

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Penerbit Rhineka Cipta. Bandung.
- Assauri, S. 2003. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi Pertama, Cetakan Ke empat, Penerbit Rajawali, Jakarta,
- Barata, A.A. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Gramedia Jakarta.
- Gasperz, V. 2003. *Manajemen Produktivitas Total : Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hasan, I. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Bui Aksara. Jakarta
- Kotler, P. 2005. "Marketing Manajèren". *Analysis, Planning, Implementation and Control*. Millenium Edition. New jersy: Practise Hall Inc.
- Muchtaruddin. 2000. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. LPFE UI, Jakarta, 1990.
- Nasution, S. 2004. *Metode Research (Peneitian Ilmiah)*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Nitisemito, A.S. 2001. *Marketing*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithmal & Leonard L. Berry. 2005. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*,
- Rangkuti, F., 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistika*. Tarsito. Bandung.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

**Berilah Tanda Silang (✓) Pada Kolom yang Telah Disediakan
(Untuk Kepuasan Pelanggan yang Diberikan Oleh PT. Ika Utama
Transfer Express Medan)**

Penilaian ini menunjukkan penilaian saudara terhadap pekerjaan karyawan. Baik tidaknya penilaian ini tergantung dari kejujuran dan ketepatan yang saudara gunakan. Sebagai pertimbangan bahwa dalam penilaian ini terdapat dua kepentingan yaitu kepentingan perusahaan dan karyawan. Sebagai keterangan simbol-simbol berikut menyatakan : (SS) = Sangat Setuju, (S) = Setuju, (CS) = Cukup Setuju, (KS) = Kurang Setuju dan (TS) = Tidak Setuju.

“Jenis Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan”

No	URAIAN	Kriteria Penilaian				
		SS	S	CS	KS	TS
1.	Perusahaan selalu menepati realisasi janji dan menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan					
2.	Perusahaan selalu menjaga kepatan, kelancaran dan keadanan pelayanan terhadap pelanggan					
3.	Perusahaan selalu anggap dan siap di dalam melayani pelanggan					
4.	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan keten uan					
5.	Perusahaan selalu memberi perhatian dan keadilan dalam melayani Pelanggan					
6.	Dalam beroperasi perusahaan selalu pemah dan mengutamakan kepentingan dan waktu beroperasi					
7.	Lingkungan, interior dan ekterior perusahaan mendukung kebutuhan konsumen					
8.	Keamanan, tempat parkir dan penempatan karyawan sesuai dengan karakter perusahaan					

Komentar tambahan : _____

Nama Penilai : _____ Tanggal : _____

**Berilah Tanda Silang (✓) Pada Kolom yang Telah Disediakan
(Jaminan yang Diberikan Oleh PT. Ika Utama Transfer Express
Medan)**

Penilaian ini menunjukkan penilaian saudara terhadap pekerjaan karyawan. Baik tidaknya penilaian ini tergantung dari kejujuran dan ketepatan yang saudara gunakan. Sebagai pertimbangan bahwa dalam penilaian ini terdapat dua kepentingan yaitu kepentingan perusahaan dan karyawan. Sebagai keterangan simbol-simbol berikut menyatakan : (SS) = Sangat Setuju, (S) = Setuju, (CS) = Cukup Setuju, (KS) = Kurang Setuju dan (TS) = Tidak Setuju.

“Jenis Pertanyaan Tentang Jaminan Terhadap Pelanggan“

No	URAIAN	Kriteria Penilaian				
		SS	S	CS	KS	TS
1.	Perusahaan selalu bertanggung jawab terhadap barang/dokumen yang rusak					
2.	Perusahaan selalu melakukan penggantian terhadap barang/dokumen yang hilang					
3.	Harga jasa yang ditawarkan kepada responden sesuai dengan penggunaan jasa itu sendiri					
4.	Harga bersaing yang ditentukan oleh perusahaan menjadi daya tarik bagi pelanggan					
5.	Perusahaan selalu memperhatikan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan					
6.	Bentuk jasa pelayanan pelayanan yang diberikan perusahaan memenuhi harapan pelanggan					
7.	Perusahaan selalu memberikan garansi terhadap produk/dokumen					
8.	Garansi yang diberikan berupa waktu penyampaian barang/dokumen sesuai dengan janji					

Komentar tambahan : _____

Nama Penilai : _____ **Tanggal :** _____

**Berilah Tanda Silang (✓) Pada Kolom yang Telah Disediakan
(Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh PT. Ika Utama
Transfer Express Medan)**

Penilaian ini menunjukkan penilaian saudara terhadap pekerjaan karyawan. Baik tidaknya penilaian ini tergantung dari kejujuran dan ketepatan yang saudara gunakan. Sebagai pertimbangan bahwa dalam penilaian ini terdapat dua kepentingan yaitu kepatihan perusahaan dan karyawan. Sebagai keterangan simbol-simbol berikut menyatakan : (SP) = Sangat Puas, (P) = Puas, (CP) = Cukup Puas, (KP) = Kurang Puas dan (TP) = Tidak Puas

“Jenis Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelanggan“

No	URAIAN	Kriteria Penilaian				
		SP	P	CP	KP	TP
1.	Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan					
2.	Bagaimana perusahaan dalam memenuhi segala kebutuhan pelanggan					
3.	Bagaimana dengan kecepatan kerja yang dilakukan karyawan					
4.	Bagaimana ketepatan kerja yang dilakukan karyawan					
5.	Bagaimana jaminan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan					
6.	Bagaimana dengan waktu penggunaan garansi yang diberikan perusahaan					
7.	Bagaimana dengan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan					
8.	Bagaimana dengan pemuasan kebutuhan pelanggan oleh pihak perusahaan					
9.	Bagaimana dengan lokasi yang mudah dijangkau					
10.	Bagaimana dengan keamanan produk/d kumen yang dititipkan kepada perusahaan					

Komentar tambahan : _____

Nama Penilai : _____ Tanggal : _____