

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, 2004, **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Fitzsimmons, 2001, **Pelayanan Barang dan Jasa**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Jalaluddin, Rakhmat, 2000, **Metode Penelitian Komunikasi (Dilengkapi Contoh Analisis Statistik)**, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Jasfar, Farida, 2005, **Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga F-E UI, Jakarta.
- Lopiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2000, **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Rangkuti, Chandra, 2002 **Ekuitas Merk dan Kesetian Produk**, Penerbit PT Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Sudjana, 2001. **Metode Statistik**. Penerbit Tarsito. Bandung.
- Sugiarto Endar, 2002, **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), **Statistik untuk Penelitian**, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung,
- Voeti Oka A., (2001), **Strategi Pemasaran Jasa**, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yajid, 2000, **Pemasaran Jasa (konsep dan implementasi)**, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Fakultas Ekonomi, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Berikan pendapat saudara dengan memberikan tanda pada kolom yang tersedia yang menggambarkan harapan saudara pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Medan berdasarkan alternatif pilihan jawaban sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	KETERANGAN	STS	TS	N	S	SS
BUKTI FISIK / BUKTI LANGSUNG						
1	Kantor Pos memiliki peralatan yang modern					
2	Fasilitas fisik pada Kantor Pos menarik					
3	Karyawan pada Kantor Pos selalu berpenampilan fisik					
4	Fasilitas yang berhubungan dengan jasa pelayanan (seperti phanpiet dsb) pada Kantor Pos menarik					
KEHANDALAN						
5	Kantor Pos memberikan layanan sesuai dengan janji yang diberikan					
6	Kantor Pos memberikan perhatian khusus pada konsumen yang mendapat masalah berkaitan dengan servis pelayanan yang diberikan					
7	Kantor Pos memberikan servis pelayanan yang memuaskan					
8	Kantor Pos selalu melayani segala sesuatunya tepat waktu					
9	Kantor Pos jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan					
KETANGGAPAN						
10	Karyawan pada PT. Pos dapat memberikan penyelesaian secara terperinci berkaitan dengan produk yang tersedia					
11	Karyawan pada PT. Pos memiliki keinginan (motivasi) dalam membantu konsumen					
12	PT. Pos tidak akan pernah terlalu sibuk untuk memenuhi keinginan konsumen					
JAMINAN						
13	Perilaku Karyawan PT. Pos dapat memberikan rasa percaya kepada konsumen yang menggunakan jasa mereka					
14	Konsumen merasa nyaman saat transaksi					
15	Karyawan pada PT. Pos bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
16	Karyawan pada PT. Pos memiliki pengetahuan yang luas untuk membantu menjawab semua pertanyaan konsumen					
EMPATI						
17	Suatu Kantor Pos dapat memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen					
18	Jam kerja PT. Pos disesuaikan dengan kegiatan mereka					
19	PT. Pos memiliki karyawan yang memperhatikan konsumen secara personal					
20	Kantor Pos dapat mengerti keinginan dasar para konsumen					
KEPUASAN KONSUMEN						
21	Perasaan puas konsumen terhadap peralatan modern, Fasilitas modern, fasilitas fisik, penampilan karyawan					
22	Perasaan puas konsumen terhadap pelayanan sesuai janji, memberikan perhatian khusus konsumen, servis pelayanan, pelayanan tepat waktu dan jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan					
23	Perasaan puas konsumen terhadap karyawan PT. Pos atas penjelasan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keinginan membantu konsumen dan memenuhi keinginan konsumen					
24	Perasaan puas konsumen terhadap karyawan PT. Pos memberi rasa percaya, perasaan nyaman dalam transaksi, sikap sopan dan ramah serta pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan konsumen					
25	Perasaan puas konsumen terhadap PT. Pos yang memberikan perhatian khusus, jam kerja, karyawan yang perhatian secara personal, daya tarik pelayanan dan mengerti keinginan dasar konsumen					