

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrachman, *Dasar Dasar Public Relations*, Penerbit Alumni, Jakarta 1998
- Anggoro, Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan*, Bumi Aksara, Jakarta 2000
- A.Martin , William, B, *Quality Customer Service*, Penerbit PPM 2004
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit UGM Press  
Yogyakarta 1995.
- Effendy, Onong Uchjana, *Humas Relation and Public Relations Dalam Management*, Penerbit Alumni, Bandung 1981
- Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 1993
- Fisher ,Aubrey, *Teori-Teori Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1986.
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Prentise Hall Edisomer Bahasa Indonesia*, Jakarta 1997
- Kasmir, :*Etika Customer Service*, Penerbit Raja Grafindojana Persada , Jakarta 2006
- Purba, et. All, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Penerbit Pustaka Bangsa press bekerja sama dengan Departemen Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara (USU) 2006
- Ruslan, Rosady, *Managment Public Relation dan Management Komunikasi*, 2001
- Rakhmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Penerbit Remaja Rosdakarya , Jakarta 2004

Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Managemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Obor, Yogyakarta 2005

Siswanto Bambang, *Pengertian Humas dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta 1992

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta 1997



## **I. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

### **1. Agama**

- a. Islam
- b. Kristen Protestan
- c. Kristen Katholik
- d. Hindhu
- e. Budha

### **2. Suku**

- a. Batak
- b. Jawa
- c. Melayu
- d. Minang
- e. China

### **3. Usia**

- a. 18 -29 Tahun
- b. 29 – 39 Tahun
- c. 40 – 49 Tahun

### **4. Tingkat Pendidikan**

- a. Sekolah Menengah Umum
- b. Diploma III
- c. Strada I
- d. Strada II

### **5. Penghasilan**

- a. RP. 800.000,-
- b. Rp. 1.200.000,-
- c. Rp. 1.500.000,-
- d. Rp. 2.000.000,-



## **II. VARIABEL X**

### **PERANAN CUSTOMER SERVICE**

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pihak Quality Pulsa sudah mampu melayani para pelanggan dalam setiap pembelian pulsa melalui deposito?

- a. Mampu melayani
- b. Melayani
- c. Kurang melayani
- d. Tidak melayani

2. Menurut Bapak/Ibu, Setiap para agen yang datang langsung pada pihak Quality Pulsa, apakah pihak Quality Pulsa menunjukkan rasa kesopanan terhadap pelanggan?

- a. Sangat menunjukkan
- b. Menunjukkan
- c. Kurang menunjukkan
- d. Tidak menunjukkan

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sudah sesuai perilaku berkomunikasi yang di tunjukan oleh para Customer Service misalnya dalam hal mengucapkan salam secara langsung maupun melalui telepon secara manual?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang Sesuai
- d. tTidak sesuai

4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pihak Quality Pulsa memberikan suatu penjelasan maupun keterangan tentang informasi produk yang mereka berikan kepada setiap pelanggan atau agen?

- a. Sangat memberikan
- b. Memberikan
- c. Kurang memberikan
- d. Tidak memberikan

5. Menurut Bapak/Ibu, Setujukah apabila setiap pembelian produk di Quality Pulsa harus disertai dengan brosur?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju

6. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pihak Quality Pulsa umumnya Customer Service maupun menjelaskan dan mengetahui semua jenis produk yang mereka jual terhadap semua pelanggan atau agen?

- a. Sangat Mampu
- b. Mampu
- c. Kurang Mampu
- d. Tidak Mampu



**III. VARIABEL TERIKAT (Y)**  
**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

1. Menurut Saudara apakah sesuai penggunaan produk yang di berikan oleh pihak Quality Pulsa terhadap para agen yang tersebar di kota Medan?

- a. Sangat Sesuai
- b. Sesuai
- c. kurang Sesuai
- d. Tidak Sesuai

2. Menurut saudara apakah ada minat para agen dalam hal menggunakan produk yang disediakan pihak Quality Pulsa?

- a. Sangat Berminat
- b. Berminat
- c. Kurang Berminat
- d. Tidak Berminat

3. Menurut Saudara apakah sudah sesuai pihak Quality Pulsa menggunakan suatu alat media massa maupun media elektronik dalam hal melakukan setiap penjualan suatu produk yang ditunjukkan terhadap para agen?

- a. Sangat Sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang Sesuai
- d. Tidak Sesuai