



**KUESIONER PENELITIAN
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

No. Resp:

Yth. Bapak/Ibu/Sdra/i

Karyawan

PT. Novell Pharmaceutical Laboratories

Dengan hormat,

Saya Asep Saepudin (201211165) mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Program Sarjana, memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/i untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Jawaban anda akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi saya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa “Pengaruh Personal Selling dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Peningkatan Penjualan” Jawaban yang anda berikan tidak dinilai benar atau salah, tetapi saya sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan anda dalam menjawab setiap pertanyaan kuesioner yang disediakan. Demi kepentingan penelitian, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas responden. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi dan kerja sama anda dalam mensukseskan penelitian ini.

Hormat saya,

Asep Saepudin

NO	DIMENSI	PERTANYAAN/PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
	Presentasi	6. Menurut saya tutur bahasa yang disampaikan penjual mudah dimengerti					
		7. Menurut saya tenaga penjual menguasai pengetahuan tentang produknya					
		8. Menurut saya tenaga penjual menjelaskan secara rinci mengenai kualitas produk					
		9. Menurut saya tenaga penjual menjelaskan secara rinci mengenai keunggulan produk					
		10. Menurut saya tenaga penjual menjelaskan tentang sertifikat yang perusahaan miliki					

NO	DIMENSI	PERTANYAAN/PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
	Mengatasi keberatan	11. Menurut saya tenaga penjual mau menanyakan keberatan yang dirasakan pembeli					
		12. Menurut saya tenaga penjual bersikap ramah ketika menanggapi keberatan pembeli					
		13. Menurut saya tenaga penjual bisa menjawab keberatan pembeli secara jelas					
		14. Menurut saya tenaga penjual mampu menangani keberatan pembeli					
		15. Menurut saya tenaga penjual menerima dengan baik keberatan pembeli					

NO	DIMENSI	PERTANYAAN/PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
	Penutupan penjualan	16. Menurut saya tenaga penjual mengulangi lagi inti dari percakapan					
		17. Menurut saya tenaga penjual memastikan lagi bahwa informasi yang disampaikan pelanggan sudah benar-benar dapat diterima oleh pelanggan					
		18. Menurut saya tenaga penjual memastikan memberikan solusi yang sedang di alami pelanggan					
		19. Menurut saya tenaga penjual menutup dengan melakukan deal kepada pelanggan					
		20. Menurut saya tenaga penjual mengucapkan terimakasih atas waktu yang pelanggan berikan					

NO	DIMENSI	PERTANYAAN/PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
	Tindak Lanjut	21. Menurut saya tenaga penjual melakukan kunjungan rutin					
		22. Menurut saya tenaga penjual selalu up date informasi terbaru tentang produk					
		23. Menurut saya tenaga penjual selalu menawarkan program-program terbaru					
		24. Menurut saya tenaga penjual selalu memastikan produknya dipakai					
		25. Menurut saya tenaga penjual selalu mengucapkan terimakasih atas produknya yang dipakai					

2. Kepuasan Pelanggan

NO	DIMENSI	PERTANYAAN/PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
2	Kepuasan	26. Saya senang akan pelayanan yang diberikan wiraniaga PT. Novell Pharmaceutical Laboratories					
		27. Saya puas akan kinerja karyawan PT. Novell Pharmaceutical Laboratories					
		28. Saya puas dengan keseluruhan jasa yang diberikan oleh PT. Novell Pharmaceutical Laboratories					
		29. Saya puas dengan manfaat produk dengan harga kompetitif					
		30. Saya senang akan pengetahuan wiraniaga yang luas akan produk yang dibawakan					

3. Peningkatan Penjualan

NO	DIMENSI	PERTANYAAN/PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
3	Penjualan	31. Win-win solution pasien untung dokter untung					
		32. Pelunasan dokter cepat lunas dan tepat waktu					
		33. Harga yang kompetitif dengan manfaat yang sama					
		34. <i>Teurepetic</i> manajemen produk yang ditawarkan					
		35. Walaupun produk generik tetap memberikan keuntungan					