

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2005. *Company Profile Perum Sarana Penjaminan Usaha*.
- Assael, Henry., 2003. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition, PWS Kent Publishing Company, Boston.
- Cochran, William, 1999. *Teknik Penarikan Sampel*. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayumedia Publishing. Malang
- Kotler, Philip, 1997. *Marketing Management : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, edisi ketujuh, volume satu, terjemahan Adi Zakaria Afiff, penerbit : Prenhallindo, Jakarta.
- , 2002. *Marketing Management*, terjemahan Hendra Teguh dan Ronny dan Benyamin Molan, edisi milenium, volume satu dan dua, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Hair, McDaniel, 2002. *Pemasaran*. Buku 1. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Management Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, edisi pertama, penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, A., 2000. *The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.
- Rismiati, E.Catur dan Bondan Suratno, 2004. *Pemasaran Barang dan Jasa*, cetakan keempat, penerbit : Kanisius, Yogyakarta.
- SK Direksi No 754 Perum Sarana Pusat, 2001. *Sistem dan Prosedur Penjaminan Kredit Usaha Kecil*, Menengah dan Koperasi, Jakarta.
- Schiffman dan Leslie, 1997. *Consumer Behaviour*, Penerbit : Prentice Hall International, Inc.
- Terry, T. Jones, 2002. *Keputusan Pemilihan Produk Konsumen: Tinjauan Pemasaran*. Penerjemah: Alya Himawati, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

William J. Stanton, Y. Lamarto, 1991. *Prinsip Pemasaran*, Penerbit Erlangga.
Jakarta

Zeithaml, Valarie A dan Bitner, Mary Jo, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. The McGraw Hill Companies Inc.
USA.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

A. Mohon Perhatian

1. Daftar isian pertanyaan (kuesioner) ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Bank dalam Memilih Perum Sarana Pengembangan Usaha Cabang Makassar sebagai Lembaga Penjamin Kredit dalam rangka penyelesaian Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Jawaban yang diperoleh dari responden hanya untuk kebutuhan penelitian saja, sehingga diharapkan kepada responden untuk mengisi setiap item daftar isian pertanyaan sesuai dengan tingkat pengetahuannya.
3. Jawaban responden agar disampaikan kembali kepada peneliti dalam amplop tertutup dan jawaban anda tetap akan dirahasiakan.

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Lingkarilah angka yang paling sesuai dengan penilaian anda terhadap masing-masing pernyataan berikut ini dengan pedoman 1= Sangat Tidak Setuju dan 7 = Sangat Setuju.

C. Identitas Responden

1. Nama :
2. U m u r :
3. Jenis Kelamin :
4. Tingkat Pendidikan :

No	PERNYATAAN BAURAN PEMASARAN	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju			
	Produk (X1)								
1	Saya puas dengan jaminan kredit yang diberikan oleh lembaga Perum Sarana Cabang Makassar	1	2	3	4	5	6	7	
2	Produk berupa jaminan kredit sesuai dengan keinginan saya	1	2	3	4	5	6	7	
	Skim Kredit								
3	Saya mendapatkan kemudahan kredit investasi lewat penjaminan kredit Perum Sarana	1	2	3	4	5	6	7	
4	Jika membutuhkan kredit modal kerja, saya yakin diberikan jaminan oleh Perum Sarana	1	2	3	4	5	6	7	
5	Seiring dengan meningkatnya kebutuhan, saya meminta jaminan kredit konsumtif sesuai kelayakan	1	2	3	4	5	6	7	
6	Untuk memperluas jaringan bisnis, diperlukan adanya jaminan kredit konstruksi.	1	2	3	4	5	6	7	
	Jangka Waktu Jaminan Kredit								
7	Jangka waktu penjaminan kredit yang diberikan paling rendah selama 1 tahun.	1	2	3	4	5	6	7	
8	Jangka waktu penjaminan kredit yang diberikan paling lama selama 15 tahun.	1	2	3	4	5	6	7	
	Plafond Kredit								
9	Plafond kredit dibawah 2.5 milyar diperlukan adanya keputusan pimpinan kantor cabang	1	2	3	4	5	6	7	
10	Plafond kredit di atas 2.5 milyar diperlukan adanya keputusan pimpinan kantor pusat	1	2	3	4	5	6	7	
	Jenis Usaha								
11	Menurut saya, Perum Sarana menjamin semua sektor usaha kecuali entertain	1	2	3	4	5	6	7	

