

## DAFTAR PUSTAKA

- Gregorius Chandra, 2007, *Strategi dan Program Pemasaran*, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Penerbit Erlangga, Yogyakarta.
- Henry Simamora, 2005, *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jilid II, Penerbit Salemba Empat.
- Kartajaya Hermawan, 2005, *Kiat Memenangkan Persaingan di Era Krisis*, Edisi Revisi, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kashmir, 2005, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kodrat, David Sukardi. 2009. *Manajemen Distribusi: Old Distribution Channel and postmo Distribution Channel Approach berbasis Teori dan Praktik*. Penerbit: Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kotler Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, Edisi Revisi, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Charles W, Hair, Joseph F, dan Mc Daniel, Carl, 2001, *Pemasaran (Terjemahan)*, Buku Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti Freddy, 2003, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Shiffman, Leon G, dan Kanuk, Leslie L., 2004, *Consumer Behaviour, Fifth Edition*, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs New Jersey.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayu Media, Jakarta.
- Trihendradi Cornelius, 2007, *Kupas Tuntas Analisis Regresi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Stanton, William J, 2007, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Revisi, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Ekonomi*, Penerbit Universitas Medan Area, Medan, 2008.

# LAMPIRAN I

## KUISIONER

### PENGARUH HARGA DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA EKSPEDISI PT. FREIGHT EXPRESS MEDAN

#### 1. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Pada lembaran ini terdapat beberapa pernyataan ini yang harus Saudara tanggapi. Kepada bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya
- b. Dalam menjawab pernyataan – pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- c. Berilah tanda ( ✓ ) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya
- d. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Sangat setuju (SS)	: diberi skor 5
Setuju (S)	: diberi skor 4
Kurang setuju (KS)	: diberi skor 3
Tidak setuju (TS)	: diberi skor 2
Sangat tidak setuju (STS)	: diberi skor 1

#### 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN:

Nama Lengkap: \_\_\_\_\_  
Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_  
Status : \_\_\_\_\_  
Umur : tahun \_\_\_\_\_  
Pekerjaan. : \_\_\_\_\_

### 1. HARGA

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Harga kargo yang ditawarkan PT.FEM cukup relatif murah.					
2	Harga muatan kargo bervariasi sesuai ukuran.					
3	Biaya <i>freight forwarding</i> lebih murah dari yang <i>forwarder</i> lain.					
4	Biaya pengurusan hingga destinasi cukup murah.					

### 2. DISTRIBUSI

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
5	Sambungan ( <i>connecting</i> ) barang tidak lama.					
6	PT. FEM mudah dalam pengiriman dalam dan luar negeri.					
7	Pengiriman cepat sampai dan tepat waktu.					
8	Layanan PT. FEM sesuai dengan keinginan konsumen/pengguna.					
9	Perubahan rute distribusi jarang dilakukan.					

### 3. KEPUASAN PENGGUNA

No	Atribut	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
10	Anda merasa ikut memiliki PT. FEM					
11	Anda berminat untuk menggunakan jasa ekspedisi PT. FEM.					
12	Anda bangga menggunakan jasa ekspedisi PT. FEM					
13	Anda merasa berat untuk beralih ke <i>forwarder</i> lain di luar PT. FEM.					
14	Anda merekomendasikan penggunaan jasa <i>freight forwarding</i> PT. FEM kepada perusahaan ekspor dan import lain.					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA UNTUK KEBERHASILAN PENELITIAN INI