

## DAFTAR PUSTAKA

- Boyd Happer W, Wallket, Orville C dan Larranche, 2005, **Managemen Pemasaran**. Edisi Revisi, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Iianto. Anton, 2006, **Born to Win Sukses Menjual Steps to be a Sales Master**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler Philip, 2005, **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, G., 2004, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Edisi kesembilan Jilid 1 penerbit PT. Indeks Jakarta
- Maman, Ukas, 2005, **Pengantar Bisnis Ilmu Menjual**, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Winardi, 2001, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, PT. Pembangunan Nusanara, Bandung.
- Swastha Basu dan Irawan, 2003. **Managemen Pemasaran Modern**, Cetakan Kedelapan, Edisi ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2001, **Manajemen Penjualan**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas, BPFE, Yogyakarta.
- Sutojo, Siswanto, 2003, **Salesmanship (Keahlian Menjual Barang dan Jasa)**, Jakarta.
- Radiosunu, 2002, **Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisa**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Penerbit : CV. ALFABETA, Bandung.
- Tim Penyusun, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

**KUESTIONER PENELITIAN****Karakteristik Responden :**

1. Umur : ..... Tahun
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki  
b. Perempuan

**Cara Pengisian Kuestioner :**

1. Mohon agar memberi tanda Checklist (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang bapak atau ibu anggap paling sesuai.
2. Mohon agar mengisi bagian yang membutuhkan jawaban yang tertulis.
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja, mohon isilah dengan jawaban yang bapak / ibu rasa paling tepat.
4. Setelah melakukan pengisian, mohon bapak / ibu mengembalikan kepada yang menyerahkan kuestioner ini.
5. Mohon kiranya bapak / ibu dapat memberikan jawaban yang sebenarnya.
6. Adapun pilihan jawaban tersedia dalam empat pilihan, yaitu :
  - a. Sangat Puas (SP)
  - b. Puas (P)
  - c. Cukup Puas (CP)
  - d. Kurang Puas (KP)
  - e. Tidak Puas (TP)

No.	INDIKATOR VARIABEL	SP (1)	P (2)	CP (3)	KP (4)	STP (5)
<b>A. Personal Selling (X.)</b>						
1.	Puaskah anda cara kerja sales dalam mengkomunikasikan produk perusahaannya?					
2.	Puaskah anda cara sales memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dengan anda?					
3.	Puaskah anda cara sales memberikan pemahaman kepada anda mengenai cara pengisian formulir?					
4.	Puaskah anda produk Handset Blackberry di Galeri Indosat sangat baik?					
5.	Puaskah anda dengan kualitas pelayanan yang diberikan sales?					
6.	Puaskah anda cara sales memberikan informasi mengenai bagaimana menggunakan Handet Blackberry yang benar?					
7.	Puaskah anda dengan harga Handet Blackberry yang dijual perusahaan?					
8.	Puaskah anda Perusahaan sering melakukan pameran penjualan terhadap produknya.					
<b>b. Dealer (X.)</b>						
1.	Puaskah anda dengan cara kerja dealer untuk menjual produk Handset blackberry Indosat?					
2.	Puaskah anda dengan harga jual yang ditetapkan oleh dealer Handset blackberry Indosat?					
3.	Puaskah anda dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak dealer					
4.	Saudara merasa puas dengan keandalan yang diberikan pihak dealer					
5.	Estimasi waktu sudah sesuai dengan waktu yang diharapkan pelanggan					
6.	Prosedur pelayanan sudah tepat dan cepat.					
7.	Proses pembelian produk Handset blackberry di dealer mudah dilakukan?					
8.	Mutu pelayanan yang diberikan bisa menghemat waktu anda, karena tanpa harus melakukan antrian?					
9.	Keamanan, tempat parkir dan penampilan pihak dealer sesuai dengan karakter perusahaan					
10.	Penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak dealer baik.					

No.	INDIKATOR VARIABEL PENINGKATAN PENJUALAN	SP (1)	P (2)	CP (3)	KP (4)	STP (5)
1.	Puaskah anda dengan Handset Blackberry yang dijual oleh PT. Indosat?					
2.	Apakah anda merasa puas terhadap Handset Blackberry sehingga menambah minat beli anda?					
3.	Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli anda terhadap Handset Blackberry?					
4.	Apakah dengan adanya bonus-bonus pembelian, hadiah-hadiah yang diberikan PT. Indosat. anda merasa puas?					
5.	Puaskan anda bahwa untuk meningkatkan selera anda, perusahaan harus memberikan service, hadiah, kemudahan serta layanan?					
6.	Apakah anda adalah pelanggan yang puas, karena adanya produk unggulan pada Handset Blackberry?					
7.	Apakah dengan banyaknya Handset yang ditawarkan kepada anda akan tetap puas terhadap Handset Blackberry yang dijual PT. Indosat?					
8.	Apakah produk Indosat dapat memiliki kepuasan atau loyalitas anda?					
9.	Puaskah anda bentuk dan mode Handset Blackberry yang dijual PT. Indosat?					
10.	Puaskah anda mutu Handset Blackberry yang dijual oleh PT. Indosat?					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan