

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH	9
C. TUJUAN PENELITIAN DAN KONTRIBUSI PENELITIAN	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kontribusi Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. KAJIAN PUSTAKA	11
1. Manajemen Pemasaran	11
2. Internal Marketing	13

3. Pengalaman Kerja	15
4. Jarak Psikologis	18
5. Kepercayaan Berbasis Kognisi (Cognition Based Trust)	22
6. Konflik Fungsional (Functional Conflict)	27
B. RERANGKA PEMIKIRAN	35
C. HIPOTESIS	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	42
B. DESAIN PENELITIAN	42
C. DEFINISI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	43
1. Definisi Variabel	43
2. Definisi Operasionalisasi Variabel	44
D. PENGUKURAN VARIABEL	45
E. POPULASI DAN SAMPEL	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Sampel Penelitian	46
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	47
G. JENIS DATA PENELITIAN	47
H. METODE ANALISIS DATA	48
1. SEM (Structural Equation Modelling)	48
2. Uji Validitas	54
3. Uji Reliabilitas	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM	57
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN	57
1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	58
3. Deskripsi Responden berdasarkan Lama Bekerja	59
4. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan	61
5. Deskripsi Responden berdasarkan Konsentrasi	62
6. Deskripsi Responden berdasarkan Pengalaman Bekerja di Bidang Marketing	63
C. ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL	65
1) Analisis Deskriptif Pengalaman Kerja	65
2) Analisis Deskriptif Jarak Psikologis	66
3) Analisis Deskriptif Kepercayaan Berbasis Kognisi	67
4) Analisis Deskriptif Konflik Fungsional	68
D. UJI ASUMSI DAN KUALITAS INSTRUMEN PENELITIAN	69
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pengalaman Kerja	70
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Jarak Psikologis	72
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan Berbasis Kognisi	74
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Konflik Fungsional	76
E. UJI KECOCOKAN KESELURUHAN MODEL PENGUKURAN	79
F. UJI KECOCOKAN MODEL STRUKTURAL (UJI T)	80
G. PENGUJIAN HIPOTESIS PENELITIAN	82

H. ANALISIS HASIL PENELITIAN	84
a. Analisis Variabel Pengalaman Kerja terhadap Kepercayaan Berbasis Kognisi	84
b. Analisis Variabel Jarak Psikologis terhadap Kepercayaan Berbasis Kognisi	85
c. Analisis Variabel Kepercayaan Berbasis Kognisi terhadap Konflik Fungsional	86
d. Analisis Variabel Pengalaman Kerja terhadap Konflik Fungsional	87
e. Analisis Variabel Jarak Psikologis terhadap Konflik Fungsional	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN	90
B. SARAN	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	