

## DAFTAR PUSTAKA

- Anbrey Wilson, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Terjemahan Andres, Edisi Revisi, Penerbit LPPM, Jakarta, 2000.
- Basu Swastha DH, *Azas-azas Marketing*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 2000.
- Effendy, Onong Uchjana, 2003, *Dinamika Komunikasi*, Alumni, Bandung.
- Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Rosdakarya, Bandung, 2002.
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Sosial*, Gadjah mada University Press, Yogyakarta, 1993.
- Rakhmat Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Remadja Karya, Bandung, 1989.
- Philip Kotler, *Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian)*, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2001.
- Radiosunu, *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta, 2002.
- Siswanto Sutojo, *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan Ketujuh, Penerbit LPPM, Jakarta, 2000.
- Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta, 2000.
- William Perreaul, JR dan Jerome E. Mc Carly, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Terjemahan Gulo. DH, Edisi Kelima, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2001.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 2001.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001 .
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2005.

Penyebaran Qusioner  
Pada Pelanggan(Toko) PT. Tirkumsari Medan

Nama : Juneses Sirumahombar  
Nim : 08.853.0050  
Tanggal Penyebaran Qusioner : 28 Desember 2011  
Pewawancara : Juneses Sirumahombar

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Juneses Sirumahombar  
Nim : 08.853.0050  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang melakukan kegiatan penelitian mengenai “ Peranan Departemen Sales Marketing Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Di PT. Tirkumsari Medan “dalam kesempatan ini saya berharap dapat kiranya Bapak/Ibu/saudara/i menjawab pertanyaan yang diajukan pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pilihan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i atas informasi yang diberikan diucapkan terima kasih.

Salam Sejahtera,

Medan, 28 Desember 2011  
Hormat saya

(Juneses Sirumahombar)

## Karakteristik Responden

### 1. Nama Toko/Alamat

No	Nama Toko/Pemilik	Alamat
1.	Laris Jaya/Ayung	Jl. Aluminiumraya No. 25 Medan
2.	Sahabat Jaya/Harahap	Jl. Seksama No.48 Medan
3.	Muslim Jaya/Anto	Jl. Pelajar No. 20 Medan
4.	Toko	Jl. Rawacangkok No. 7 Medan
5.	Horas/L.Nababan	Jl. Binjai Km.6 No. 15 Medan
6.	Toko Damanik/Daniel	Jl. Bunga Asoka No. 78 Medan
7.	Toko Maruli/L. Girsang	Jl. Veteran No. 40 Belawan
	Toko Miduk/Hutajulu	

### b. Suku

- a. Batak
- b. Jawa
- c. China

### c. Pendidikan

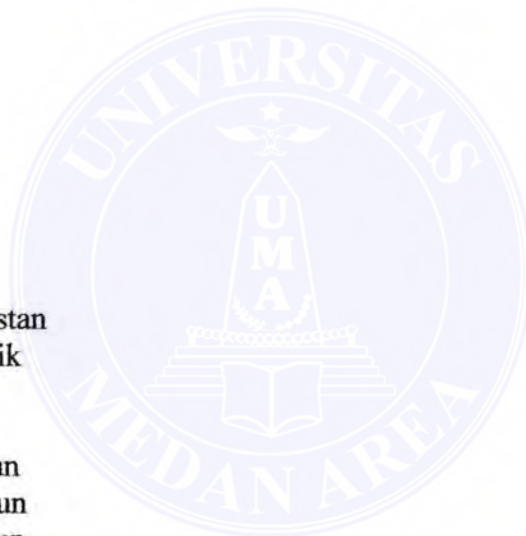
- a. SLTA
- b. D. III
- c. S I

### d. Agama

- a. Islam
- b. Kristen Protestan
- c. Kristen Katolik
- d. Budha

### e. Usia

- a.20 - 29 tahun
- b. 30 – 39 tahun
- c. 40 – 49 tahun
- d. 59 tahun ke atas





### **Departemen sales marketing (Variabel X)**

1. Menurut saudara/i, apakah pihak PT. Tirkumsari medan selalu memberikan motivasi/dorongan pada pelanggan(toko) hal penjualan?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Biasa bias saja
  - d. Kurang baik
  - e. Tidak baik
2. Menurut saudara, apakah perlu Pihak PT. Tirkumsari menjalin hubungan dengan pelanggan?
  - a. Sangat perlu
  - b. Perlu
  - c. Kurang perlu
  - d. Tidak perlu
  - e. Sangat tidak perlu
3. Menurut saudara, apakah pelayanan yang diberikan oleh sales marketing mampu memuaskan para pelanggan?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Biasa bias saja
  - d. Kurang baik
  - e. Tidak baik
4. Menurut saudara, apakah pihak perusahaan mengevaluasi kinerja para sales marketing jika melakukan suatu kesalahan dalam penjualan pada pelanggan?
  - a. Sangat melakukan evaluasi
  - b. mengevaluasi
  - c. Kurang mengevaluasi
  - d. Tidak mengevaluasi
  - e. Sangat tidak mengevaluasi

### **Omzet Penjualan (Variabel Y)**

1. Menurut saudara, Apakah harga yang ditetapkan oleh perusahaan telah sesuai menurut para pelanggan?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang sesuai
  - d. Tidak sesuai
  - e. Sangat tidak sesuai
2. Menurut saudara, apakah pihak perusahaan mampu menjaga kualitas barang yang ditujukan pada pelanggan?
  - a. Sangat menjaga
  - b. Menjaga
  - c. Kurang menjaga
  - d. Tidak menjaga
  - e. Sangat tidak menjaga
3. Menurut saudara, apakah air minum merk Clean Q pada PT. Tirkumsari medan berkualitas?
  - a. Sangat berkualitas
  - b. Berkualitas
  - c. Kurang berkualitas
  - d. Tidak berkualitas
  - e. Sangat tidak berkualitas
4. Menurut saudara, Apakah dalam pendistribisian barang tepat waktu yang dilakukan oleh pihak PT. Tirkumsari Medan?
  - a. Sangat tepat waktu
  - b. Tepat waktu
  - c. Kurang tepat waktu
  - d. Tidak tepat waktu
  - e. Sangat tidak tepat waktu