

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran, Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta :
PT. Raja Grafindo Persada.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kedua. Jakarta :
PPM.
- Ginting, Paham. 2005. *Teknik Penelitian Sosial*. Medan : USU Press
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung :
C.V.Alfabet.
- Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kolter, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metoda Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta :
Erlangga.
- Ma'arif, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Royan, Frans M. 2003. *Kiat Sukses Mengelola Supermarket, Toko Tradisional,
Minimarket*. Semarang : Effar & Dahara Prize.
- Surwono, Jonathan. 2005. *Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*.
Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Setiadi, Nugroho j. 2005. *Perilaku Konsumen*, cetakan kedua. Jakarta : Prenada Media
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan
Profitabel*, cetakan pertama. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003.
Membongkar Kotak Hitam Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sudarmadi, dan Ruslina, Siti 2006. "Di Balik langkah Ekspansif Hypermart". SWA,

Edisi 14/XXII/10-26 Juli 2006, hlm. 12.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan kedelapan. Bandung : C.V.Alfabet

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaidkan Pangsa Pasar*. Jakarta : RinekaCipta.

Tjipto, Fandy.2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

Triyono. Sigit. 2006. *Sukses Terpadu Bisnits Ritel*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, edisi 6.

Jakarta : PT. Raja Grafindo.

Usman, Husain dan Akbar, Pumomo Setiady. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*, cetakan keempat. Jakarta : Bumi Aksara.

Fandy Tjiptono,Gregorius Chandra,Dadi Adriana,2007 *Pemasaran Strategik*.

DRS.H.A.Aziz Hasan,MM 2007,*Marketing dan strateginya*

Prof.DR.SUJANA,M.A.MSc,1992 *Metoda Statistika*,Edisi Ke.5

www.matahari.co.id

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
HYPERMART SUN PLAZA MEDAN**

I. Identitas Responden

Nama : _____

Alamat : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pekerjaan : _____

A. Variabel Lokasi	SS	S	N	TS	STS
1. Letak Hypermart Sun Plaza strategis karena dekat dengan pusat keramaian					
2. Hypermart Sun Plaza mudah dicapai dengan berbagai sarana transportasi					
3. Untuk mencapai Hypermart Sun Plaza hanya membutuhkan waktu singkat					
B. Variabel Produk	SS	S	N	TS	STS
1. Jenis barang yang tersedia di Hypermart Sun Plaza lengkap					
2. Barang yang tersedia di Hypermart Sun Plaza berkualitas tinggi					
3. Jenis merek yang tersedia lengkap					

3.Harga Hypermart Sun Plaza Medan telah dapat memenuhi harapan saya					
4.Atmosfer dalam gerai Hypermart Sun Plaza Medan telah dapat memenuhi harapan saya					
5.Periklanan dan Promosi Hypermart Sun Plaza Medan telah dapat memenuhi harapan saya					
6. Pelayanan Hypermart Sun Plaza Medan telah dapat memenuhi harapan saya.					

Terima kasih