

Daftar Pustaka

Buckhari Alma, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.

Danang Sunyoto, 2012, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Caps, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-3, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Edisi ke-5. Andi Offset, Yogyakarta.

Herry widagdo, 2001, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang, Jurnal Ilmiah STIE MDP, Palembang.

Nembah F.Hartimbal Ginting, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Ke-1, Yrama Widya, Bandung

Philip Kotler dan Kevin Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1, Edisi Ke-13, Erlangga, Jakarta.

Philip Kottler dan Kevin keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, jilid 2, Edisi Ke-13, Erlangga, Jakarta.

Ratminto, dan Atik Septo Winansih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan Ke-8, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sofjan Assauri, 2011, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*, Cetakan Ke-11, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Nugroho J.Setiadi, *Perilaku Konsumen*, 2010, Cetakan Ke-4, Kencana, Jakarta.

Sugiono, 2008, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-12, Alfabeta, Bandung.

ANGKET KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Bersama ini saya,

Nama : Hari Suryono

Nim : 098320056

Keterangan : Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area,
Medan

Sebagai salah satu syarat dalam penulisan skripsi adalah dengan melakukan "Pengisian Angket".

Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan untuk mengisi angket penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Hasil pengisian kuisisioner ini akan digunakan secara ilmiah untuk penyelesaian studi saya pada Program Strata-I Universitas Medan Area, Medan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik dari Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan banyak terima kasih.

Medan, Februari 2013

Hormat Saya,

(Hari Suryono)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan : SMA D-III S-1
 S-2 S-3

Usia : 17-27 Tahun 28-38 Tahun
 39-49 Tahun 50-60 Tahun

No. Telp/Hp :

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Berilah tanda ceklis (\checkmark) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dengan pilihan yang telah disediakan.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja, kepada Bapak/Ibu mohon isilah dengan jawaban yang jujur dan sebenarnya.
3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Setelah melakukan pengisian, mohon Bapak/Ibu mengembalikan kepada yang menyerahkan kuisioner ini.
5. Adapun pilihan jawaban tersedia dalam empat pilihan, yaitu :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4

- Angka 0 – 25 % : sangat tidak setuju
- Angka 26 – 50 % : tidak setuju
- Angka 51 – 75 % : setuju
- Angka 76 – 100 % : sangat setuju

DAFTAR PERTANYAAN (KUISIONER)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SEPATU DAN SANDAL HOMYPED PADA PT.

MATAHARI DEPARTMENT STORE Tbk

PLAZA MEDAN FAIR MEDAN

1. KUALITAS PELAYANAN

No.	Pertanyaan			
1.	Saya merasa nyaman saat berbelanja di Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
	1	2	3	4
2.	Saya mendapatkan pelayanan yang ramah dari karyawan Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
	1	2	3	4
3.	Saya mendapatkan pelayanan yang ramah dari karyawan Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
4	Karyawan Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan cepat dalam melayani transaksi penjualan			
	(STS)	(TS)	(STS)	(TS)
5	Karyawan Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan mampu berkomunikasi dengan baik dengan saya			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
	1	2	3	4

2. PROMOSI

No.	Pertanyaan			
1.	Saya mendapatkan kemudahan informasi tentang produk melalui katalog Matahari Dept.Store			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
	1	2	3	4
2.	Promosi penjualan Matahari Dept.Store melalui media elektronik (televisi dan internet) sangat menarik			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
	1	2	3	4
3.	Karyawan Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan mampu menjelaskan dan meyakinkan saya untuk membeli produk yang ditawarkan			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
4	Saya mendapatkan potongan harga produk tertentu dari Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan			
	(STS)	(TS)	(STS)	(TS)
5	Display produk di Matahari Dept.Store Plaza Medan Fair Medan sangat menarik			
	(STS)	(TS)	(S)	(SS)
			3	4