

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan pendekatan teoretikal baru dalam menyelesaikan kontroversial konseptual mengenai hubungan orientasi pasar dan kinerja perusahaan, serta untuk menelusuri dan menganalisa proses pengembangan orientasi pasar.

Penelitian dilakukan dengan metode survei terhadap tujuh Bank Pembangunan Daerah di Propinsi Sumatera Utara, Riau, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Sulawesi Tengah, dan Kalimantan Selatan. Unit analisis adalah individu karyawan *frontline* yang menjabat sebagai *teller*, *customer service*, dan satuan pengaman (Satpam). Ukuran sampel pada penelitian ini adalah 200 orang. Pengujian model penelitian empiris menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan beberapa software yaitu AMOS ver. 16.0, SPSS ver. 16.0, dan Microsoft Excell ver. 2003.

Hasil penelitian menunjukkan orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap orientasi pelayanan berbasis voluntarian, komitmen profesi berbasis voluntarian, penghargaan, dan kualitas pelayanan, tetapi orientasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap pelatihan; pemberdayaan dan kepuasan kerja karyawan. Komitmen Profesi berbasis Voluntarian berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dan kualitas pelayanan. Sedangkan orientasi pelayanan berbasis voluntarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelatihan, tetapi sebaliknya penghargaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pemberdayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penghargaan, sedangkan pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Orientasi Pelanggan, Orientasi Pelayanan berbasis Voluntarian, Komitmen Profesi berbasis Voluntarian, Pelatihan, Pemberdayaan, Penghargaan, Kepuasan Kerja, dan Kualitas Pelayanan.*