

## DAFTAR PUSTAKA

- Creven. David W. 1996. Pemasaran Strategis, edisi ke-4. Jilid 1. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Fisher, Hellen. 2004. Layanan Konsumen, Cetakan Pertama (terjemahan), Penerbit : Prestasi Pustaka Publisher.
- Lele. Milind M. and Sheth, Jagdish n. 1995. Pelanggan kunci keberhasilan. Cetakan pertama. Jakarta. Mitra Utama.
- Marius P. Angipora. 1999, Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Pertama, Jakarta, Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada.
- M. Burhan Bungin. 2008. Pengantar Penelitian , Jakarta, Penerbit : CV. Kencana
- Nugroho J. Setiadi, 2003, Perilaku Konsumen. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana.
- Peter, J.P. & Jerry C. Olson. 1999, Customer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Keempat (terjemahan), Penerbit : Erlangga.
- Sugiyono. 2000. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Penerbit : CV. Alfabeta
- Sutisno, 2002, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ted Johns. 2003. Pelayanan Pelanggan, Cetakan Pertama (terjemahan), Penerbit : Kunci Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management, Yogyakarta : Penerbit Andi .
- Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa, Cetakan Kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Nomor Urut :

Jenis Kelamin ( P/L ) :

Yth. Responden,

Daftar pertanyaan ini berguna untuk penulisan Skripsi yang berjudul " Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih pelayanan jasa pada Sasec laundry cabang Teuku Umar Medan ". Peran serta partisipasi bapak/ibu/saudara-saudari dalam menjawab daftar pertanyaan ini akan sangat membantu keberhasilan penelitian yang sedang diadakan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon daftar pertanyaan ini diisi oleh bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada guna memperlancar penelitian.
2. Pada halaman berikut ini, saudara cukup memberikan uraian nomor pada kolom lembar yang tersedia, yaitu dengan memilih alternatif jawaban

Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh sebab itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikesongkan.

**Identitas Diri Anda**

Umur :

- Pendidikan : a. SD b. SMP c. SMU/SMA  
d. Akademi ( D3 ) e. Perguruan Tinggi ( S1/S2 )

- Pekerjaan : a. PNS b. Wiraswasta c. Pegawai swasta  
d. Pelajar/Mahasiswa e. Lain-lain ( tuliskan )

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			

**A. Faktor Etika**

1.	Apakah ramah-tamah serta budi pekerti bahasa yang baik mendorong konsumen dalam memilih pelayanan jasa di S4sec laundry				
2.	Apakah anda memilih pelayanan jasa di S4sec laundry dikarenakan budi bahasa yang baik				

**B. Faktor Syarat**

1.	Apakah anda dalam memilih pelayanan jasa di S4sec laundry dikarenakan syarat yang mudah dalam bertransaksi				
2.	Apakah lokasi yang strategis di pusat kota sebagai pendorong konsumen dalam memilih pelayanan jasa di S4sec laundry				

**C. Faktor Kecepatan**

1.	Adanya 1 hour service memotivasi anda dalam memilih pelayanan jasa di S4sec laundry				
2.	Adanya peogambilan pakaian dalam 1 hari memotivasi anda dalam memilih pelayanan jasa di S4sec laundry				

**D. Faktor Merk**

1.	Adanya jaminan kualitas produk				
2.	Adanya penanganan komplain yang baik serta cepat				

**E. Faktor Keamanan**

1.	Jaminan penyimpanan pakaian yang aman				
2.	Banyaknya cabang-cabang S4sec di luar kota				