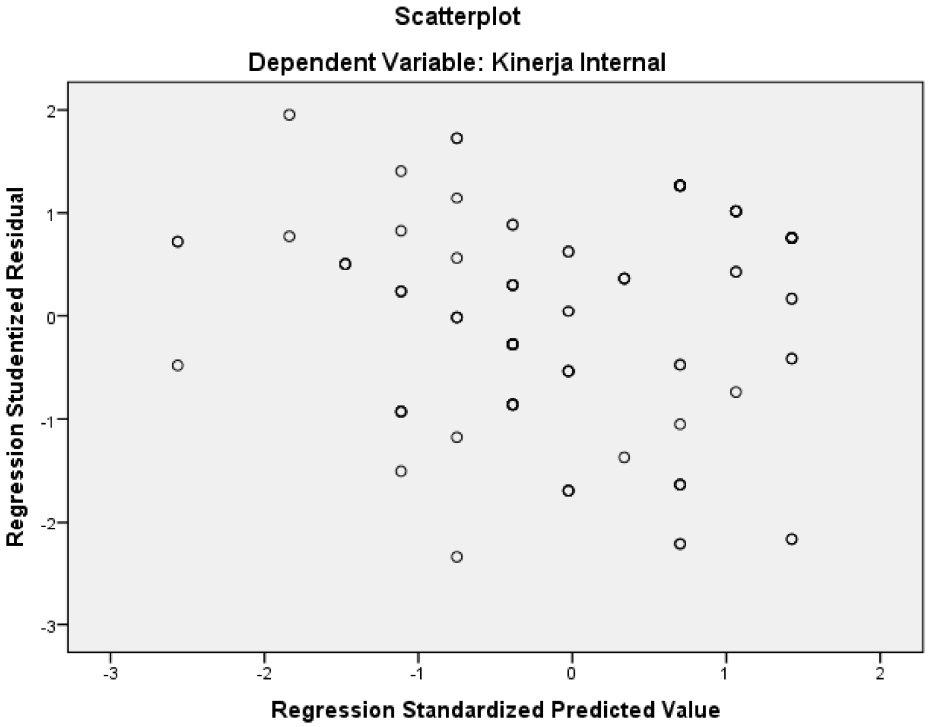
Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.80	18.70	16.95	1.231	101
Std. Predicted Value	-2.563	1.425	.000	1.000	101
Standard Error of Predicted Value	.172	.477	.235	.064	101
Adjusted Predicted Value	13.70	18.82	16.95	1.236	101
Residual	-4.027	3.311	.000	1.724	101
Std. Residual	-2.324	1.911	.000	.995	101
Stud. Residual	-2.342	1.954	.001	1.005	101
Deleted Residual	-4.091	3.463	.004	1.759	101
Stud. Deleted Residual	-2.398	1.983	-.001	1.013	101
Mahal. Distance	.001	6.571	.990	1.262	101
Cook's Distance	.000	.087	.010	.015	101
Centered Leverage Value	.000	.066	.010	.013	101

a. Dependent Variable: Kinerja Internal




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kinerja Internal
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0


Scatterplot
Dependent Variable: Kinerja Internal
Regression Studentized Residual
Regression Standardized Predicted Value
-3
-2
-1
0
1
2

2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Internal, Orientasi Pemasaran Internal[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664[a]	.440	.429	1.735

a. Predictors: (Constant), Kinerja Internal, Orientasi Pemasaran Internal

b. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.159	2	116.079	38.558	.000[b]
	Residual	295.030	98	3.011		
	Total	527.188	100			

a. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kinerja Internal, Orientasi Pemasaran Internal

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.055	1.538		5.889	.000		
	Orientasi Pemasaran Internal	-.083	.077	-.099	-1.068	.288	.663	1.509
	Kinerja Internal	.776	.101	.716	7.715	.000	.663	1.509

a. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai

Coefficient Correlations[a]

Model			Kinerja Internal	Orientasi Pemasaran Internal
1	Correlations	Kinerja Internal	1.000	-.581
		Orientasi Pemasaran Internal	-.581	1.000
	Covariances	Kinerja Internal	.010	-.005
		Orientasi Pemasaran Internal	-.005	.006

a. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai

Collinearity Diagnostics[a]

