

## DAFTAR PUSTAKA

- Adicondro, F. G. 2003. *Analisis Kualitas Layanan (Studi pada Pasaraya) Grande Jakarta*. Tesis (tidak diterbitkan) Prgram Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Anonim, 1981. *Klasifikasi Jabatan Indonesia*. Jakarta : Departemen tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia
- Assael, H.1992. *Customer Behaviour and Marketing Action*. Boston : BWS Kent Publishing Company
- Ariestika, R. 2001. *Hubungan Antara Persepsi Pramuniaga terhadap Penampilan Konsumen dan Kualitas Layanan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Azwar, S. 2000. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Clotheir, P. J. 1994. *Meraup uang dengan MLM*. Pedoman Praktis menuju *network selling* yang sukses. Jakarta : Gramedia
- Hou, W. 1997. *Practical Marketing : Pemasaran Praktis Cara Asia*. Jakarta : Mega Media.
- Hartati, S. & Prakosa, H. 1991. *Psikologi dalam penjualan*. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Laporan Pengabdian Masyarakat.
- Haryanti, K. 1999. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. Tesis (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
- <http://74.125.153.132/search?q=cache:bW72Ma4GQYJ:jurnalhukum.bolgsport.com/2007/05/outsourcing-dan-tenaga-kerja.html+pengertian+outsourcing&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- <http://groups.yahoo.com/group/rumahilmu/message/3719>.
- <http://ronawajah.wordpress.com/2009/02/04/belajar-dari-mal/.14:15>
- Hadi, Sutrisno.1987. *Statistik jilid 1 dan 2*, Yogyakarta : Yayasan Penerbit UGM
- Iqbal, Muhammad. 2004. *Pelayanan yang Memuaskan*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

- Isnandar, M.L. 2002. *Hubungan antara komitmen dengan prestasi belajar pada mahasiswa Pecinta Alam di Universitas Medan Area Medan*. Skripsi (tidak diterbitkan) Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan
- Johannes, R. 1986. *Berkembangnya Bisnis Eceran Skala Besar di Jakarta. Management dan Usahawan di Indonesia* No.2 Th XVIII
- Kertajaya, H. 1996. Marketing Plus 2000. *Siasat Memenangkan Pasar Global*. Jakarta. Gramedia.
- Kotler, P. 1994. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey : Prentice Hall
- Moenir, H. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nuraini, dkk. 2007. *Diktat Metode Penelitian*, Medan
- Pranowo, S. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Sub Dinas Catatan Sipil Wonogiri*. Tesis (tidak diterbitkan). Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada
- Purwanto, B. & Adisubroto, D. *Hubungan antar Gaya Kepemimpinan transformal dan transaksional dengan Komitmen Organisasi*. Sosiohumanika.
- Richard, M.A. 2000. *A. Discrepancy Model for Measuring Customer Satisfaction with Rehabilitation Service*. Journal Of rehabilitation.
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Indeks
- Sunarto. 2003. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : AMUS
- Siska, D.P.M. 2003. *Hubungan komitmen Organisasi dengan Sikap kerja Karyawan PT. Harian Waspada Medan*. Skripsi (tidak diterbitkan) Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan

Sopiah, Dr. 2008. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : CV. Andi Offset

Tjiptono. 2000. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta : Andi Offset

Wignyowiyoto, S. 2002. *Leadership- Followership. Hubungan Dinamis Kepemimpinan-keanakbuahan sebagai kunci sukses Organisasi*. Jakarta : Penerbit PPM.

[www.undiknas.ac.id/analss-p'bdaan-prestasi-kerja-nym.sriubawa-iba](http://www.undiknas.ac.id/analss-p'bdaan-prestasi-kerja-nym.sriubawa-iba) budiarta  
*pdf*

## **DATA IDENTITAS DIRI**

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri anda :

Nama (inisial) :

Jenis pekerjaan :

## **PETUNJUK PENGISIAN SKALA**

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam dua bentuk Skala (Angket Komitmen organisasi dan Angket Mutu Pelayanan Pramuniaga). Kemudian anda diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kedua skala tersebut dengan cara memilih :

SS = Bila merasa SANGAT SETUJU dengan pernyataan tersebut

S = Bila merasa SETUJU dengan pernyataan tersebut

TS = Bila merasa TIDAK SETUJU dengan pernyataan tersebut

STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan tersebut

Anda hanya diperbolehkan memilih satu alternatif pilihan jawaban pada setiap pernyataan, dengan memberikan tanda silang (X) sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

