

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Operasional Variabel Penelitian	42
Tabel 5.1. Reliabilitas	48
Tabel 5.2. Hasil Perhitungan Kuesioner Kompetensi Tenaga Pemasaran	50
Tabel 5.3. Hasil Perhitungan Kuesioner Kinerja Tenaga Pemasaran	53
Tabel 5.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja FMM	55
Tabel 5.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kompetensi dan Kinerja	64
Tabel 5.6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kinerja dan Kepuasan Kelanggan	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Organizational Chart</i> PT. Fajar Mas Murni	14
Gambar 2.2.	Komposisi Kualifikasi SDM di FMM	15
Gambar 2.3.	Proses Bisnis PT. Fajar Mas Murni	17
Gambar 3.1.	Zona Acuh Tak Acuh	23
Gambar 3.2.	Faktor situasional & personal dapat mempengaruhi nilai kepuasan	25
Gambar 4.1.	Klasifikasi Variabel	40
Gambar 5.1.	Analisa Kuadran Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan Pelanggan	59



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1.	Penjualan Tahun 2000 – 2006 dan Proyeksi Penjualan Tahun 2007	16
Grafik 5.1.	Distribusi Jawaban Responden untuk Kompetensi	51
Grafik 5.2.	Distribusi Jawaban Responden untuk Kinerja	54
Grafik 5.3.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Kepuasan Pelanggan	58



DAFTAR LAMPIRAN

Output SPSS Reliability Kompetensi	75
Output SPSS Reliability Kinerja	77
Output SPSS Reliability Kepuasan Pelanggan	79
Output SPSS Regresi Kompetensi Terhadap Kinerja	82
Output SPSS Regresi Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
Kuesioner Kompetensi dan Kinerja Tenaga Pemasaran	
Kuesioner Kepuasan Pelanggan	
Hasil Kuesioner Kompetensi dan Kinerja Tenaga Pemasaran	
Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA