

# **ILMU MENJUAL**

Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual





GRAHA ILMU

**Prof. Dr. H. Zulkarnain, MM**

# **ILMU MENJUAL**

Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual

## **ILMU MENJUAL**

### **Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual**

Penulis: Prof. Dr. H. Zulkarnain, MM

Edisi Pertama

Cetakan Pertama, 2013

Hak Cipta © 2013 pada penulis,

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, secara elektronik maupun mekanis, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.



### **GRAHA ILMU**

Ruko Jambusari No. 7A

Yogyakarta 55283

Telp. : 0274-889836; 0274-889398

Fax. : 0274-889057

E-mail : [info@grahailmu.co.id](mailto:info@grahailmu.co.id)

H. Zulkarnain, Prof. Dr., MM.

ILMU MENJUAL; Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual/Prof. Dr. H. Zulkarnain, MM.

-Edisi Pertama - Yogyakarta; Graha Ilmu, 2013

X + 144 hlm, 1 Jil.: 26 cm.

ISBN: 978-979-756-960-0

1. Manajemen

I. Judul

*Karya ini kupersembahkan kepada :  
Istriku tercinta Hj. Chaerani Daeng Usman*

*Tiga orang buah hatiku tersayang :*

*Rizky Perdana Putera*

*Ichsan Satya Anugerah*

*Ilmi Fajar Ramadhan*





## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya buku ini dapat diselesaikan dan diterbitkan dengan judul “Ilmu Menjual – Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual”. Penerbitan buku ini atas dorongan pimpinan Fakultas dan Jurusan Manajemen karena terbatasnya literatur terutama sekali Ilmu menjual sebagai suatu mata kuliah yang terdapat dalam kurikulum Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Buku ini merupakan sumbangan pemikiran dan penambahan literatur terutama pada mata kuliah Manajemen Pemasaran yang memiliki rumpun ilmu yang banyak dan berkembang saat ini. Buku ini merupakan kombinasi antara literatur ilmiah populer yang bersifat praktis maupun buku literatur umum yang dipergunakan sebagai bahan pengajaran. Sebagai suatu literatur tentunya masih memerlukan berbagai perbaikan karena dinamisnya perkembangan ilmu pemasaran modern akhir-akhir ini. Oleh karena itu revisi dan perbaikan tentunya sangat diperlukan setiap saat munculnya fenomena baru dalam penjualan. Buku ini dapat dijadikan referensi pengajaran mahasiswa di Perguruan Tinggi, praktisi penjualan, para tutor dan pelatih dalam bidang penjualan dan kalangan umum lainnya.

Akhir kata, kritik dan saran atas kekurangan dalam buku ini tentunya sangat diharapkan, semoga buku ini bermanfaat adanya.

**Pekanbaru, Oktober 2012**

Penulis,

Prof. DR.H. Zulkarnain, MM





# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>BAGIAN PERTAMA: ILMU MENJUAL DAN PENJUALAN</b>	<b>1</b>
<b>BAB 1 ILMU MENJUAL</b>	<b>3</b>
A. Definisi Ilmu Menjual ( <i>Salesmanship</i> )	3
B. Sukses Menjual	6
<b>BAB 2 PERSPEKTIF PEMASARAN DAN PENJUALAN</b>	<b>9</b>
A. Pengertian Pemasaran dan Penjualan	9
B. Penjualan Dalam Praktek	12
C. Pentingnya Penjualan	15
<b>BAGIAN KEDUA: MEMAHAMI PEMBELI</b>	<b>21</b>
<b>BAB 3 TIPE-TIPE PEMBELI</b>	<b>23</b>
A. IDENTIFIKASI PEMBELI	23
B. FAKTOR SOSIOLOGIS DAN PSIKOLOGIS DALAM PEMBELIAN	27
C. PASAR BISNIS VERSUS PASAR KONSUMEN	39
D. SITUASI PEMBELIAN	41
<b>BAGIAN KETIGA: MEMAHAMI TENAGA PENJUALAN (WIRANIAGA)</b>	<b>45</b>
<b>BAB 4 TENAGA PENJUAL</b>	<b>47</b>
A. PROFESI DAN PROSPEKTIF TENAGA PENJUAL	47
B. KESALAHAN PARA PENJUAL	50

<b>BAGIAN KEEMPAT: MANAJEMEN DAN STRATEGI PEMASARAN</b>	<b>71</b>
<b>BAB 6 STRATEGI PEMASARAN</b>	<b>73</b>
A. STRATEGI DAN FUNGSI PEMASARAN	73
B. STRATEGI PEMASARAN DAN PERSAINGAN	79
<b>BAGIAN KELIMA: PERSPEKTIF PSIKOLOGI PEMASARAN</b>	<b>105</b>
<b>BAB 7 PSIKOLOGI PEMASARAN</b>	<b>107</b>
A. Definisi	107
B. ASPEK-ASPEK PSIKOLOGI PEMASARAN	110
<b>BAGIAN KEENAM: KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN</b>	<b>113</b>
<b>BAB 7 TANTANGAN PENJUALAN</b>	<b>115</b>
<b>BAB 8 MEMAHAMI KEPUASAN PELANGGAN</b>	<b>119</b>
<b>BAB 9 LOYALITAS PELANGGAN</b>	<b>135</b>
A. Definisi Loyalitas	135
B. Karakteristik NILAI Pelanggan	137
C. LOYALITAS Pelanggan	138
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>139</b>
<b>TENTANG PENULIS</b>	<b>143</b>