1. Saya merasa perusahaan ini mempunyai arti penting bagi saya

SS S TS STS

Tanda silang (X) menunjukkan seseorang itu SANGAT SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

**☺ SELAMAT MENGERJAKAN ☺**

### SKALA MUTU PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Dalam pekerjaan, menurut saya penampilan fisik sangat diutamakan				
2.	Saya selalu memberikan informasi yang terbaru kepada pelanggan, baik itu mengenai produk baru maupun acara-acara yang akan dilaksanakan oleh perusahaan				
3.	Ketika ada pelanggan yang menanyakan suatu informasi mengenai produk, dengan cepat saya beritahu bahwa saya kurang mengenai produk tersebut				
4.	Jika ada pelanggan yang membutuhkan bantuan saya, saya langsung untuk membantunya				
5.	Bila saya sedang tidak mood, saya tidak akan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin				
6.	Ketika ada pelanggan yang membawa belanjaan yang banyak, saya akan membantunya tanpa dimintai pertolongan				
7.	Saya selalu meyakinkan pelanggan untuk barang yang ditawarkan				
8.	Saya kurang mampu dalam meyakinkan suatu produk yang saya tawarkan kepada pelanggan				
9.	Informasi yang akan diberitahukan kepada pelanggan, itu cukup diberitahukan lewat brosur maupun bagian informasi sehingga tidak perlu lagi menjelaskannya				
10.	Saya tidak akan memaksa pelanggan untuk membeli barang yang saya tawarkan saya akan merasa cepat tersinggung				
11.	Jika ada pelanggan yang terlihat bingung mencari barang yang diperlukannya, maka saya akan segera membantunya				
12.	Saya akan merasa bersalah jika pelanggan kurang puas berbelanja				

13.	Saya terlebih dahulu akan menanyakan kabar dari pelanggan sebelum saya menawarkan suatu barang				
14.	Saya akan membantu pelanggan yang membawa barang belanjaan banyak, ketika ia memintanya saja				
15.	Saya tidak peduli jika ada pelanggan yang kurang puas berbelanja di perusahaan kami				
16.	Agar selalu terlihat segar, saat ada waktu luang saya selalu memperhatikan dan membetulkan penampilan saya				
17.	Penampilan sangat kurang diutamakan dalam pekerjaan saya, yang diutamakan hanyalah keterampilan dan kecerdasan saya				
18.	Saya hampir tidak pernah memperhatikan penampilan saat bekerja maupun sedang tidak dalam bekerja				
19.	Saya akan melayani pelanggan dengan semaksimal mungkin, agar tidak ada kekecewaan dari pelanggan tersebut				
20.	Jika ada pelanggan yang menanyakan mengenai suatu produk, saya akan menjelaskan dengan semua kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki				
21.	Ketika ada pelanggan yang datang, saya jarang sekali untuk memberkan informasi-informasi yang baru dari perusahaan maupun produk				
22.	Ketika ada pelanggan yang menanyakan letak suatu produk, saya langsung mengantarkanya ketempat tersebut				
23.	Ketika ada atasan didekat saya, saya baru akan bekerja dan ramah terhadap pelanggan				
24.	Jika ada pelanggan yang meminta diantarkan ketempat produk yang dicarinya, saya akan langsung bilang bahwa saya tidak mengetahui tempat tersebut				

