

DAFTAR PUSTAKA

- A. Aziz Hasan, (2003), *Marketing dan Strateginya*, Percetakan Bali, Medan.
- Basu Swastha DH, (2000) *Manajemen Pemasaran Modren*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha DH dan Irawan, (2000), *Konsep dan Strategi Analisis Kuantitatif Saluran Distribusi*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit BPFE – UGM, Yogyakarta.
- Marwan Asri, *Pemasaran*, (2001), Cetakan Kedua, Penerbit Badan Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Yogyakarta,.
- Mainan, Ukas, (2000), *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Philip Kotler, (2001), *Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Radiosunu, (2002), *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Siswanto Sutojo, (2000), *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, Cetakan Ketujuh, Penerbit LPPM, Jakarta.
- Sofyan Assauri, (2000), *Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Warren J. Keagen, (2001), *Managemen Pemasaran Global*, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Winardi, (2000), *Kamus Ekonomi*, Edisi Pertama, Cetakan Kelima, Penerbit Alumni Bandung.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun, (2008). *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

I. Pertanyaan Variabel X_1 (Merek)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Apakah merek IM3 yang dikenal oleh konsumen menambah kepuasan bagi anda?					
2	Apakah merek IM3 yang anda gunakan terdapat layanan-layanan yang memuaskan?					
3	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas yang disediakan oleh merek IM3?					
4	Apakah fasilitas yang diberikan merek kartu IM3 memuaskan anda ?					
5	Apakah kualitas kartu IM3 yang anda pergunakan sangat memuaskan?					
6	Puaskah anda dengan adanya pelayanan yang diberikan kartu IM3?					
7	Apakah anda merasa puas dengan rangkaian acara pada kartu IM3?					
8	Puaskah anda dengan setiap pembelian kartu ising ulang mendapat bonus sms?					

II. Pertanyaan Variabel X_2 (Atribut Produk Kartu IM3)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Apakah fitur yang lebih canggih dapat memberikan sambungan yang memuaskan anda?					
2	Apakah anda puas dengan sinyal maupun suara yang lebih jernih dengan sinyal kuat Indosat?					
3	Apakah anda merasa puas dengan produk-produk yang ada di PT. Indosat?					
4	Apakah anda merasa puas dengan tanggapan dari perusahaan atas komplain yang anda ajukan?					
5	Puaskah anda dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan kartu IM3?					
6	Puaskah anda dengan desain produk kartu IM3 adalah salah satu aspek pembentuk citra produk?					
7	Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan kartu IM3?					
8	Puaskah anda layanan yang diberikan kartu IM3 sudah sangat membantu kebutuhan anda?					

III. Pertanyaan Variabel Y (Peningkatan Penjualan)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Puaskah anda dengan produk kartu IM3 yang ditawarkan PT. Indosat?					
2	Apakah anda merasa puas terhadap produk IM3 sehingga menambah minat beli anda?					
3	Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli anda terhadap produk kartu IM3?					
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 kartu IM3?					
7	Apakah dengan banyaknya merek kartu yang ditawarkan kepada anda akan tetap puas terhadap produk kartu IM3?					
8	Apakah merek Indosat dapat memiliki kepuasan atau loyalitas anda?					