

DAFTAR PUSTAKA

- B . Bungin. *Sosiologi Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006.
- Eryanto, *Teknik Sampling analisis Opini Publik*, PT. LKiS Pelangi Aksa a Yogyakarta 2004
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian bidang Sosial*. Gajah Mada, Univercity Press. Yogyakarta, 1995.
- HR. Dana Djaya, *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Alumni Bandung, 2005.
- J.B. Wahyudi. *Media Komunikasi Massa Televisi*. Alumni. Bandung. 2006.
- Jalaluddin Rakhinat , *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Jakarta, 2002.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian* , Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988.
- Oeni Abdurrachman, *Dasar-Dasar Public Relations*, Alumni, Bandung, 2000.
- Onong U. Effendy, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Alumni. Bandung. 2006.
- _____ , *Komunikasi dan Modernisasi*, Alumni, Bandung, 2002.
- _____ , *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Karya. Bandung. 2004.
- _____ , *Radio, Siaran. Teori dan Praktek*. Alumni. Bandung. 2003.
- Sudjana, *Statistika*, Tarsito, Bandung, 1996.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yayasan Fak. Psikologi UGM, Yogyakarta, 2000.
- Teguh Me nanda. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Armico, Bandung. 2001.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Nama : _____
Alamat : _____
Tanggal Wawancara : _____
Pewawancara : _____

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **YUDAS BIN Y S**
NPM : **06 850 0016**
Jurusan : **Ilmu Komunikasi**

Saat ini sedang melakukan kegiatan penelitian mengenai **“PERANAN HUMAS TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN (Suatu Studi Deskriptif Tentang Peranan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota, Terhadap Komplain Pelanggan Di Kecamatan Medan Perjuangan, Kelurahan Pahlawan)”**. Karenanya dalam kesempatan ini saya berharap dapat kiranya Bapak/Ibu menjawab pertanyaan yang diajukan pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pilihan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu atas informasi yang diberikan diucapkan terima-kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, Oktober 2010
Hormat Saya

YUDAS BIN Y SILITONGA

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur:

- a. 15 – 25 tahun
- b. 26 – 35 tahun
- c. 36 – 40 tahun
- d. 41 tahun ke atas

2. Jenis kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

3. Pendidikan :

- a. SD - SLTP
- b. SLTA
- c. D III
- d. S-1, S-2, S-3

4. Suku bangsa :

- a. Mandailing
- b. Batak Toba
- c. Jawa
- d. Melayu
- e. Dan lain-lain

5. Pekerjaan :

- a. PNS/Polisi/TNI
- b. Wiraswasta
- c. Karyawan swasta
- d. Pengusaha
- e. Dan lain-lain

VARIABEL X₁ (Peranan Humas)

6. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan Rayon Medan Kota menjalankan tugas sesuai dengan peranannya.
 - a. Setuju
 - b. Kurang setuju
 - c. Tidak setuju.

7. Keberadaan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota sangat penting dalam hal mendukung kinerja dari PT. PLN.
 - a. Setuju
 - b. Kurang setuju
 - c. Tidak setuju

8. Terdapatnya respon yang baik dari masyarakat atas tugas Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota.
 - a. Setuju
 - b. Kurang setuju
 - c. Tidak setuju

9. Konsekuensi tugas Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota sangat berhubungan dengan apresiasi masyarakat atas usaha yang dijalankan PT. PLN.
 - a. Setuju
 - b. Kurang setuju
 - c. Tidak setuju

10. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota menjembatani hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan yang diambil di bidang kelistrikan dengan konsumen.
 - a. Setuju
 - b. Kurang setuju
 - c. Tidak setuju

11. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota juga harus mampu menyampaikan keluhan konsumen kepada perusahaan.
- Setuju
 - Kurang setuju
 - Tidak setuju
12. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota harus memiliki fleksibilitas terhadap kebijakan kelistrikan yang bertentangan dengan kepentingan masyarakat.
- Setuju
 - Kurang setuju
 - Tidak setuju
13. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota harus mampu berada di tengah-tengah antara pelanggan dengan perusahaan listrik
- Setuju
 - Kurang setuju
 - Tidak setuju

VARIABEL Y (Komplain Pelanggan)

14. Komplain pelanggan lahir dari kurang arifnya PT. PLN dalam melahirkan kebijakan di bidang kelistrikan.
- Setuju
 - Kurang setuju
 - Tidak setuju
15. Komplain pelanggan menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh PT. PLN.
- Setuju
 - Kurang setuju
 - Tidak setuju



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7360168 MEDAN - 20233

Nomor : 191 / F.5 / 1.2.b / 2010
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data

4 Maret 2010

Yth : Pimpinan PT. PLN (Persero) Wilayah II
Sumatera Utara Cabang Medan Jln. Listrik No. 8 Medan
Di
Medan.

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Yudha Bin Y.S
Nomor Pokok Mahasiswa : 06 853 0016
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data pada kantor : PT. PLN (Persero) Wilayah II
Sumatera Utara Cabang Medan Jln. Listrik No. 8 Medan

Guna penyusunan Skripsi mahasiswa yang berjudul :

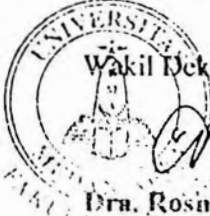
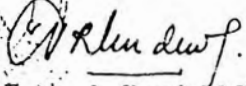
“PERANAN HUMAS TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN “

(Suatu Studi Deskriptif Tentang Peranan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Cabang Medan
Terhadap Komplain Pelanggan Di Kecamatan Medan Perjuangan, Kelurahan Pailawan)

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang saudara pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dra. Rosmala Dewi, M.Pd

Tembusan :

1. LPPM/LP
2. BAAP
3. Mahasiswa
4. Arsip

UNIVERSITAS MEDAN AREA



PT PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA UTARA
CABANG MEDAN



Layanan
Call Center



Jalan Listrik No.8 Medan

Telepon : (061) 4142888

Facsimile : (061) 4152289

Nomor : 306,060 / MED / 2010
Lampiran : -
Perihal : Telah selesai Riset

29 September 2010
Kepada :
Universitas Medan Area
Jln. Kolam No. 1
di
Medan

Menunjuk surat Manajer SDM & Administrasi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara No. 156/060/WSU/2010 tanggal 11 Maret 2010 perihal Izin Riset dan memperhatikan pelaksanaan Riset yang diadakan di PT. PLN (Persero) Cabang Medan maka dengan ini diterangkan bahwa :

- Nama : Yudas Bin Y Silitonga.
- Nim : 06.853.0016.

Telah selesai melaksanakan Riset dengan baik yang dilaksanakan mulai tanggal 05 April s/d 16 April 2010 pada Sub Bagian Sekretariat & Umum.

Demikian kami sampaikan untuk dimaklumi

ASMAN SDM & ADMINISTRASI

