

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, Eric. 2000. *Selling Is A Team Sport*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Danim, Sudarwan. 2004. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Perilaku*. Cetakan ke III. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiloka, Bambang dan Riana, Rati. 2005. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Johnson, Kerry L. 1996. *Sales Magic*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan. 2010. *Sales Operation*. Jakarta: Esensi
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi ke IX Jilid I. Jakarta: Index.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Mahmud, Dimiyati. 1990. *Psikologi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: BPFE
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Setiadi, Nugroho. J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Schiffman, L, dan Kanuk, L.L. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks
- Shimp, Terence, A. 2003. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga
- Simamora, Bilson. 2002. *Aura Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____.2003. *Membongkar kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Simamora, Henry. 2004. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN

Situmorang, Syafrizal Helmi. 2007. *Analisis Data Penelitian*. Medan: USU Press

Sulaksana, Uyung. 2003. *Integrated Marketing communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum Dalam Lintas Sejarah*. Bandung: CV Pustaka Setia

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suryabrata, Sumadi. 2005. *Alat Ukur Psikologi*. Yogyakarta: Andi.

Sunarto. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Amus.

Swastha, Basu dan Irawan, 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

_____.1996. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Winardi. 1989. *Aspek-aspek bauran pemasaran*. Bandung: CV Mahdar Maju

www.bankmandiri.co.id, Diakses 12 januari 2011.

www.infobank.com, Diakses 12 Januari 2011

www.wikipedia.com, Diakses 4 Desember 2010.



DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut sesuai dengan keadaan diri anda :

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Nama usaha :
5. Alamat :
6. Alamat tempat usaha :

SKALA I

Persepsi Terhadap *Personal Selling*

Petunjuk mengerjakan :

Bacalah pernyataan-pernyataan berikut ini. Kemudian anda diminta untuk mengemukakan apakah anda setuju atau tidak dengan pernyataan-pernyataan tersebut, dengan cara memberi tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.

Adapun pilihan jawaban tersebut adalah :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda, jadi tidak ada jawaban yang benar ataupun salah. Berilah jawaban sesuai dengan yang anda ketahui dan isilah seluruh pernyataan yang ada.

Keterangan : *Salesperson* yang dimaksud adalah “karyawan dari Bank

Mandiri yang datang menawarkan produk Kredit Usaha Mikro”

