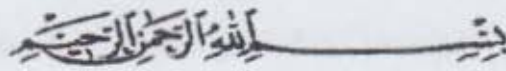


KATA PENGANTAR



Assalammu 'alaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kebadirat Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dengan judul **“Pengaruh Sales Promotion dan Mutu Layanan Dalam Mempertahankan Minat Konsumen Susu Pada PT. Nutricia Indonesia Sejahtera Medan”**.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Sayahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus pembimbing II yang telah memberikan saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

5. Bapak Amrin Mulia Utama, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing penulis selama perkuliahan serta seluruh pegawai di Fakultas Ekonomi UMA.
7. PT. Nutricia Indonesia Sejahtera Medan, yang telah menjadi inspirasi penulisan dalam penyusunan skripsi ini, serta Bu Mardias, Pak Tony serta pimpinan perusahaan dan staff yang banyak membantu dan memberikan dukungan dan kerjasamanya dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman penulis seperti Rini, Widya, Indah, Desi, Vien, Ijal, Iwan K' Emi yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu dan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen UMA, khususnya angkatan 2006.
9. Suamiku tercinta, anakku tersayang, yang telah memberikan support hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Papa dan Mama serta kakak dan Adikku terima kasih untuk cinta, do'a, dukungan baik moril dan materil, kesabaran dan perhatian yang tak pernah berujung.

Medan, 2010
Penulis

(DENNY RAHMADANI)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGATAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian dan Indikator-indikator Sales Promotion.....	5
2. Tujuan dan Manfaat Sales Promotion.....	7
3. Mutu Layanan	11
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu Layanan	13
5. Minat Konsumen	14
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Konsumen ...	15
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Hipotesis	19
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Definisi Operasional.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisis Data	24

BAB IV : DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	28
1. Sejarah Singkat Perusahaan PT. Nutricia	28
2. Struktur Organisasi Perusahaan	32
3. Produk PT. Nutricia Indonesia Sejahtera	38
B. Pembahasan	44
1. Penyajian Data	38
2. Teknik Analisis Data	51

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual	19
2. Struktur Organisasi PT. Nutricia Indonesia Sejahtera Medan.....	33



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian	20
2. Instrumen Skala Likert	24
3. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan adanya promosi penjualan produk susu Nutricia	39
4. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas dengan adanya pemberian kupon atau voucher setiap pembelian produk susu Nutricia	39
5. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan nilai voucher Rp.10.000 sebagai potongan harga untuk pembelian setiap 1 kaleng produk susu Nutricia	40
6. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan program yang ditawarkan Club Nutricia Member	40
7. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan event yang diadakan setiap tahunnya	41
8. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas dengan rangkaian acara pada event yang diadakan Nutricia	41
9. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan discount yang ditawarkan oleh Club Nutricia Member	42
10. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan pemberian gift atau hadiah untuk setiap pembelian produk Nutricia	42
11. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas dengan perkembangan pertumbuhan bayi anda selama menggunakan produk Nutricia	43
12. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan komposisi zat gizi yang ada pada produk susu Nutricia	43
13. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas dengan produk-produk susu Nutricia yang ada di PT. Nutricia	44
14. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas dengan tanggapan dari perusahaan atas komplain yang anda ajukan	44
15. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan produk susu Nutricia	45

16. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda karena mendapatkan informasi atau layanan dari para SPG	45
17. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan SPG Nutricia.....	46
18. Distribusi Jawaban Responden, Apakah layanan yang diberikan SPG Nutricia di Supermarket sudah sangat membantu kebutuhan anda	46
19. Distribusi Jawaban Responden, Puaskah anda dengan kinerja SPG dalam memasarkan produk susu Nutricia.....	47
20. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda merasa puas terhadap produk susu Nutricia sehingga menambah minat beli anda	47
21. Distribusi Jawaban Responden, Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli anda terhadap produk susu Nutricia.....	48
22. Distribusi Jawaban Respouden, Apakah dengan adanya discount potongan pembelian, hadiah-hadiah yang diberikan PT. Nutricia, anda merasa puas serta menambah minat beli anda terhadap produk susu Nutricia	48
23. Distribusi Jawaban Responden, Puaskan anda bahwa untuk meningkatkan minat beli serta kesetiaan, perusahaan harus memberikan service. hadiah. kemudahan serta layanan.....	49
24. Distribusi Jawaban Responden, Apakah anda adalah pelanggan yang puas, karena adanya produk unggulan pada Nutricia	49
25. Distribusi Jawaban Responden, Apakah dengan banyaknya merek susu yang ditawarkan SPG kepada anda akan tetap puas terhadap produk Nutricia.....	50
26. Distribusi Jawaban Responden, Apakah merek Nutricia dapat memiliki kepuasan atau loyalitas konsumen terhadap minat beli	50
27. Regresion (Parsial X1, X2 Terhadap Y).....	55