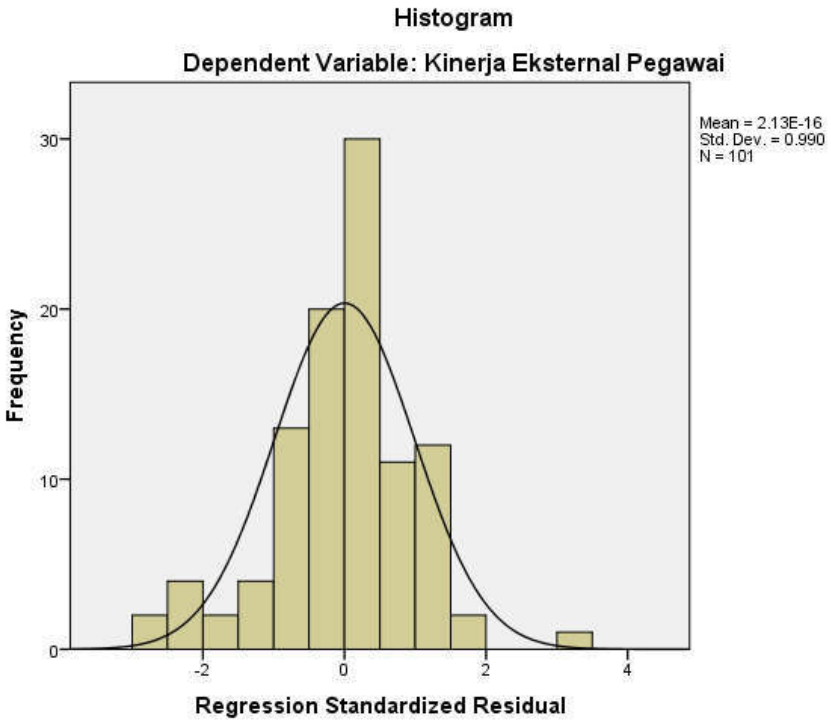
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Orientasi Pemasaran Internal	Kinerja Internal
1	1	2.985	1.000	.00	.00	.00
	2	.009	18.692	.94	.40	.07
	3	.007	21.266	.06	.60	.93

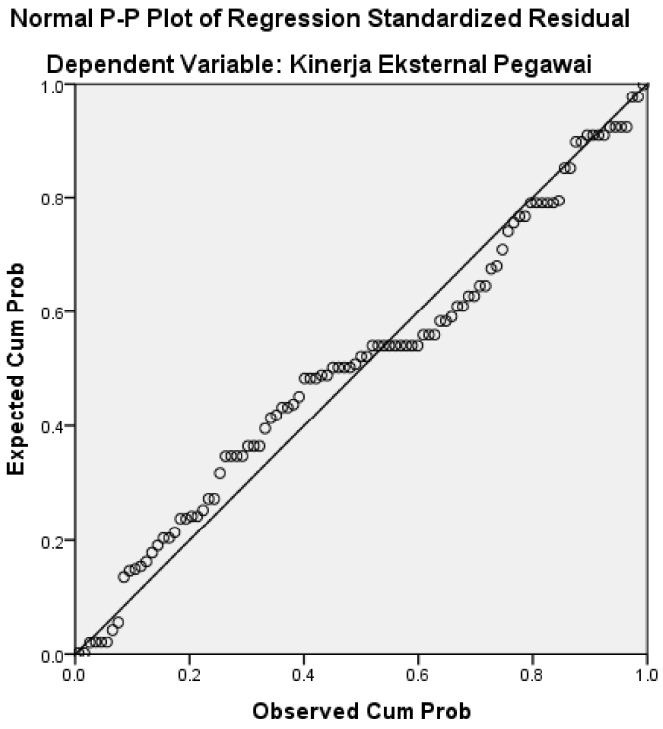
a. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai