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Salesperson</i> dapat menjawab pertanyaan yang saya ajukan perihal kelebihan produknya dibandingkan produk dari bank lain				
2	<i>Salesperson</i> berpenampilan rapih dan bersih				
3	Dalam menginformasikan produk <i>salesperson</i> mengkomunikasikannya dengan jelas				
4	Dalam penyampaian informasi <i>salesperson</i> dapat mengkomunikasikannya dengan lancar				
5	Penjelasan yang disampaikan <i>salesperson</i> membuat saya bingung				
6	Bau mulut dari <i>salesperson</i> cukup mengganggu saya saat berbicara				
7	<i>Salesperson</i> terlalu banyak basa-basi dalam penyampaiannya				
8	<i>Salesperson</i> berbicara dengan nada yang tinggi				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Masukan dari <i>salesperson</i> mengenai manfaat menjadi nasabah Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri masuk akal dan dapat diterima				
10	<i>Salesperson</i> memiliki bentuk tubuh yang cukup ideal				
11	<i>Salesperson</i> memberikan penjelasan langkah demi langkah sehingga lebih mudah dipahami				
12	<i>Salesperson</i> dapat menggambarkan secara jelas mengenai sistem bunga dan cara pembayarannya				
13	Jika saya memiliki kendala untuk mengajukan pinjaman maka <i>salesperson</i> tidak dapat memberikan jalan keluar				
14	<i>Salesperson</i> menggunakan pakaian yang kurang sopan				
15	Saya sulit memahami maksud dari penjelasan yang sampaikan <i>salesperson</i>				
16	<i>Salesperson</i> berbicara dengan kasar				
17	<i>Salesperson</i> dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan yang saya ajukan				
18	<i>Salesperson</i> menggunakan seragam kantor dan tanda pengenalnya				
19	Dalam menjelaskan <i>salesperson</i> langsung pada maksud yang dituju				
20	<i>Salesperson</i> berbicara dengan lembut				
21	Setelah mendapatkan penjelasan dari <i>salesperson</i> saya dapat menyimpulkan bahwa produk Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri sama saja dengan bank lainnya				
22	<i>Salesperson</i> menggunakan pakaian santai (umum)				
23	Penjelasan yang diberikan <i>salesperson</i> terbalik antara satu masalah dengan masalah lainnya				
24	Dalam memberikan penjelasan <i>salesperson</i> menjelek-jelekkan bank lainnya				
25	<i>Salesperson</i> dapat memberikan jalan keluar atas hambatan yang saya alami untuk mengajukan pinjaman				
26	Aroma tubuh dari <i>salesperson</i> wangi dan tidak mengganggu				
27	Saya menjadi mengerti bagaimana cara meningkatkan usaha dengan mengelola pinjaman yang diberikan bank berkat saran dari <i>salesperson</i>				
28	<i>Salesperson</i> berbicara dengan bahasa Indonesia				
29	Jawaban yang diberikan <i>salesperson</i> atas pertanyaan yang saya ajukan kurang memuaskan				
30	<i>Salesperson</i> berpenampilan kurang menarik				
31	<i>Salesperson</i> terlihat kurang menguasai informasi dari produknya				
32	<i>Salesperson</i> terbata-bata dalam berbicara				
33	Saya memahami apa saja yang harus saya lakukan jika ingin mengajukan pinjaman setelah mendapat penjelasan dari <i>salesperson</i>				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
34	<i>Salesperson</i> tersenyum ketika menghampiri saya				
35	<i>Salesperson</i> dapat memberikan informasi secara jelas mengenai sesuatu yang tidak saya mengerti perihal produk dan persyaratannya				
36	Setiap kata yang disampaikan <i>salesperson</i> dapat terdengar dengan jelas				
37	<i>Salesperson</i> tidak dapat memberikan alasan yang memuaskan mengapa saya harus mengajukan pinjaman pada bank mandiri				
38	<i>Salesperson</i> yang datang biasanya langsung masuk tanpa permisi dahulu				
39	<i>Salesperson</i> menjanjikan untuk meminta imbalan apabila pengajuan pinjaman berhasil				
40	<i>Salesperson</i> terlihat tergesa-gesa dalam memberikan penjelasan				
41	<i>Salesperson</i> terbuka dalam memberikan informasi sehubungan dengan biaya yang akan muncul dalam proses pengajuan pinjaman				
42	<i>Salesperson</i> cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan				
43	<i>Salesperson</i> bersedia memalsukan data yang tidak memenuhi persyaratan agar saya dapat menjadi nasabah pinjaman				
44	<i>Salesperson</i> tidak membuat janji terlebih dahulu jika datang sehingga mengganggu pekerjaan saya				
45	Sales menggunakan logat khas sukunya sehingga membuat saya tidak nyaman				
46	<i>Salesperson</i> tidak meminta biaya apapun diluar dari ketentuan yang ada				
47	<i>Salesperson</i> memiliki kepedulian akan perkembangan usaha saya dengan selalu memberikan masukan yang berarti				
48	<i>Salesperson</i> hanya memberi tahu jumlah biaya yang harus saya keluarkan tanpa memberikan penjelasan untuk apa biaya tersebut				
49	Obrolan antara saya dengan <i>salesperson</i> cukup membosankan				
50	<i>Salesperson</i> terlihat tulus untuk membantu saya mendapatkan pinjaman dari Bank Mandiri				
51	<i>Salesperson</i> selalu memberikan motivasi pada saya agar terus berusaha meningkatkan usaha				
52	Jumlah biaya yang ada pada laporan administrasi tidak sesuai dengan biaya yang diminta oleh <i>salesperson</i>				
53	<i>Salesperson</i> terlihat kaku dalam memberikan penjelasan produk				

54	<i>Salesperson</i> tidak mengharapkan imbalan apapun jika pinjaman yang diajukan cair				
55	Saya merasa nyaman mengobrol dengan <i>salesperson</i>				
56	Walaupun saya sedang sibuk <i>salesperson</i> tetap mendesak untuk menjelaskan produknya				
57	<i>Salesperson</i> dapat menciptakan obrolan yang menarik dan menyenangkan				
58	Dalam berbicara <i>salesperson</i> terlihat formal dan menggunakan istilah yang tidak saya fahami				
59	<i>Salesperson</i> dapat menerima kritikan yang saya berikan dan menjelaskannya dengan sopan				
60	<i>Salesperson</i> terus memaksa saya untuk menjadi nasabahnya walaupun saya sudah menolak				



Skala II
Closing

Petunjuk mengerjakan :

Bacalah pernyataan-pernyataan berikut ini. Kemudian anda diminta untuk mengemukakan apakah anda setuju atau tidak dengan pernyataan-pernyataan tersebut, dengan cara memberi tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.

