

DAFTAR PUSTAKA

- Best, Roger, Market-Based Management : Strategies for Growing Customer Value and Profitability, Prentice Hall International Inc., New Jersey, 1997
- Blanchard, Ken dan O'connor, Michael, Jim Ballard, Managing By Values ; Mengelola Berdasarkan Nilai, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998
- Chandra, Gregorius, Strategi dan Program Pemasaran, Andi, Yogyakarta, 2002
- David Young,S, Stephen F. O'Byrne, Eva dan Manajemen Berdasarkan Nilai, PT Salemba Emban Patria, Jakarta, 2001
- Dirgantoro, Crown, Manajemen Berbasis Nilai, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2003
- Doyle, Peter, Value-Based Marketing ; Marketing Strategies for Corporate Growth and Shareholder Value, John Wiley & Son, Ltd, Chichester, 2000
- Hunger, J. David dan L. Wheelen, Thomas, Manajemen Strategis, Andi-Yogyakarta, Edisi I, Yogyakarta, 2001.
- Irawan, Wijaya FM, Sudjoni MN, Pemasaran Prinsip dan Kasus, BPFE-Yogyakarta, Edisi Kedua, Yogyakarta, 2001.
- Kotler, Philip, Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th edition, Prentice Hall International Inc., New Jersey, 1997
- Kotler, P dan Susanto, A.B, Manajemen Pemasaran di Inonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Rangkuti, Freddy, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001

Rangkuti, Freddy, *Creating Effective Marketing Plan Teknik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Values & Analisis kasus*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002

Simamora, Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Teddy, Pawitra, 2002, *Value-based Marketing*. Makalah disajikan dalam Ceramah Ilmiah di Makassar, 21 September 2002

Teddy, Pawitra, 1995, *Manajemen untuk Menciptakan Nilai (Value Creation) Konsep dan Aplikasinya dalam Dunia Bisnis Indonesia*, Usahawan, Juni 1995

LAMPIRAN 1

KUESIONER KINERJA BAURAN PEMASARAN SEMEN TONASA

Daftar pertanyaan berikut adalah semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyelesaian studi. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara dan sesuaikan keadaan yang dialaminya.

Data responden :

Nama
 Umur
 Pendidikan terakhir
 Perusahaan /Individual
 Alamat
 Nomer telpon
 Menggunakan semen sejak tahun :

I. Berilah tanda silang (X) pada kolom dibawah ini menurut tingkat kepuasan dan kepentingan anda terhadap produk Semen Tonasa.

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1 SANGAT PUAS | A SANGAT PENTING |
| 2 PUAS | B PENTING |
| 3 CUKUP PUAS | C CUKUP PENTING |
| 4 TIDAK PUAS | D TIDAK PENTING |
| 5 SANGAT TIDAK PUAS | E SANGAT TIDAK PENTING |

PRODUK	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
	1	2	3	4	5	A	B	C	D	E
1 Warna semen										
2 Kekuatan semen										
3 Lama pengerasan semen										
4 Warna cap merek kantong semen										
5 Warna kantong semen										
6 Bahan kertan kantong semen										
7 Bahan wooven kantong semen										
8 Berat/isi semen dalam kantong semen										
DISTRIBUSI										
9 Kemudahan perolehan semen										
10 Persediaan semen										
11 Kemudahan pemesanan langsung										
12 Ketepatan waktu penyerahan										
13 Ketersediaan sarana angkutan semen										
14 Pengembalian produk yang cacat										
PROMOSI										
15 Informasi produk Semen Tonasa dari televisi										
16 Informasi produk Semen Tonasa dari radio										
17 Informasi produk Semen Tonasa dari surat kabar										
18 Informasi produk Semen Tonasa dalam bentuk brosur										
19 Kontribusi (sponsorship) kegiatan sosial kemasyarakatan										
HARGA/TRANSAKSI										
20 Harga semen										
21 Ketersedian fasilitas kredit										
22 Kemudahan transaksi/pembelian										
23 Ketersediaan potongan harga										

LAMPIRAN 2

JAWABAN RESPONDEN TINGKAT KEPUASAN

	PRODUK								DISTRIBUSI						PROMOSI					HARGA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	
2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	
10	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	
13	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
28	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
29	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
30	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
31	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
32	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
33	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
34	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
35	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
36	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
37	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
39	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
40	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
41	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
42	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
43	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
44	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3
45	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2
46	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2
47	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2
48	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	1	2	
49	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	3	1	2
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	3	1	2
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2
52	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
53	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
Rata-rata	3.6	4.5	4.2	3.8	4	3.5	3.6	3.5	3.8	3.7	3.5	3.4	3.4	3	2.4	2.8	3.2	3.8	2.9	3.3	3.1	3.5	3.1	
Rata-rata	3.84								3.46						3.00					3.26				

LAMPIRAN 3

JAWABAN RESPONDEN TINGKAT KEPENTINGAN

	PRODUK								DISTRIBUSI						PROMOSI				HARGA					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	
2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4
10	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	
12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
28	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
29	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
30	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
31	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
32	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
33	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
34	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
35	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
36	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
37	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
39	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
40	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
41	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
42	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
43	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
44	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	
45	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	
46	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	
47	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	
48	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	
49	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	2	
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	2	
51	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	
52	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
53	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
Rata-rata	3.8	4.6	4.2	3.7	3.8	3.5	3.6	4	4	3.9	3.8	3.6	3.7	2.5	2.9	3.1	3.2	3.9	3.1	3.9	2.8	3.2	3.1	
Rata-rata	3.92								3.59						3.22				3.24					

LAMPIRAN 4

	Pernyataan	Nilai Tingkat Kepuasan	
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
PRODUK	Warna semen	3.57	3.79
	Kekuatan semen	4.53	4.64
	Lama pengerasan semen	4.25	4.21
	Warna cap merek kantong semen	3.75	3.72
	Warna kantong semen	3.96	3.83
	Bahan kertas kantong semen	3.53	3.53
	Bahan wooven kantong semen	3.62	3.62
	Berat/isi semen dalam kantong semen	3.53	4.02
	Nilai rata-rata	3.84	3.92
DISTRIBUSI	Kemudahan perolehan semen	3.77	4.02
	Persediaan semen	3.70	3.89
	Kemudahan pemesanan langsung	3.45	3.79
	Ketepatan waktu penyerahan	3.40	3.62
	Ketersediaan sarana angkutan semen	3.38	3.74
	Pengembalian produk yang cacat	3.04	2.47
	Nilai rata-rata	3.46	3.59
PROMOSI	Informasi produk Semen Tonasa dari televisi	2.36	2.89
	Informasi produk Semen Tonasa dari radio	2.79	3.06
	Informasi produk Semen Tonasa dari surat kabar	3.17	3.19
	Informasi produk Semen Tonasa dalam bentuk brosur	3.77	3.87
	Kontribusi (sponsorship) kegiatan sosial kemasyarakatan	2.91	3.09
	Nilai rata-rata	3.00	3.22
HARGA/ TRANSAKSI	Harga semen	3.32	3.91
	Ketersediaan fasilitas kredit	3.11	2.79
	Kemudahan transaksi/pembelian	3.55	3.21
	Ketersediaan potongan harga	3.06	3.06
	Nilai rata-rata	3.26	3.24

LAMPIRAN 5

**DATA HASIL UJI T PADA KORELASI PARSIAL
TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN**

T-Test**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PUAS	3.4108	26	.70891	.13903
	PENTING	3.5073	26	.53184	.10430

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	PUAS & PENTING	26	.717	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	PUAS - PENTING	.0965	.49510	.09710	-.2965	.1034	.994	25	.330