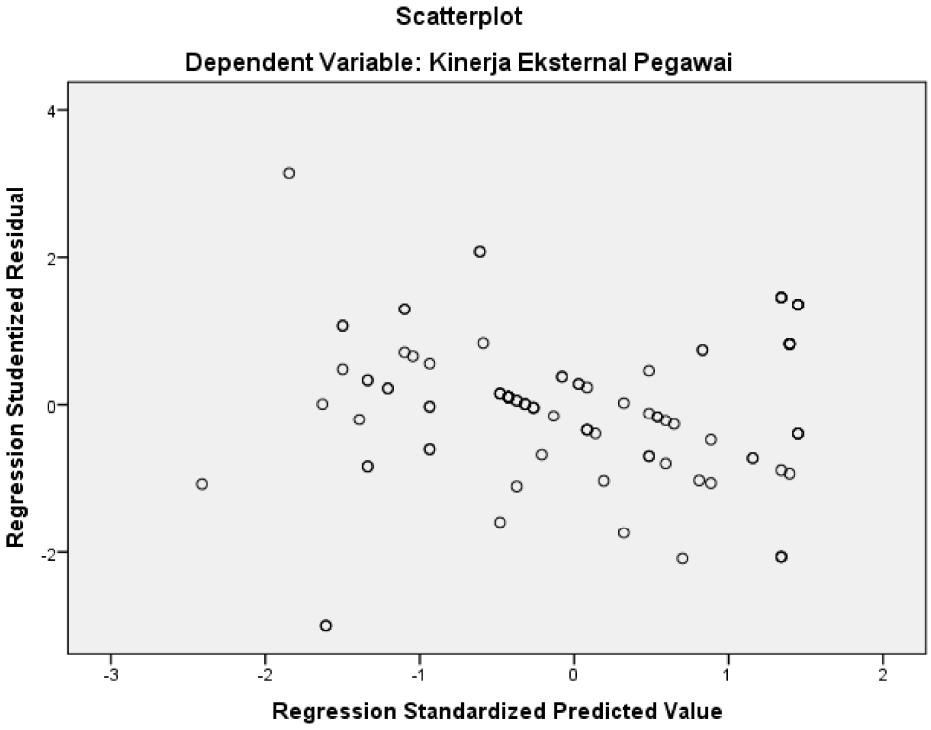
Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.80	22.68	20.48	1.524	101
Std. Predicted Value	-2.410	1.449	.000	1.000	101
Standard Error of Predicted Value	.173	.493	.288	.082	101
Adjusted Predicted Value	16.94	22.71	20.47	1.525	101
Residual	-5.025	5.338	.000	1.718	101
Std. Residual	-2.896	3.077	.000	.990	101
Stud. Residual	-2.993	3.148	.000	1.013	101
Deleted Residual	-5.367	5.588	.001	1.797	101
Stud. Deleted Residual	-3.124	3.303	-.001	1.031	101
Mahal. Distance	.003	7.067	1.980	1.743	101
Cook's Distance	.000	.203	.016	.037	101
Centered Leverage Value	.000	.071	.020	.017	101

a. Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0


Scatterplot
Dependent Variable: Kinerja Eksternal Pegawai
Regression Studentized Residual
Regression Standardized Predicted Value
4
2
0
-2
-3
-2
-1
0
1
2

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda pada Variabel Orientasi Pelanggan

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Internal, Orientasi Pemasaran Internal[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.435[a]	.189	.172	1.781

a. Predictors: (Constant), Kinerja Internal, Orientasi Pemasaran Internal

b. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.420	2	36.210	11.410	.000[b]
	Residual	311.006	98	3.174		
	Total	383.426	100			

a. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Internal, Orientasi Pemasaran Internal

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.201	1.579		5.829	.000		
	Orientasi Pemasaran Internal	.023	.079	.032	.290	.772	.663	1.509
	Kinerja Internal	.384	.103	.415	3.713	.000	.663	1.509

a. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan

Coefficient Correlations[a]

Model			Kinerja Internal	Orientasi Pemasaran Internal
1	Correlations	Kinerja Internal	1.000	-.581
		Orientasi Pemasaran Internal	-.581	1.000
	Covariances	Kinerja Internal	.011	-.005
		Orientasi Pemasaran Internal	-.005	.006

a. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan

Collinearity Diagnostics[a]