Adapun pilihan jawaban tersebut adalah :

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda, jadi tidak ada jawaban yang benar taupun salah. Berilah jawaban sesuai dengan yang anda ketahui dan isilah seluruh pernyataan yang ada.

Keterangan : *Salesperson* yang dimaksud adalah “karyawan dari Bank

Mandiri yang datang menawarkan produk Kredit Usaha Mikro”

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menjadi mengerti akan manfaat mengajukan pinjaman setelah mendapat penjelasan dari <i>salesperson</i>				
2	Saya menerima kedatangan <i>salesperson</i> dengan baik				
3	<i>Salesperson</i> memberikan pengaruh yang besar bagi saya membuat pertimbangan untuk mengajukan pinjaman				
4	Saya merasa belum membutuhkan pinjaman walaupun telah mendapat penjelasan dari <i>salesperson</i>				
5	Saya akan langsung menolak apabila ada <i>salesperson</i> Bank Mandiri yang datang				
6	Menurut saya tidak perlu mengajukan pinjaman karena modal saya sudah cukup				
7	Setelah mendapatkan masukan dari <i>salesperson</i> saya menjadi sadar bahwa saya membutuhkan dana untuk perkembangan usaha sehingga perlu mengajukan pinjaman				
8	Saya berminat untuk mendengarkan penjelasan yang disampaikan <i>salesperson</i>				
9	Saya bersedia untuk mengisi formulir pengajuan pinjaman setelah mendapat pemahaman dari <i>salesperson</i>				
10	Menurut saya tidak akan membawa keuntungan apapun dengan mengajukan pinjaman dari Bank Mandiri				
11	Saya hanya menghargai saja <i>salesperson</i> Bank Mandiri yang datang tanpa peduli dengan produk yang ia				

	tawarkan				
12	Lebih baik mengajukan kredit pada bank lain karena bunganya lebih ringan				
13	Pemahaman saya menjadi berubah setelah dijelaskan oleh <i>salesperson</i> bahwa mengajukan pinjaman pada Bank Mandiri akan menguntungkan saya				
14	Saya memperhatikan dengan sungguh-sungguh ketika <i>salesperson</i> memberikan penjelasan				
15	Saya bersedia menerima saran yang diberikan <i>salesperson</i> agar saya dapat menjadi nasabah pinjaman Bank Mandiri				
16	Saya kurang memahami apa manfaat yang akan saya dapat dengan mengajukan pinjaman				
17	Saya menolak untuk melakukan pertemuan kembali dengan <i>salesperson</i>				
18	Saya ragu untuk memutuskan mengajukan pinjaman pada Bank Mandiri				
19	Sistem suku bunga yang ada membuat saya yakin untuk sepakat mengajukan pinjaman				
20	Jika ada yang tidak saya fahami dari penjelasan <i>salesperson</i> maka saya akan langsung bertanya				
21	Saya akan meluangkan waktu untuk melengkapi berkas yang dibutuhkan untuk pengajuan pinjaman				
22	Saya kurang tertarik untuk mengajukan pinjaman pada Bank Mandiri				
23	Menurut saya mengajukan pinjaman pada Bank Mandiri akan merugikan saya				
24	Penjelasan yang diberikan <i>salesperson</i> tidak memberikan pengaruh apapun bagi saya				
25	Saya hanya percaya pada Bank Mandiri untuk membantu keuangan saya karena mereka memiliki <i>salesperson</i> yang handal dan selalu bersedia memberikan bantuan				
26	Saya sepakat untuk mengajukan pinjaman pada Bank Mandiri				
27	Menurut saya pinjaman yang ditawarkan Bank Mandiri tidak memiliki kelebihan apapun dari bank lainnya				
28	Pertimbangan saya apabila mengajukan kredit pada Bank Mandiri akan menyulitkan dikemudian hari				
29	Pinjaman yang di tawarkan Bank Mandiri akan berguna bagi saya				
30	Dengan sikap <i>salesperson</i> yang kurang menyenangkan sehingga membuat saya tidak tertarik dengan pinjaman yang ia tawarkan				
31	Saya tertarik untuk mengajukan pinjaman pada Bank Mandiri				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
32	Saya jenuh dengan <i>salesperson</i> yang terus menerus datang padahal saya sedang sibuk				
33	Saya senang dengan sikap <i>salesperson</i> yang apa adanya yang membuat saya yakin dengan penjelasannya				
34	Menurut saya <i>salesperson</i> yang datang hanya untuk kepentingan pribadinya saja tanpa kerelaan membantu sehingga saya tidak tertarik dengan penjelasannya				





