

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofyan, 2005, **Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep, dan Strategi)**, Cetakan Ketiga, Edisi Revisi, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto Suharsimi, (2007), **Manajemen Penelitian**, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gregorius Chandra. (2007), **Strategi dan Program Pemasaran**, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Penerbit Erlangga, Yogyakarta.
- Kotler Philip, 2006, **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler Philip, Armstrong, (2005), **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid Satu, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta. Bandung.
- Soekartawi, (2005), **Manajemen Pemasaran Dalam Bisnis Modern**, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Stanton J. William, 2006, **Prinsip Pemasaran**, Terjemahan Sadu Sundry, Jilid Kedua, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Simamora Hendry, (2008), **Manajemen Pemasaran Internasional**, Jilid Tiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Winardi, 2007, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama. PT. Pembangunan Nusantara, Bandung
- Tjiptono, (2005), **Kiat Membuat Rencana Pemasaran Dalam 30 Menit**, Penerbit Proges, Jakarta.
- 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
3. Alamat : Tahun Bulan
4. Berapa Lama Jadi Langganan :

Cara Pengisian Kuesioner :

1. Mohon agar memberi tanda Checklis: (√) 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 kuesioner 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)

I. Pertanyaan Variabel X₁ (Harga)

| No | Pertanyaan | Tanggapan | | | | |
|----|--|-----------|---|---|----|-----|
| | | SP | P | C | TP | STP |
| 1 | Puaskah anda dengan harga yang ditetapkan perusahaan sehingga tertarik membeli tiket tersebut? | | | | | |
| 2 | Puaskah anda dengan harga yang diberikan pihak perusahaan sesuai dengan kinerja pelayanan? | | | | | |
| 3 | Bagaimana pendapat anda dengan harga yang ditawarkan manajemen perusahaan sesuai dengan kualitas? | | | | | |
| 4 | Bagaimana pendapat anda dengan harga yang ditawarkan perusahaan lebih murah dibandingkan dengan pesaing? | | | | | |
| 5 | Bagaimana pendapat anda dengan harga yang ditawarkan perusahaan dikatakan murah? | | | | | |
| 6 | Puaskah anda dengan perusahaan selalu memberikan harga promosi? | | | | | |
| 7 | Bagaimana pendapat anda harga yang diberikan perusahaan cenderung murah dan tidak terlalu mahal? | | | | | |
| 8 | Puaskah anda bahwa pihak perusahaan selalu memberikan harga diskon? | | | | | |
| 9 | Puaskah anda bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan yang di berikan pihak perusahaan? | | | | | |
| 10 | Puaskah anda bahwa perusahaan ini memberikan tarif yang mahal? | | | | | |

II. Pertanyaan Variabel X₂ (Kepuasan Pelanggan)

| No | Pertanyaan | Tanggapan | | | | |
|----|--|-----------|---|---|----|-----|
| | | SP | P | C | TP | STP |
| 1 | Puaskah anda dengan kinerja pelayanan dalam menawarkan tiket kepada anda? | | | | | |
| 2 | Puaskah anda terhadap fasilitas yang diberikan sehingga menambah minat beli anda? | | | | | |
| 3 | Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli pada PT. Annajwa Tour & Travel Medan? | | | | | |
| 4 | Apakah dengan adanya discount potongan pembelian, anda merasa puas serta menambah minat beli anda terhadap tiket di PT. Annajwa Tour & Travel Medan? | | | | | |
| 5 | Puaskah anda bahwa untuk meningkatkan minat beli serta kesetiaan, perusahaan harus memberikan service, kemudahan serta layanan? | | | | | |
| 6 | Apakah anda adalah pelanggan yang puas, karena adanya pelayanan yang memuaskan? | | | | | |
| 7 | Apakah dengan fasilitas serta pelayanan yang sederhana anda akan tetap puas? | | | | | |
| 8 | Apakah anda memiliki kepuasan atau loyalitas pelanggan terhadap minat beli? | | | | | |
| 9 | Bagaimana pendapat anda dengan empati dari manajemen perusahaan? | | | | | |
| 10 | Bagaimana pendapat anda dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak manajemen perusahaan? | | | | | |

III. Pertanyaan Variabel Y (Keputusan Pembelian Tiket)

| No | Pertanyaan | Tanggapan | | | | |
|----|--|-----------|---|---|----|-----|
| | | SP | P | C | TP | STP |
| 1 | Puaskah anda bahwa dengan pembelian tiket sudah termasuk harga yang ekonomis? | | | | | |
| 2 | Puaskah anda dengan harga pembelian tiket di PT. Annajwa Tour & Travel Medan? | | | | | |
| 3 | Puaskah anda pembelian tiket di PT. Annajwa Tour & Travel Medan menggunakan antrian? | | | | | |
| 4 | Apakah anda puas dengan tanggapan dari perusahaan atas komplaio yang anda ajukan? | | | | | |
| 5 | Puaskah anda dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan PT. Annajwa Tour & Travel Medan? | | | | | |
| 6 | Puaskah anda karena mendapatkan informasi atau layanan dari para karyawan PT. Annajwa Tour & Travel Medan? | | | | | |
| 7 | Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan PT. Annajwa Tour & Travel Medan? | | | | | |
| 8 | Apakah layanan yang diberikan perusahaan sudah sangat memuaskan anda? | | | | | |