

Lampiran Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PEMASARAN

Pelanggan / Responden yang terhormat,

Berkenaan dengan penelitian mengenai “ **PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PEMASARAN**” Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan dan sumbangan pemikiran dalam penyusunan skripsi di Jurusan Manajemen Universitas Sultan Agung Semarang. Agar data dapat diolah lebih lanjut, maka saya mohon agar keseluruhan pertanyaan/pernyataan diisi dengan lengkap.

Karakteristik Responden :

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita *)
2. Usia :
3. Pendidikan Terakhir : SD SMP SMU Diploma S1 *)
4. Pekerjaan :

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Najiiabah)

Kinerja Pemasaran	STS	TS	CS	S	SS
Laba kami meningkat dari tahun ke tahun					
Pelanggan kami meningkat dari tahun ke tahun					
Penjualan kami meningkat dari tahun ke tahun					
Volume penjualan kami meningkat dari tahun ke tahun					
Pasar kami semakin luas dari tahun ke tahun					

Orientasi Pasar	STS	TS	CS	S	SS
Perusahaan kami mempunyai keinginan untuk selalu memenuhi kebutuhan pelanggan					
Perusahaan kami mempunyai keinginan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan pelanggan					
Perusahaan terus berorientasi pada loyalitas pelanggan					
Perusahaan berusaha menanggapi keluhan pelanggan					
Perusahaan kami mempunyai keinginan untuk selalu memperbaiki kesalahan dari keluhan yang disampaikan pelanggan					

<i>New service development</i>	STS	TS	CS	S	SS
Perusahaan kami menyediakan lingkungan baru yang lebih kondusif untuk pelanggan					
Perusahaan kami selalu memberikan layanan yang baru dengan menyediakan kurir untuk mempermudah pelanggan					
Perusahaan kami selalu memberikan layanan baru dengan adanya pelatihan kepada karyawan sesuai dengan pekerjaan					
Perusahaan kami menyadari untuk selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan tepat					
Perusahaan kami melibatkan anggota manajemen dalam membangun keunggulan layanan					

Final Results

Path Coefficients

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0,406		
ORIENTASI PASAR	0,470	0,615	

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT			
ORIENTASI PASAR	0,250		

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
ORIENTASI PASAR -> NEW SERVICE DEVELOPMENT -> KINERJA PEMASARAN	0,250

Total Effects

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0,406		
ORIENTASI PASAR	0,720	0,615	

Final Results

Path Coefficients

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0,406		
ORIENTASI PASAR	0,470	0,615	

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT			
ORIENTASI PASAR	0,250		

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
ORIENTASI PASAR -> NEW SERVICE DEVELOPMENT -> KINERJA PEMASARAN	0,250

Total Effects

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0,406		
ORIENTASI PASAR	0,720	0,615	

Final Results

Path Coefficients

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0,406		
ORIENTASI PASAR	0,470	0,615	

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT			
ORIENTASI PASAR	0,250		

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
ORIENTASI PASAR → NEW SERVICE DEVELOPMENT → KINERJA PEMASARAN	0,250

Total Effects

	KINERJA PEMASARAN	NEW SERVICE DEVELOPMENT	ORIENTASI PASAR
KINERJA PEMASARAN			
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0,406		
ORIENTASI PASAR	0,720	0,615	

Construct Reliability & Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
KINERJA PEMASARAN	0.826	0.847	0.881	0.605
NEW SERVICE DEVELOPMENT	0.891	0.889	0.923	0.712
ORIENTASI PASAR	0.898	0.902	0.922	0.662

Koefisien Determinasi (R²)

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Pemasaran	0.621	0.613
<i>New Service Development</i>	0.379	0.372