

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DH. 2000. **Manajemen Pemasaran Modren**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Catur, 2001, **Marketing dan Strateginya**, BPFE, Yogyakarta.
- Charles W. Lamb, *et. al*, (2001), **Pemasaran**, Buku Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Heizer, Jay, Render Barry, 2005, **Prinsip-prinsip Manajemen Operasi**, Salemba Empat, Jakarta.
- N. Indriantoro dan B. Supomo, 2002, **Metodologi Penelitian Bisnis**, Edisi Pertama, Jilid Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Philip Kotler, 2001. **Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian**, Terjemahan Herjati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Setiadi, 2005, **Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Sofyan Assami, 2000, **Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi**, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Sukanto Reksohadiprodjo, *et. al*, 2000, **Kebijaksanaan Perusahaan (Business Policy)**, Konsep Dasar dan Studi Kasus, Edisi 2, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan, Alfabeta, Bandung.
- Suryadi Prawiroseno, 2004, **Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Stanton I. William, (1999), **Prinsip Pemasaran**, Terjemahan Sadu Sundary, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Walker, Boyd, Latteche, 2000, **Managemen Pemasaran Global**, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Tim Penyusun, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

**PENGARUH SALES PROMOTION DAN MUTU LAYANAN DALAM
MEMPERTAHANKAN MINAT KONSUMEN SUSU PADA
PT. NUTRICIA INDONESIA SEJAHTERA
MEDAN**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul "Pengaruh Sales Promotion dan Mutu Layanan Dalam Mempertahankan Minat Konsumen Susu Pada PT. Nutricia Indonesia Sejahtera Medan. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Ibu/Bapak :

Alamat :

No. Telp/Hp :

Produk yang digunakan anak :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

I. Pertanyaan Variabel X₁ (Sales Promotion)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Puaskah anda dengan adanya promosi penjualan produk susu Nutricia?					
2	Apakah anda merasa puas dengan adanya pemberian kupon atau voucher setiap pembelian produk susu Nutricia?					
3	Puaskah anda dengan nilai voucher Rp.10.000 sebagai potongan harga untuk pembelian setiap 1 kaleng produk susu Nutricia?					
4	Puaskah anda dengan program yang ditawarkan Club Nutricia Member?					
5	Puaskah anda dengan event yang diadakan setiap tahunnya?					
6	Apakah anda merasa puas dengan rangkaian acara pada event yang diadakan Nutricia?					
7	Puaskah anda dengan discount yang ditawarkan oleh Club Nutricia Member?					
8	Puaskah anda dengan pemberian gift atau hadiah untuk setiap pembelian produk Nutricia?					

II. Pertanyaan Variabel X₂ (Mutu Layanan)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Apakah anda merasa puas dengan perkembangan pertumbuhan bayi anda selama menggunakan produk Nutricia?					
2	Puaskah anda dengan komposisi zat gizi yang ada pada produk susu Nutricia?					
3	Apakah anda merasa puas dengan produk-produk susu Nutricia yang ada di PT. Nutricia?					
4	Apakah anda merasa puas dengan tanggapan dari perusahaan atas keluhan yang anda ajukan?					
5	Puaskah anda dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan produk susu Nutricia?					
6	Puaskah anda karena mendapatkan informasi atau layanan dari para SPG?					
7	Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan SPG Nutricia?					
8	Apakah layanan yang diberikan SPG Nutricia di Supermarket sudah sangat membantu kebutuhan anda?					

III. Pertanyaan Variabel Y (Minat Konsumen)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Puaskan anda dengan kinerja SPG dalam memasarkan produk susu Nutricia?					
2	Apakah anda merasa puas terhadap produk susu Nutricia sehingga menambah minat beli anda?					
3	Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli anda terhadap produk susu Nutricia?					
4	Apakah dengan adanya discount potongan pembelian, hadiah-hadiah yang diberikan PT. Nutricia, anda merasa puas serta menambah minat beli anda terhadap produk susu Nutricia?					
5	Puaskan anda bahwa untuk meningkatkan minat beli serta kesetiaan, perusahaan harus memberikan service, hadiah, kemudahan serta layanan?					
6	Apakah anda adalah pelanggan yang puas, karena adanya produk unggulan pada Nutricia?					
7	Apakah dengan banyaknya merek susu yang ditawarkan SPG kepada anda akan tetap puas terhadap produk Nutricia?					
8	Apakah merek Nutricia dapat memiliki kepuasan atau loyalitas konsumen terhadap minat beli?					