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7366998 MEDAN 20223

Email: uma001@indosat.net.id Website: uma.ac.id

Nomor : *972* /FO/PP/2011
Lampiran : -
Hal : **Pengambilan Data**

Agustus 2011

Yth. Pimpinan
PT.BANK MANDIRI Persero Tbk
Kantor Cabang Perintis Kemerdekaan
Jalan Perintis Kemerdekaan No. 5/5A Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama	: Desi Suci Arum Sari
NPM	: 07.860.0214
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada ***PT. BANK MANDIRI Persero Tbk Kantor Cabang Perintis Kemerdekaan Medan.***, guna penyusunan skripsi yang berjudul: ***“Hubungan antara Persepsi Terhadap Personal Selling dengan Closing Produk Kredit Usaha Mikro di PT. BANK Mandiri Persero Tbk. Cabang Medan Perintis Kemerdekaan”***

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Tembusan :

1 Mahasiswa Yhs

Wakil Dekan
Bidang Akademik,
Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi.

Nomor : MBU.MPK/ 386/2011
Tanggal : 10 AGUSTUS 2011
Perihal : **Persetujuan Pengambilan Data Penelitian**

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
MBU Perintis Kemerdekaan
Jln. Perintis Kemerdekaan No. 5 - 5A
Medan 20235
Telp. (061) 4562554
Fax (061) 4562554

Kepada Yth:
Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
Jl. Kolam No. 1 Medan Estate
Medan

Dengan hormat,
Menunjuk perihal surat permohonan pengambilan data yang telah dikirimkan per tanggal 9 Agustus 2011 tersebut, maka dengan ini kami beritahukan kepada:

Nama : Desi Suci Arum Sari
NPM : 07.860.0214
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi Universitas Medan Area

Bahwasannya **PT. Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan Medan** Menyetujui pengambilan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul "**Hubungan Antara Persepsi Terhadap *Personal Selling* dengan *Closing* Produk Kredit Usaha Mikro di PT. Bank Mandiri Persero Tbk. Cabang Perintis Kemerdekaan Medan**".

Demikian surat ini kami sampaikan agar penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi penulis maupun menjadi masukan demi terciptanya perbaikan kinerja bagi perusahaan kami.
Terima Kasih.

PT BANK MANDIRI (PERSERO), TBK
MBU Medan Perintis Kemerdekaan

PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
MBU PERINTIS KEMERDEKAAN

Dani Efraim Sembiring
Mikro Mandiri Manager

Tembusan :

1. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
2. PT. Bank Mandiri Persero Tbk.

Cbg. Perintis Kemerdekaan Medan
UNIVERSITAS MEDAN AREA

mandiri

Nomor : MBU.NPK/ 386/2011

Tanggal : 22 AGUSTUS 2011

Perihal : Penyelesaian Pengambilan Data Penelitian

PT. Bank Mandiri Persero Tbk
MBU Perintis Kemerdekaan
Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1
Medan 2011
Telp. 011-4222222

Kepada Yth:

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

Jl. Kolam No. 1 Medan Estate

Medan

Dengan hormat,

Menunjuk perihal surat permohonan pengambilan data yang telah dikirimkan per tanggal 9 Agustus 2011 tersebut, maka dengan ini kami beritahukan kepada:

Nama : Desi Suci Arum Sari
NPM : 07.860.0214
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi Universitas Medan Area

Bahwasannya yang bersangkutan telah selesai melaksanakan pengambilan data penelitian di PT. Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul "Subungan Antara Persepsi Terhadap Personal Selling dengan Closing Produk Kredit Usaha Mikro di PT. Bank Mandiri Persero Tbk. Cabang Perintis Kemerdekaan Medan".

Demikian surat ini kami sampaikan agar penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi penulis maupun menjadi masukan demi terciptanya perbaikan kinerja bagi perusahaan kami.

Terima Kasih.

PT BANK MANDIRI (PERSERO), TBK

MBU Medan Perintis Kemerdekaan

PT. BANK MANDIRI (PERSERO),
MBU PERINTIS KEMERDEKAAN

Dani Effrain Sembiring

Mikro Mandiri Manager

Tembusan :

1. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
2. PT. Bank Mandiri Persero Tbk.
Cbg. Perintis Kemerdekaan Medan