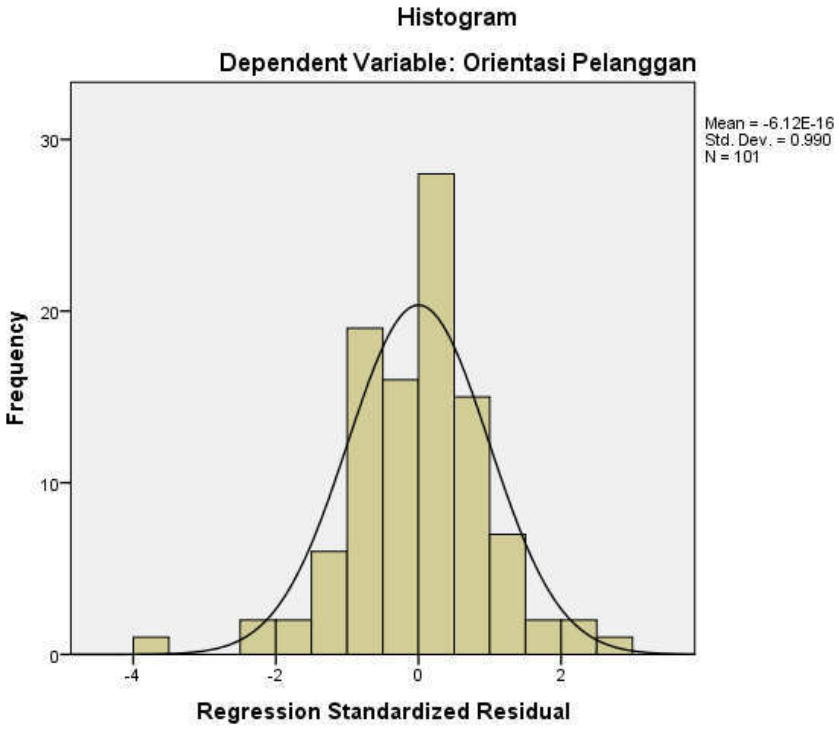
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Orientasi Pemasaran Internal	Kinerja Internal
1	1	2.985	1.000	.00	.00	.00
	2	.009	18.692	.94	.40	.07
	3	.007	21.266	.06	.60	.93

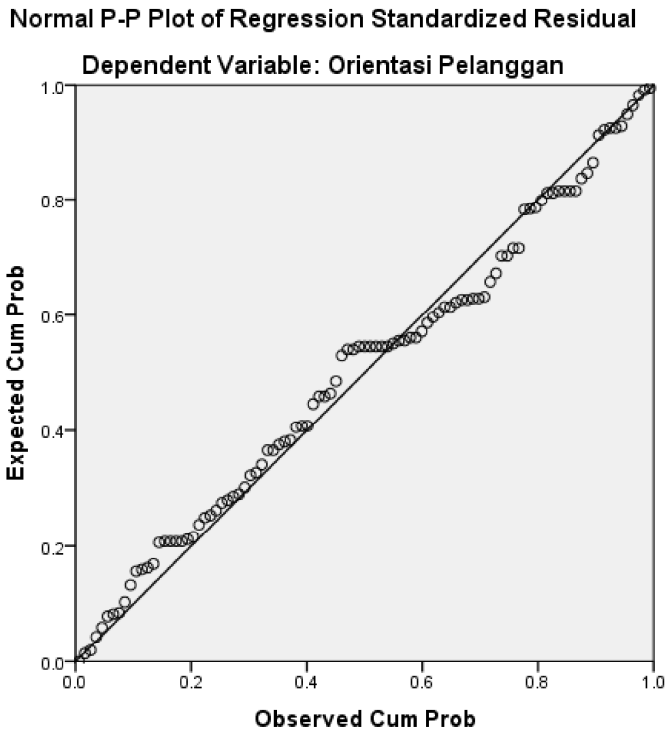
a. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan

