

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Perusahaan Perusahaan .....	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.2 Strategi Pemasaran Secara Umum .....	2
1.1.3 Struktur Organisasi.....	3
1.1.4 Logo Javana Bistro .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.2 Orientasi Pasar .....	13
2.1.3 Nilai Pelanggan .....	16
2.1.4 Manfaat yang Diterima Pelanggan .....	18
2.1.5 Biaya yang Ditanggung Pelanggan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	33
2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	35
2.5.1 Variabel Penelitian .....	35
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	35
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Variabel Operasional .....	36
3.3 Skala Pengukuran .....	38
3.4 Tahap Penelitian .....	40
3.5 Populasi dan Sampel .....	41
3.5.1 Populasi .....	41
3.5.2 Sampel .....	41
3.6 Pengumpulan Data .....	42
3.6.1 Jenis Data .....	42
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.7.1 Uji Validitas .....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Teknik Analisis Data .....	46
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	46
3.8.2 Methods of Successive Interval (MSI) .....	48
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
3.9 Pengujian Hipotesis .....	51
3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan ( Uji f) .....	51
3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	53
3.9.3 Koefisien Determinasi .....	53

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	55
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	58
4.2.1 Sub Variabel (X <sub>1</sub> ) Orientasi Pelanggan .....	59
4.2.2 Sub Variabel (X <sub>2</sub> ) Orientasi Pesaing .....	61
4.2.3 Sub Variabel (X <sub>3</sub> ) Koordinasi Antar Fungsi.....	62
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Y (Nilai Pelanggan) .....	64
4.4 Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Nilai Pelanggan.....	67
4.4.1 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval .....	67
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.5.1 Uji Hipotesis .....	73
4.6 Koefisien Determinasi.....	80
4.6.1 Besarnya Pengaruh Secara Parsial .....	81
4.7 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	80

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	85
---------------------	----

5.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung dan Pendapatan Javana Bistro Bandung .....	8
Tabel 1.2 Hasil Pendapat Konsumen .....	7
Tabel 2.1 Komponen Orientasi Pasar dan Pengukuran Orientasi Pasar .....	13
Tabel 2.2 Resume Literatur Jurnal Nasional .....	21
Tabel 2.3 Resume Literatur Jurnal Internasional .....	25
Tabel 2.4 Resume Literatur Skripsi .....	29
Tabel 3.1 Variabel Oprasional .....	37
Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Validitas .....	44
Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Reliabilitas .....	46
Tabel 3.4 Kategori Interpretasi Skor .....	47
Tabel 4.1 Tanggapan Konsumen Mengenai Orientasi Pelanggan .....	59
Tabel 4.2 Tanggapan Konsumen Mengenai Orientasi Pesaing .....	61
Tabel 4.3 Tanggapan Konsumen Mengenai Koordinasi Antar Fungsi.....	63
Tabel 4.4 Tanggapan Konsumen Mengenai Nilai Pelanggan .....	65
Tabel 4.5 Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.6 Uji Multikolineritas .....	71
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 4.8 Coefficients .....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan) .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial) .....	78
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis Orientasi Pelanggan (Uji t) .....	78
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis Orientasi Pesaing (Uji t).....	79
Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis Koordinasi Antar Fungsi (Uji t) .....	79
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.15 Besarnya Pengaruh Secara Parsial .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi .....	3
Gambar 1.2 Logo Javana Bistro Bandung .....	4
Gambar 1.3 Pertumbuhan Jumlah Usaha Restoran di Bandung .....	5
Gambar 2.1 Komponen Orientasi Pasar .....	15
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	40
Gambar 3.2 Presentase dalam Garis Kontinum .....	48
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	55
Gambar 4.2 Usia Responden .....	56
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden .....	57
Gambar 4.4 Pendapatan Responden .....	58
Gambar 4.5 Presentase Garis Kontinum Orientasi Pelanggan .....	60
Gambar 4.6 Presentase Garis Kontinum Orientasi Pesaing .....	62
Gambar 4.7 Presentase Garis Kontinum Koordinasi Antar Fungsi .....	64
Gambar 4.8 Presentase Garis Kontinum Nilai Pelanggan .....	66
Gambar 4.9 Histogram .....	68
Gambar 4.10 Grafik Normal P-Plot .....	69
Gambar 4.11 Diagram Pancar (Scatterplot) .....	72

## Daftar Lampiran

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Jawaban Kuesioner dan MSI
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 : Uji Hipotesis (Simultan, Parsial, Koefisien Determinasi)