

DAFTAR PUSTAKA

- Arthatiani, F.Y., 2008, **Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada PT.Maya Food Industries di Kota Pekalongan**. Skripsi pada Departemen Manajemen Bisnis dan Ekonomi Perikanan Kelautan, Fakultas Perikanan, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Handoko, T. Hani, 2005, **Manajemen Personalia dan SDM**, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Hansen Don R dan Maryanne M. Mowen, 2008, **Akuntansi Manajemen**, Jilid 2, Terjemahan A.Hermawan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hardjosoedarmo, S, 2007, **Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management**, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP., 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan**. Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- I Made Narsa, 2008, **Pengaruh Interaksi Antara Total Quality Management Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial**, Jurnal Ekonomi Akuntansi, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra <http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting>.
- Kadarisman. 2008, **Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Terhadap Keefektifan Penerapan Teknik Total Quality Management: Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia**, SNA III, hal 227 – 246.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, 2007, **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, M. N., 2007, **Manajernen Mutu Terpadu : Total Quality Management**, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, Fandy, 2008, **Strategi Pemasaran**, Edisi III, Penerbit CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Keempat, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno Hadi, 2007, **Metodologi Reserch**, Yayasan Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Tim Penyusun, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**,. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

**PENERAPAN FOKUS PADA PELANGGAN SALAH SATU
KARAKTERISTIK DARI TQM
PADA PDAM TIRTANADI CABANG
MEDAN KOTA**

Kepada :
Yth. Bapak / Ibu / Saudara / i
Pelanggan PDAM Tirtanadi
Di – tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir kami sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Jurusan Akuntansi, kami bermaksud untuk mengadakan penelitian mengenai Penerapan Fokus Pada Pelanggan Salah Satu Karakteristik dari TQM Pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i untuk mengisi Kuesioner terlampir sebagai bahan informasi atau bahan masukan yang berguna untuk pelaksanaan penelitian kami.

Besar harapan kami dapat menerima kembali kuesioner yang telah Bapak / Ibu / Saudara / i isi. Atas bantuan dan partisipasi yang Bapak / Ibu / Saudara / i berikan, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,

Wisda Julianti Nasution

PETUNJUK PENGISIAN

1. Lengkapilah Identitas Bapak / Ibu / Saudara / i sesuai dengan format yang ada.
2. Jawablah pertanyaan-pertanyaan pada lembar Kuesioner ini dengan *menchecklist* salah satu jawaban sesuai dengan pilihan jawaban Bapak / Ibu / Saudara / i.
3. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara / i berikan tidak akan berdampak negatif terhadap diri Bapak / Ibu / Saudara / i. Hasil dari pengisian Kuesioner ini semata-mata hanya akan digunakan untuk keperluan penulisan tugas akhir (Tesis) peneliti sebagai tugas akhir Mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.

I. IDENTITAS RESPONDEN

- No. Responden :
- Umur : Tahun
- Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- Pendidikan Terakhir : 1. SD 4. D.1, D.2, D.3
2. SLTP 5. S.1
3. SLTA 6. S.2 Keatas
- Pekerjaan Utama : 1. PNS / TNI / POLRI
2. Pegawai Swasta
3. Wiraswasta / Usahawan
4. Pelajar / Mahasiswa
5. Lainnya (sebutkan)

Pernyataan Total Quality Management (TQM)

Pernyataan	Keterangan									
	SE	%	E	%	N	%	KE	%	TE	%
Mengerti Kebutuhan dan Harapan pelanggan										
1. Penyaluran air bersih kepada masyarakat akan terjamin dengan baik										
2. Pelaksanaan pelayanan air bersih dan air limbah sudah terlaksana dengan baik										
Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan kepada pelanggan										
1. Pelayanan kepada pelanggan dengan penyediaan air bersih memenuhi syarat-syarat kesehatan										
2. PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota melakukan pemberitahuan jika penyaluran air bersih terkendala										
Memiliki pengetahuan, keahlian, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memuaskan pelanggan										
1. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas jika ada pelanggan yang melakukan complain										
2. PDAM memiliki sumber daya yang dibutuhkan bilamana terjadi kerusakan pada pipa penyaluran										
Mengukur kepuasan pelanggan dan bereaksi dengan hasil										
1. Kualitas air yang disalurkan pihak PDAM secara berkesinambungan										
2. Pihak PDAM memberikan pelayanan yang berkualitas dengan penyediaan air bersih yang tidak terkendala										
Mengelola hubungan dengan pelanggan										
1. Pihak PDAM memiliki hubungan yang baik dengan para pelanggannya										
2. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak PDAM sangat efektif										
Dapat menghubungkan tujuan dan target secara langsung terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan										
1. Pihak PDAM meningkatkan kapasitas produksi, sehingga volume air yang diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan										
2. Pihak PDAM melakukan pemeliharaan dan sekaligus untuk memenuhi pertumbuhan kebutuhan air bersih bagi pelanggan										
Bereaksi tergantung dari hasil pengukuran kepuasan pelanggan										