25.	Jika ada pelanggan yang menanyakan suatu produk kepada saya, saya akan menjelaskannya walaupun itu bukan bagian saya				
26.	Saya akan memberikan informasi kepada pelanggan, jika mereka belum mengetahui informasi yang baru				
27.	Jika ada pelanggan yang kurang yakin kepada terhadap produk yang saya tawarkan saya akan langsung cepat tersinggung				
28.	Ketika ada pelanggan yang membawa barang bawaan yang banyak, saya akan langsung membantunya tanpa disuruh				
29.	Jika ada pelanggan yang meminta pertolongan saya akan berpura-pura sibuk dengan pekerjaan saya				
30.	Jika ada pelanggan yang meminta pertolongan saya akan segera membantunya				
31.	Saya tidak peduli bagaimana kabar dari pelanggan yang akan berbelanja disini, langsung saja saya menawarkan barang yang ada pada saya				
32.	Dalam melayani para pelanggan saya dituntut untuk selalu rapi dan ramah				
33.	Ketika sudah memasuki area kerja, identitas diri harus sudah dipergunakan				
34.	Saya pura-pura tidak tahu saja, jika ada pelanggan yang bingung mencari suatu barang				
35.	Atribut-atribut yang sudah disediakan oleh perusahaan jarang saya pergunakan agar para pelanggan tidak mengenali identitas diri saya.				
36.	Dalam bekerja, saya sangat sulit untuk selalu berpakaian rapi dan ramah kepada pelanggan				
37.	Ketika saya kurang enak badan, pelayanan yang saya berikan kepada pealanggan pun tidak maksimal				
38.	Ketika dalam keadaan apapun saya akan tetap melayani pelanggan dengan				

	sebaik mungkin				
39.	Saat saya tahu pelanggan yang datang pada saya untuk meminta bantuan saya cepat-cepat menghindar				
40.	Jika ada pelanggan yang membawa barang belanjaan yang banyak, saya hanya bisa melihatnya saja				
41.	Saya kurang percaya diri dalam menyampaikan suatu informasi baru kepada pelanggan				
42.	Karena penampilan fisik yang paling diutamakan, saya sangat memperhatikannya.				
43.	Ketika ada waktu luang dari pekerjaan saya, saya langsung menuju kebagian teman saya untuk bercerita-cerita.				
44.	Saya akan memberikan informasi mengenai produk-produk baru kepada para pelanggan				
45.	Saya selalu membuat strategi baru untuk menarik banyak lagi pelanggan				
46.	Saya selalu percaya diri untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen				
47.	Saya tidak pernah menarik pelanggan, karena itu bukan merupakan tanggung jawab saya				
48.	Dalam bekerja saya tidak perlu harus diikuti oleh atasan, agar pekerjaan saya maksimal				
49.	Saya kurang mau untuk memberikan informasi-informasi baru kepada pelanggan, karena itu bukan tugas saya				
50.	Ketika ada pelanggan yang datang kepada saya dan menanyakan produk yang bukan bagian saya, saya akan menyatakan bahwa saya tidak tahu				



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

121

## FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7366998 MEDAN 20223

Email: uma001@indosat.net.id Website: uma.ac.id

Nomor : *12/0* /FO/PP/2009  
Lampiran : -  
Hal : **Pengambilan Data**

04 September 2009

Yth. Ka. Pimpinan  
SOGO Sun Plaza  
Jalan Diponegoro Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Riski Kartika  
NPM : 05.860.0107  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada **SOGO Sun Plaza Medan**, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan antara Komitmen Organisasional dengan Mutu Pelayanan Parmuniaga SOGO SUN PLAZA Medan."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

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

  
Wakil Dekan  
Bidang Akademik,  
Linda Budiman, S.Psi.

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs.
2. Peringgal  
UNIVERSITAS MEDAN AREA



PT PANEN LESTARI INTERNUSA

SUN PLAZA

Jl. H. Zainul Arifin No. 7

Medan 20152

Indonesia

Phone (062-61) 4501155, 4501175

Fax (062-61) 4501177

122

Medan, 04 September 2009  
No. 106/HRD/SP/PLI/IX/09

Kepada Yth,

**Bapak Zuhdi Budiman, S. Psi**  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area  
Jl. Kolam No.1 Medan Estate  
di -  
Medan

**Hal : Surat Persetujuan Pengambilan Data**

Dengan hormat,

Menanggapi surat permohonan pengambilan data mahasiswa No. 140/FO/PP/2009 tertanggal 04 september 2009, maka kami menerangkan bahwa :

Nama	: Riski Kartika
NPM	: 05.860.0107
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Dapat melakukan pengambilan data dan penelitian di perusahaan kami terhitung mulai tanggal 04 september 2009 s.d 04 Oktober 2009, selama melaksanakan pengambilan data diberitahukan bahwa masiswa bersangkutan akan mengikuti perturan dan ketentuan yang berlaku di perusahaan kami.

Demikianlah surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

**PT PANEN LESTARI INTERNUSA**  
**HUMAN RESOURCES**

**RIZA KURNIAWAN**  
Human Resources & GA Manager

Cc : - File  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**