DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI i

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian 10

1. Tujuan Penelitian 10

2. Kontribusi Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka 12

1. Manajemen Pemasaran 12

2. *Internal Marketing* 14

3. Edukasi 16

4. Jarak Psikologis 24

5. Kepercayaan Berbasis Kognisi 30

6. Konflik Disfungsional 35

http://digilib.mercubuana.ac.id/

B. Rerangka Penelitian 38

1. Penelitian Terdahulu 38

2. Hubungan Antar Variabel 40

3. Rerangka Pemikiran 43

C. Hipotesis 44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian 45

1. Waktu Penelitian 45

2. Tempat Penelitian 45

B. Desain Penelitian 45

C. Definisi dan Operasional Variabel 46

1. Definisi Variabel 46

2. Operasionalisasi Variabel 47

D. Pengukuran Variabel 48

E. Populasi dan Sampel penelitian 49

1. Populasi Penelitian 49

2. Sampel Penelitian 50

F. Teknik Pengumpulan Data 50

G. Jenis Data Penelitian 50

H. Metode Analisis Data 51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum 61

B. Karakteristik Responden 61

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 61
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 62
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja 63
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan 65
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Konsentrasi 66
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja 68
C. Analisis Deskriptif Variabel.....69
1. Analisis Deskriptif Edukasi 69
2. Analisis Deskriptif Jarak Psiklogis 70
3. Analisis Deskriptif Kepercayaan Berbasis Kognisi 71
4. Analisis Deskriptif Konflik Disfungsional 72
D. Uji Asumsi Dan Kualitas Instrumen Penelitian 73
1. Uji Validitas Dan Reabilitas Edukasi 74
2. Uji Validitas Dan Reabilitas Jarak Psikologis.....76
3. Uji Validitas Dan Reabilitas Kepercayaan Berbasis Kognisi 78
4. Uji Validitas Dan Reabilitas Konflik Disfungsional 80
E. Uji Kecocokan Keseluruhan ModelPengukuran 82
F. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T) 84
G. Pengujian Hipotesis Penelitian 86
H. Analisis Hasil Penelitian 89
a. Analisis Variabel Edukasi Terhadap Kepercayaan Berbasis Kognisi 89
b. Analisis Variabel Jarak Psikologis Terhadap Kepercayaan

http://digilib.mercubuana.ac.id/

Berbasis Kognisi 90

c. Analisis Variabel Kepercayaan Berbasis Kognisi Terhadap Konflik Disfungsional 90

d. Analisis Variabel Edukasi Terhadap Konflik Disfungsional 91

e. Analisis Variabel Jarak Psikologis Terhadap Konflik Disfungsional 92

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN 93

B. SARAN 96

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/