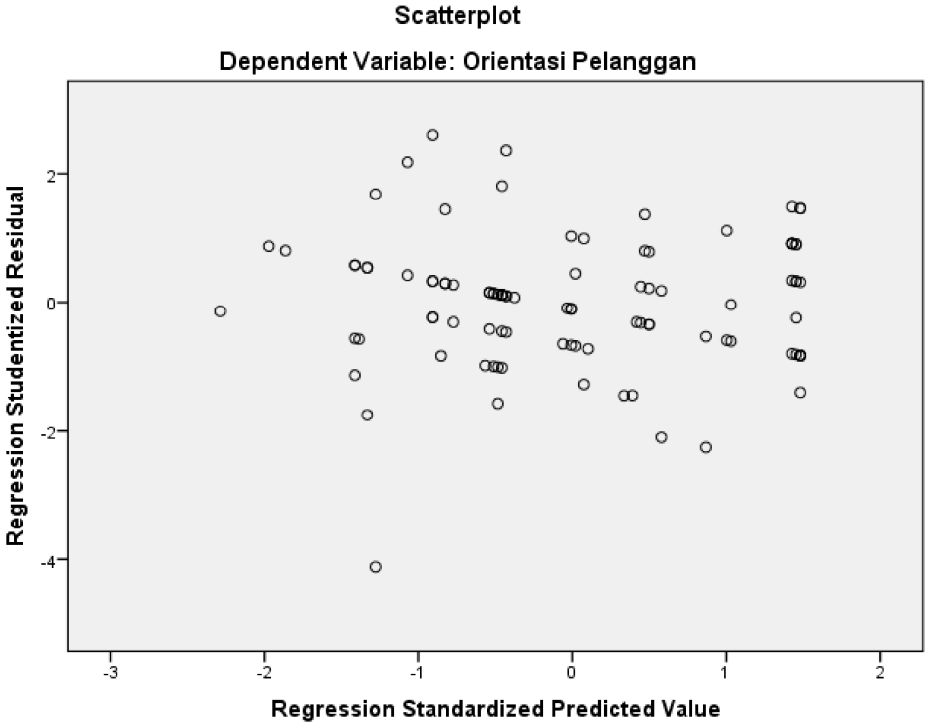
Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.24	17.45	16.19	.851	101
Std. Predicted Value	-2.287	1.481	.000	1.000	101
Standard Error of Predicted Value	.178	.506	.295	.084	101
Adjusted Predicted Value	14.26	17.54	16.19	.858	101
Residual	-7.101	4.585	.000	1.764	101
Std. Residual	-3.986	2.574	.000	.990	101
Stud. Residual	-4.119	2.598	-.001	1.010	101
Deleted Residual	-7.584	4.672	-.002	1.835	101
Stud. Deleted Residual	-4.507	2.679	-.003	1.034	101
Mahal. Distance	.003	7.067	1.980	1.743	101
Cook's Distance	.000	.385	.014	.042	101
Centered Leverage Value	.000	.071	.020	.017	101

a. Dependent Variable: Orientasi Pelanggan




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Orientasi Pelanggan
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0


Scatterplot
Dependent Variable: Orientasi Pelanggan
Regression Studentized Residual
Regression Standardized Predicted Value
2
0
-2
-4
-3
-2
-1
0
1
2

4. Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	37.78	24.592	.716	.735
X1.2	37.76	26.063	.730	.752
X1.3	37.72	25.762	.464	.766
X1.4	38.34	23.566	.620	.734
X1.5	38.02	24.780	.678	.740
Orientasi Pemasaran Internal	21.07	7.605	1.000	.744

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	29.73	14.138	.739	.739
X2.2	29.87	11.933	.675	.710
X2.3	29.35	15.509	.531	.782
X2.4	29.70	14.471	.602	.758
Kinerja Internal	16.95	4.488	1.000	.680

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	36.83	19.181	.363	.806
Y1.2	36.91	16.902	.753	.755
Y1.3	36.85	16.368	.832	.741
Y1.4	36.73	16.918	.757	.755
Y1.5	36.95	16.788	.776	.751
Kinerja Eksternal Pegawai	20.48	5.272	1.000	.822

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	28.38	12.797	.527	.799
Y2.2	28.40	11.702	.726	.758
Y2.3	28.14	12.001	.765	.762
Y2.4	28.41	11.144	.737	.745
Orientasi Pelanggan	16.19	3.834	1.000	.766