No	PERNYATAAN BAURAN PEMASARAN	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju			
	Harga (X2)								
12	Saya merasa imbal jasa penjaminan (IJP) kredit Perum Sarana sudah sesuai	1	2	3	4	5	6	7	
13	Tarif IJP tersebut bagi saya menjadi pertimbangan dalam memperoleh jaminan kredit	1	2	3	4	5	6	7	
	Jenis Kredit								
14	Penetapan IJP yang diberikan oleh Perum Sarana disesuaikan dengan jenis kredit yang dijamin.	1	2	3	4	5	6	7	
	Jangka Waktu Kredit								
15	Penetapan IJP yang diberikan oleh Perum Sarana disesuaikan dengan jangka waktu kredit	1	2	3	4	5	6	7	
	Promosi (X3)								
16	Saya menilai bahwa promosi yang diterapkan oleh Perum Sarana sudah bagus	1	2	3	4	5	6	7	
17	Cara penyampaian informasi produk dari Perum Sarana sangat jelas	1	2	3	4	5	6	7	
	Brosur								
18	Menurut saya, promosi melalui brosur sangat menarik perhatian untuk dapat memperoleh jaminan kredit.	1	2	3	4	5	6	7	
	Publisitas								
19	Promosi melalui humas Perum Sarana bersifat positif	1	2	3	4	5	6	7	
	Personal Selling								
20	Saya merasa personal selling yang diterapkan oleh Perum Sarana cukup bersahabat	1	2	3	4	5	6	7	
	Sponsor								
21	Perum sarana sering menjadi sponsor dalam acara tertentu	1	2	3	4	5	6	7	

No	PERNYATAAN BAURAN PEMASARAN	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju			
----	--------------------------------	---------------------	--	--	--	---------------	--	--	--

32	Saya melihat setiap karyawan Perum Sarana bekerja dengan aktif	1	2	3	4	5	6	7
33	Karyawan dalam memberikan pelayanannya sangat komunikatif	1	2	3	4	5	6	7
	Cakap/Mampu							
34	Menurut saya, karyawan Perum Sarana cakap dalam melaksanakan aktivitas kerja sesuai dengan kemampuannya masing-masing	1	2	3	4	5	6	7
	Mudah Dihubungi							
35	Dalam memberikan pelayanan, karyawan senantiasa memberikan kemudahan untuk dapat dihubungi baik langsung maupun melalui telepon	1	2	3	4	5	6	7
	Jalin Kerjasama							
36	Karyawan Perum Sarana selalu menjalin hubungan kerjasama yang baik kepada setiap nasabah termasuk saya	1	2	3	4	5	6	7
	Pemberian Informasi							
37	Karyawan selalu memberikan informasi yang jelas dan yang dibutuhkan oleh setiap nasabah, termasuk saya.	1	2	3	4	5	6	7
	Proses (X7)							
38	Menurut saya, dalam setiap pelaksanaan aktivitas kerja, umumnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	1	2	3	4	5	6	7
39	Dalam memberikan informasi kepada setiap konsumen/nasabah, selalu melalui proses dan mekanisme yang telah ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7
	Persyaratan Kredit							
40	Saya merasa, persyaratan penjaminan kredit pihak Perum Sarana sangat mudah	1	2	3	4	5	6	7

No	PERNYATAAN BAURAN PEMASARAN	Sangat Tidak Setuju		Sangat Setuju
	Proses Jaminan Kredit			

41	Dalam memberikan pelayanan jaminan kredit, saya merasa proses analisisnya relatif cepat	1	2	3	4	5	6	7
	Prosedur/Realisasi Pelayanan							
42	Dalam realisasi penjaminan kredit, prosesnya tidak berbelit-belit.	1	2	3	4	5	6	7
	Pelayanan Pasca Realisasi							
43	Perum Sarana dalam memberikan pelayanan pasca realisasi sudah cukup memadai	1	2	3	4	5	6	7

No	PERNYATAAN KEPUTUSAN PIMPINAN BANK (Y)	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju			
		1	2	3	4	5	6	7	
	SP3								
44	Setelah saya mendapatkan SP3, terlebih dahulu akan saya evaluasi dan pertimbangkan secara rasional dalam mengambil keputusan.	1	2	3	4	5	6	7	
	Kelebihan Perum Sarana								
45	Menurut saya, Perum Sarana memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh lembaga penjamin lainnya	1	2	3	4	5	6	7	
	Kepuasan								
46	Saya puas menjadi mitra bisnis pada Perum Sarana yang memberikan layanan jaminan kredit sesuai dengan harapan saya, begitupun nasabah lainnya.	1	2	3	4	5	6	7	