DAFTAR PUSTAKA

Anorogo dan Widiyanthi, 1990, **Psikologi Dalam Perusahaan** , Penerbit Repika Cipta.

As'ad, Moh.1991, **Psikologi Industri**, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Edisi Keempat, Yogyakarta : Penerbit Liberty.

Azwar, S.1992, **Reliabilitas dan Validitas,** Yogyakarta : Sigma Alpha.

Dina, Cynthia, 2001. Perbedaan Kecerdasan Emosional Anak Ditinjau Dari Pola Asuh Pada Siswa-Siswi Sekolah Dasar Muhammadiyah 03 T.Sari Medan. **(Skripsi)** Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Gibson Jm Donnely, 1989. **Organisasi Perilaku, Struktur Proses**, jilid I Edisi kelima.Jakarta : Erlangga.

Goleman,Daniel,. 1997. **Kecerdasan Emosional : Mengapa EQ Lebih Penting Dari IQ**. Jakarta : Gramedia.

Goleman, Daniel.1991. **Kecerdasan Emosional Untuk Mencapai Prestasi,** Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Gramedia.

Hadi, Sutrisno. 1980. **Metodologi Research jilid I**. Yogyakarta : Andi Offset.
——————— **Metodologi Research jilid II**. Yogyakarta : Andi Offset.

Handoko, T, 1984. **Manajemen**. Edisi Kedua. Yogyakarta :BPFE.

Hadi, Sutrisno. 1990. **Metodologi Research** jilid III. Yogyakarta : Andi Offset

Heidirachman, S dan Husnan, S.1990. **Manajemen Personalia**. Edisi Keempat. Yogyakarta : BPFE

Pareek Udai, 1984, **Perilaku Organisasi**, Penerbit PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Patricia, Patton. 1997. **EQ- Ditempat Kerja**. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Pustaka Delapratasa.

Resohadiprojo, S, dan Handoko, 1982, **Organisasi Perusahaan**, Yogyakarta : BPFE

Ritonga, Rachman. 1997. Statistik **(Untuk Penelitian Psikologi dan Penelitian).** Jakarta : Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UI.

Siagian P Sondang,1989, **Teori Motivasi dan Aplikasinya**, Penerbit Bina Aksara.

Seagel, Jeanne, 1997. **Raising Your Emotional Intelligence,** Alih Bahasa :Dian Parameti. Meningkatkan Kecerdasan Emosional. Jakarta : Citra Aksara.

Tukimun, 1996. Hubungan Antara Human Relation dan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Karyawan Di PT. Pelabuhan Indonesia –I Cabang Belawan Medan. **(Skripsi)**. Medan : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Jabatan :

Lamanya kerja :

Pendidikan :

Petunjuk.

Berilah tanda silang pada alternatif jawaban yang disediakan yang sesuai dengan diri anda.

SS = sangat setuju

S = setuju

TS = tidak setuju

STS = sangat tidak setuju

001. Saya akan meminta maaf kepada konsumen apabila melakukan kesalahan.	SS	S	TS	STS
002. Saya berusaha sungguh-sungguh dalam memasarkan produk kepada konsumen.	SS	S	TS	STS
003. Saya mengetahui sampai dimana kemampuan saya dalam memasarkan suatu produk.	SS	S	TS	STS
004. Saya selalu berdoa sebelum melakukan pekerjaan.	SS	S	TS	STS
005. Saya selalu mengikuti peraturan perusahaan karena kesadaran.	SS	S	TS	STS
006. Malu rasanya utuk mengakui kesalahan yang saya lakukan.	SS	S	TS	STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

007. Saya tidak senang kepada orang yang selalu mengkritik saya SS S TS STS

008. Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan selalu benar. SS S TS STS

009. Apabila saya tidak berhasil memasarkan suatu produk, saya menganggap hal itu bukan karena ketidakmampuan saya. SS S TS STS

010. Saya kurang tahu dimana kelemahan dan kelebihan saya. SS S TS STS

011. Saya selalu merencanakan dengan matang setiap kegiatan yang akan saya lakukan. SS S TS STS

012. Saya selalu mencatat tempat konsumen yang hendak didatangi, agar lebih memudahkan pekerjaan saya. SS S TS STS

013.Ketika ingin berpergian segala perlengkapan sudah saya persiapkan dahulu. SS S TS STS

014. Saya selalu memberikan pruduk yang diinginkan konsumen tepat pada waktunya. SS S TS STS

015. Saya selalu memprioritaskan konsumen yang terlebih dahulu memesan barang. SS S TS STS

016. Saya memang jarang datang ke kantor tepat pada waktunya. SS S TS STS

017. Saya lebih suka mengerjakan tugas, ketika datang keinginan, langsung mengerjakannya. SS S TS STS

018. Saya kadang kala terlambat memberikan produk yang dipesan oleh konsumen. SS S TS STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

019. Saya terkadang lupa mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan.	SS	S	TS	STS
020. Saya terbiasa mandi pagi terburu-buru ketika hendak pergi kekantor.	SS	S	TS	STS
021. Penjualan yang tinggi membuat saya merasa puas.	SS	S	TS	STS
022. Saya giat bekerja agar bisa meraih sukses.	SS	S	TS	STS
023. Saya merasa terdorong untuk bekerja agar mendapat bonus dari atasan	SS	S	TS	STS
024. Meskipun terkadang memasarkan produk ketempat yang baru sangat sulit, saya berusaha untuk tetap mengerjakannya.	SS	S	TS	STS
025. Saya tetap berusaha mencari tahu minat dari konsumen, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik.	SS	S	TS	STS
026. Saya tidak perduli dengan konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang saya berikan.	SS	S	TS	STS
027. Saya kurang semangat dalam memasarkan produk kepada konsumen.	SS	S	TS	STS
028. Saya sering ditegur atasan karena penjualan produk yang rendah.	SS	S	TS	STS
029. Walaupun dijanjikan akan mendapatkan promosi, saya masih kurang bersemangat dalam bekerja.	SS	S	TS	STS
030. Saya merasa kemampuan penjualan produk saya menurun akibat kurangnya dorongan dari atasan.	SS	S	TS	STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

