

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian tentang Variabel Penelitian	8
2.1.1. Orientasi Pemasaran Internal	8

	2.1.2.	Kinerja Internal	12
	2.1.3.	Orientasi Pelanggan	15
	2.1.4.	Kinerja Eksternal Pegawai	18
	2.2.	Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis Penelitian	20
	2.2.1.	Orientasi Pemasaran Internal dan Kinerja Internal	20
	2.2.2.	Orientasi Pemasaran Internal dan Kinerja Eksternal Pegawai	21
	2.2.3.	Orientasi Pemasaran Internal dan Orientasi Pelanggan	22
	2.2.4.	Kinerja Internal dan Kinerja Eksternal Pegawai	23
	2.2.5.	Kinerja Internal dan Orientasi Pelanggan	24
	2.3.	Kerangka Pemikiran	25
BAB	III	METODE PENELITIAN	27
	3.1.	Jenis Penelitian	27
	3.2.	Populasi dan Sampel	28
	3.3.	Sumber dan Jenis Data	31
	3.4.	Metode Pengumpulan Data	32
	3.5.	Variabel dan Indikator	34
	3.6.	Teknik Analisis Data	37
	3.6.1.	Uji Instrumen	38
	3.6.2.	Uji Model	41
	3.6.3.	Uji Asumsi Klasik	42

	3.6.4.	Uji Hipotesis	44
BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
	4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
	4.1.1.	Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Semarang	47
	4.1.2.	Visi, Misi, Moto, dan Janji Pelayanan KPP Madya Semarang	48
	4.1.3.	Struktur Organisasi	48
	4.1.4.	Indikator Kinerja Utama Jabatan	49
	4.1.5.	Karakteristik Responden	51
	4.2.	Deskripsi Variabel	55
	4.2.1.	Orientasi Pemasaran Internal	56
	4.2.2.	Kinerja Internal	59
	4.2.3.	Kinerja Eksternal Pegawai	61
	4.2.4.	Orientasi Pelanggan	63
	4.3.	Analisis Data	65
	4.3.1.	Uji Instrumen	65
	4.3.2.	Uji Asumsi Klasik	73
	4.3.3.	Pengujian Hipotesis	82
	4.4.	Pembahasan Hipotesis	101
	4.4.1.	Hubungan antara Orientasi Pemasaran Internal dengan Kinerja Internal	102

4.4.2.	Hubungan antara Orientasi Pemasaran Internal dengan Kinerja Eksternal Pegawai	103
4.4.3.	Hubungan antara Orientasi Pemasaran Internal dengan Orientasi Pelanggan	104
4.4.4.	Hubungan antara Kinerja Internal dengan Kinerja Eksternal Pegawai	105
4.4.5.	Hubungan antara Kinerja Internal dengan Orientasi Pelanggan	106
4.4.6.	Hubungan antara Orientasi Pemasaran Internal dengan Kinerja Eksternal Pegawai melalui Kinerja Internal sebagai Variabel Intervening	107
4.4.7.	Hubungan antara Orientasi Pemasaran Internal dengan Orientasi Pelanggan melalui Kinerja Internal sebagai Variabel Intervening	109
BAB V	PENUTUP	112
5.1.	Simpulan	112
5.2.	Implikasi Manajerial	115
5.3.	Keterbatasan Penelitian	116
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Skala Likert	33
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran ..	36
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	54
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Orientasi Pemasaran Internal	57
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Internal	59
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	61
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Orientasi Pelanggan	63
Tabel 4.9.	<i>Output</i> SPSS pada Variabel Orientasi Pemasaran Internal .	65
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas pada Variabel Orientasi Pemasaran Internal (X_1)	66
Tabel 4.11.	<i>Output</i> SPSS pada Variabel Kinerja Internal	67
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas pada Variabel Kinerja Internal (X_2)	67
Tabel 4.13.	<i>Output</i> SPSS pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai ...	68
Tabel 4.14.	Hasil Uji Validitas pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai (Y_1)	69
Tabel 4.15.	<i>Output</i> SPSS pada Variabel Orientasi Pelanggan	70

Tabel 4.16.	Hasil Uji Validitas pada Variabel Orientasi Pelanggan (Y_2)	70
Tabel 4.17.	Hasil Uji Reliabilitas pada Instrumen Penelitian	72
Tabel 4.18.	Hasil Uji <i>One Sample-KS</i> pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	73
Tabel 4.19.	Hasil Uji <i>One Sample-KS</i> pada Variabel Orientasi Pelanggan	75
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	79
Tabel 4.21	Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Orientasi Pelanggan ...	80
Tabel 4.22.	<i>Output</i> Regresi Model I	82
Tabel 4.23	<i>Output</i> Regresi Model II	83
Tabel 4.24.	<i>Output</i> Regresi Model III	85
Tabel 4.25.	Koefisien Determinasi Variabel <i>Intervening</i> Kinerja Internal	86
Tabel 4.26.	Koefisien Determinasi Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	87
Tabel 4.27.	Koefisien Determinasi Variabel Orientasi Pelanggan	88
Tabel 4.28.	Uji F Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	89
Tabel 4.29.	Uji F Variabel Orientasi Pelanggan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi KPP Madya Semarang	49
Gambar 4.2.	Grafik <i>Normal P-Plot</i> pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	74
Gambar 4.3.	Grafik <i>Normal P-Plot</i> pada Variabel Orientasi Pelanggan	76
Gambar 4.4.	<i>Scatterplot</i> pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	77
Gambar 4.5.	<i>Scatterplot</i> pada Variabel Orientasi Pelanggan	78
Gambar 4.6.	Diagram Analisis Jalur pada Model Penelitian	81
Gambar 4.7.	Diagram Analisis Regresi Model Penelitian	96
Gambar 4.8.	Diagram Analisis Jalur Model I	97
Gambar 4.9.	Diagram Analisis Jalur Model II	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian	121
Lampiran B	Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan Tertutup Responden .	129
Lampiran C	Rekapitulasi Data Jawaban Responden	133
	1. Frekuensi Data Responden	133
	2. Rekapitulasi Jawaban Responden	138
Lampiran D	Hasil Olah Data SPSS 23	145
	1. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana pada Variabel Kinerja Internal	145
	2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda pada Variabel Kinerja Eksternal Pegawai	149
	3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda pada Variabel Orientasi Pelanggan	153
	4. Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	157