

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus, **Manajemen Produksi, Pengendalian Produksi**, Jilid II, BPFE UGM, Yogyakarta, 1990
- Supranto, **Statistik Teori dan Aplikasi**, jilid III, Elangga, Jakarta, 1990
- Moenir, A.S, **Pelayanan Publik**, Edisi Keempat, Binarupa Aksara, Jakarta, 2002
- Feigenbaum, A.V., **Total Quality Control, Kendali Mutu Terpadu**, Terjemahan Hudaya Kandajaya, Edisi III, Jilid I, Erlangga, Jakarta, 1992
- Tjiptono, Fandy, **Total Quality Service**, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta, 1997
- Tjiptono, Fandy, **Service Management**, Edisi Satu, Andi, Yogyakarta, 2008
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana, **Strategi Pemasaran**, Cetakan kedua, Andi, 2001
- Kotler, Philips, **Manajemen Pemasaran**, Terjemahan Benyamin Molan, Edisi 3, PT. Indah Jaya, Klaten, 1998
- Payne, Andrian, **The Essence of Service Marketing. Pemasaran Jasa**, Terjemahan Fandy Tjiptono, International, UK, Prentice Hall
- Assauri, Sofyan, **Manajemen Produksi dan Operasi**, Edisi IV, LPFE UI, Jakarta, 1993
- Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Pertama, CV Alpha Beta, Bandung, 2007
- Sentoso, S.P, **Manajemen Operasi, Analisis dan Studi Kasus**, Edisi III, Cetakan I, Bumi Aksara, Jakarta, 2001



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Setia Budi No. 79 B / Sei. Serayu No. 70 A, Telepon (061) 8225602-8214875 Medan - 20130

Nomor : 317/F.3/I.1.b/2009
Perihal : Izin Pengambilan Data

3 Februari 2009

Yth, Pimpinan
Dunkin Donuts Cabang Gramedia Medan
di
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Tbu untuk memberi izin dan kesempatan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area tersebut dibawah ini :

N a m a : Abdurrahmansyah
No. Stambuk : 058320033
Jurusan : Manajemen

Untuk melaksanakan pengambilan data pada Dunkin Donuts Cabang Gramedia Medan guna menyusun skripsi yang berjudul : **Pengaruh Mutu Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dunkin Donuts Cabang Gramedia Medan**

Perlu kami jelaskan bahwa pengambilan data dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan bahwa telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

A.n. Dekan

Ihsan Effendi, SE, MSi
Ketua Jurusan

Tembusan:

1. Bapak Pemb. Rektor I
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa Yhs
4. Perunggu

Nomor : 144/DD Mdn/Eks/II/2009
Lampiran : -
Perihal : *Persetujuan Ijin Penelitian*

Medan, 6 Februari 2009

Kepada Yth.
Bpk. Ihsan Effendi, SE., MSi.
Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area
Di tempat

Dengan hormat,

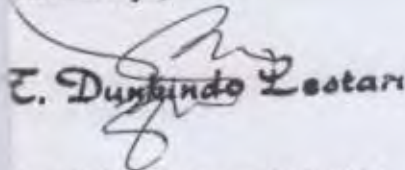
Menjawab surat Bapak dengan No. 317/F.3/II.b/2009 tertanggal 3 Februari 2009 perihal ijin pengambilan data, maka melalui surat ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeratan atas pengambilan data di Counter Dunkin' Donuts Gramedia, Jln. Gajah Mada Medan guna keperluan penyusunan skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Bapak, yaitu :

Nama : Abdurrahmansyah
No Induk : 058320033
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh mutu produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dunkin' Donuts Cabang Gramedia Medan

Namun demikian kami sangat berharap agar selama proses pengambilan data berlangsung, mahasiswa tersebut dapat melakukan koordinasi dengan pihak kami sehingga semuanya bias berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan

Demikian surat ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,


E. Dungkindo Lestari

Eko Wahyu Widayat, S.Si., MM
Branch Manager

Tembusan :

- Ibu Yozephina Hutahaean selaku Store Manager DD' Gramedia Medan
- File

Nomor : 150/DD Mdn/Eks/III/2009
Lampiran : -
Perihal : *Pengambilan Data*

Medan, 25 Maret 2009

Kepada Yth.
Bpk. Ihsan Effendi, SE., MSi.
Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area
Di tempat

Dengan hormat,

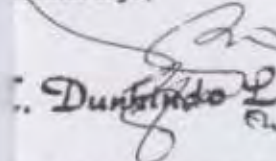
Melalui surat ini kami sampaikan bahwa proses pengambilan data di Counter Dunkin' Donuts Gramedia, Jln. Gajah Mada Medan guna keperluan penyusunan skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Bapak, yaitu :

Nama : Abdurrahmansyah
No Induk : 058320033
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh mutu produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dunkin' Donuts Cabang Gramedia Medan

Telah selesai dilaksanakan oleh yang bersangkutan. Selanjutnya kami mohon dengan sangat agar jika skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Bapak tersebut telah selesai, sudilah kiranya Bapak mengirimkan 1 (satu) eksemplar / buku skripsi yang telah tersusun lengkap guna keperluan di internal kami

Demikian surat ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,


Eko Wahyu Widayat, S.Si., MM
Branch Manager

Eko Wahyu Widayat, S.Si., MM
Branch Manager

Persembahkan :
Ibu Yozephina Hutahaean selaku Store Manager DD' Gramedia Medan
File