

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI, Jakarta, 1997.
- Budiarto Subroto, dan Dolly Sutajaya Nasution, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 2001.
- Gasperz Vincent, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- James F. Engel, *et. al*, *Prilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 1980.
- M. Nasir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 1979.
- Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia, Jakarta, 1994.
- R.G. Soekadijo *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 1996.
- RA, Suhardi, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*. Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 1983.
- Safari Imam Asyari, *Suatu Petunjuk Praktis Methodologi Penelitian Sosial, Usaha Nasional*, Surabaya, 1981.
- Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, Penerbit Angkasa, Jakarta, 1990.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2001.
- Teddy Pawitra, *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin dan keahlian*, Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya, Jakarta, 1993.

---

## IDENTITAS RESPONDEN

---

1. Jenis Kelamin :

- a. Perempuan
- b. Laki-laki

2. Usia

- a. 29 Tahun
- b. 30 - 39 tahun
- c. 40 - 49 tahun
- d. 50 tahun ke atas

---

### I. PELAYANAN (VARIABEL BEBAS )

---

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan yang diberikan?
  - a. Sangat baik
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik
2. Apakah pelaksanaan pelayanan sangat bermanfaat membentuk opini responden untuk tetap mempergunakan jasa perusahaan?
  - a. Sangat bermanfaat
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak bermanfaat
3. Bagaimanakah sarana penunjang dalam hal pelaksanaan pelayanan?
  - a. Sangat baik
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik

4. Bagaimanakah tanggapan petugas atas keluhan pelanggan ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Tidak baik
5. Menurut anda, bagaimanakah rasa keamanan yang diciptakan ?
  - a. Sangat baik
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik
6. Menurut anda, bagaimanakah ketepatan waktu pelayanan ?
  - a. Tepat
  - b. Kurang tepat
  - c. Tidak tepat
7. Menurut anda, bagaimanakah tingkat kenyamanan pelanggan ?
  - a. Sangat tinggi
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik
8. Menurut anda, bagaimanakah kebersihan ruang tunggu pelanggan?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
9. Menurut anda, apakah harga sesuai dengan nilai pelayanan?
  - a. Sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Tidak sesuai
10. Menurut anda, apakah kondisi dari usaha yang dijalankan perusahaan?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik

---

## II. KEPUASAN PELANGGAN (ANALISA VARIABEL Y)

---

1. Menurut anda, bagaimanakah sistem pelayanan dan pembayaran ?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
  
2. Menurut anda, apakah perusahaan dan kebutuhan pelanggan ?
  - a. Saling membutuhkan
  - b. Kurang membutuhkan
  - c. Tidak membutuhkan
  
3. Apakah, operasi perusahaan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan ?
  - a. Ya
  - b. Kadang-kadang
  - c. Tidak
  
4. Bagaimanakah, kepuasan pelanggan dengan jaminan asuransi ?
  - a. Ya
  - b. Kadang-kadang
  - c. Tidak
  
5. Petugas pelayanan dan kebutuhan pelanggan
  - a. Saling mengerti
  - b. Kurang mengerti
  - c. Tidak mengerti
  
6. Menurut anda, bagaimanakah kemampuan komunikasi petugas pelayanan?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
  
7. Menurut anda, bagaimanakah keamanan barang-barang pelanggan ?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik

8. Menurut anda, bagaimanakah sikap tegas petugas pelayanan?
- Tegas
  - Kurang tegas
  - Tidak tegas
9. Menurut anda, bagaimanakah sikap sesama pelanggan
- Bersahabat
  - Kurang bersahabat
  - Tidak bersahabat
10. Menurut anda, apakah pelayanan perusahaan perlu diperbaiki dalam mencapai kepuasan pelanggan ?
- Perlu
  - Kurang perlu
  - Tidak perlu