031. Saya selalu bersikap ceria didalam menghadapi konsumen. SS S TS STS

032. Saya suka mengajak bicara konsumen yang menghadapi masalah. SS S TS STS

033. Apabila ada rekan kerja yang tidak berjualan saya biasanya memberikan perhatian. SS S TS STS

034. Saya selalu berusaha untuk bisa memahami kesulitan orang lain. SS S TS STS

035. Saya selalu ingin menghibur rekan kerja yang sedang mendapat kesulitan. SS S TS STS

036. Saya merasa sulit menunjukkan perasaan sedih bila ada konsumen yang sepertinya dalam kesulitan. SS S TS STS

037. Saya tidak perduli dengan masalah orang lain, yang penting bagi saya dapat menjual produk. SS S TS STS

038. Saya kurang senang kepada orang yang datang hanya untuk mengadukan masalahnya saja. SS S TS STS

039. Saya akan menghindar bila dimintai bantuan yang tidak ada urusannya dengan saya. SS S TS STS

040. Saya akan menghindar bila dimintai bantuan untuk memecahkan masalah kantor. SS S TS STS

041. Saya berusaha ramah kepada setiap konsumen. SS S TS STS

042. Kepuasan konsumen penting bagi saya SS S TS STS.

043. Saya tidak ingin memiliki masalah dengan konsumen. SS S TS STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

044. Setelah beberapa kali berhubungan dengan konsumen biasanya saya langsung cepat akrab dengan konsumen.	SS	S	TS	STS
045. Saat berhubungan dengan konsumen, saya berusaha untuk tidak menyinggung perasaannya baik sengaja maupun tidak sengaja.	SS	S	TS	STS
046. Menurut konsumen saya termasuk orang yang tidak ramah.	SS	S	TS	STS
047. Saya merasa teman saya tidak banyak.	SS	S	TS	STS
048. Sering konsumen menghindar dari saya setelah berhubungan beberapakali.	SS	S	TS	STS
049. Berat bagi saya untuk bisa saling menjaga perasaan dengan konsumen.	SS	S	TS	STS
050. Saya selalu memilki masalah dengan konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan saya.	SS	S	TS	STS
051. Fasilitas yang disediakan perusahaan dapat menjamin keselamatan karyawan dalam bekerja.	SS	S	TS	STS
052. Perusahaan menyediakan fasilitas pengobatan bagi karyawan yang sakit selama bekerja.	SS	S	TS	STS
053. Saya merasa tenang bekerja karena kesejahteraan keluarga karyawan selalu diperhatikan oleh perusahaan.	SS	S	TS	STS
054. Produk yang dihasilkan ini berkwalitas baik, karena itu saya tidak akan merasa takut menawarkannya kepada konsumen.	SS	S	TS	STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

055. Pihak perusahaan telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk memasarkan setiap produknya.	SS	S	TS	STS
056. Fasilitas yang disediakan perusahaan tidak dapat menjamin keselamatan karyawan dalam bekerja.	SS	S	TS	STS
057. Produk perusahaan ini kurang baik kwalitasnya, karena itu saya merasa takut untuk menawarkannya kepada konsumen.	SS	S	TS	STS
058. Perusahaan tidak pernah memperhatikan kesejahteraan keluarga karyawan.	SS	S	TS	STS
059. Perusahaan ini tidak menyediakan pengobatan bagi karyawannya yang sakit selama bekerja.	SS	S	TS	STS
060. Perusahaan tidak selalu mempercayai karyawannya dalam memasarkan produk ke tempat yang baru.	SS	S	TS	STS
061. Saya merasa bangga bekerja di perusahaan ini karena perusahaannya terekenal.	SS	S	TS	STS
062. Masyarakat sudah mempercayai produk yang dikeluarkan oleh perusahaan tempat saya bekerja.	SS	S	TS	STS
063. Saya merasa percaya diri mengenakan seragam perusahaan selama bekerja.	SS	S	TS	STS
064. Dengan bekerja di perusahaan ini saya menjadi ikut terkenal pula.	SS	S	TS	STS
065. Saya merasa bangga menawarkan produk perusahaan sekalipun di tempat yang baru.	SS	S	TS	STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

066. Masyarakat masih belum yakin dengan kwalitas produk yang dihasilkan perusahaan ini. SS S TS STS

067. Saya merasa malu mengenakan seragam perusahaan selama bekerja. SS S TS STS

068. Saya merasa malu menawarkan produk perusahaan ini kepada konsumen. SS S TS STS

069. Saya merasa kurang percaya diri apabila orang lain tahu saya bekerja di perusahaan sekarang ini. SS S TS STS

070. Saya merasa malu bekerja di perusahaan ini karena perusahaanya kecil. SS S TS STS

071. Saya merasa bersemangat bekerja di bagian pemasaran, karena saya merasa ada kemajuan dalam bekerja. SS S TS STS

072. Saya merasa peluang untuk maju di bagian marketing sangat besar. SS S TS STS

073. Perusahaan selalu memberikan promosi kepada karyawannya. SS S TS STS

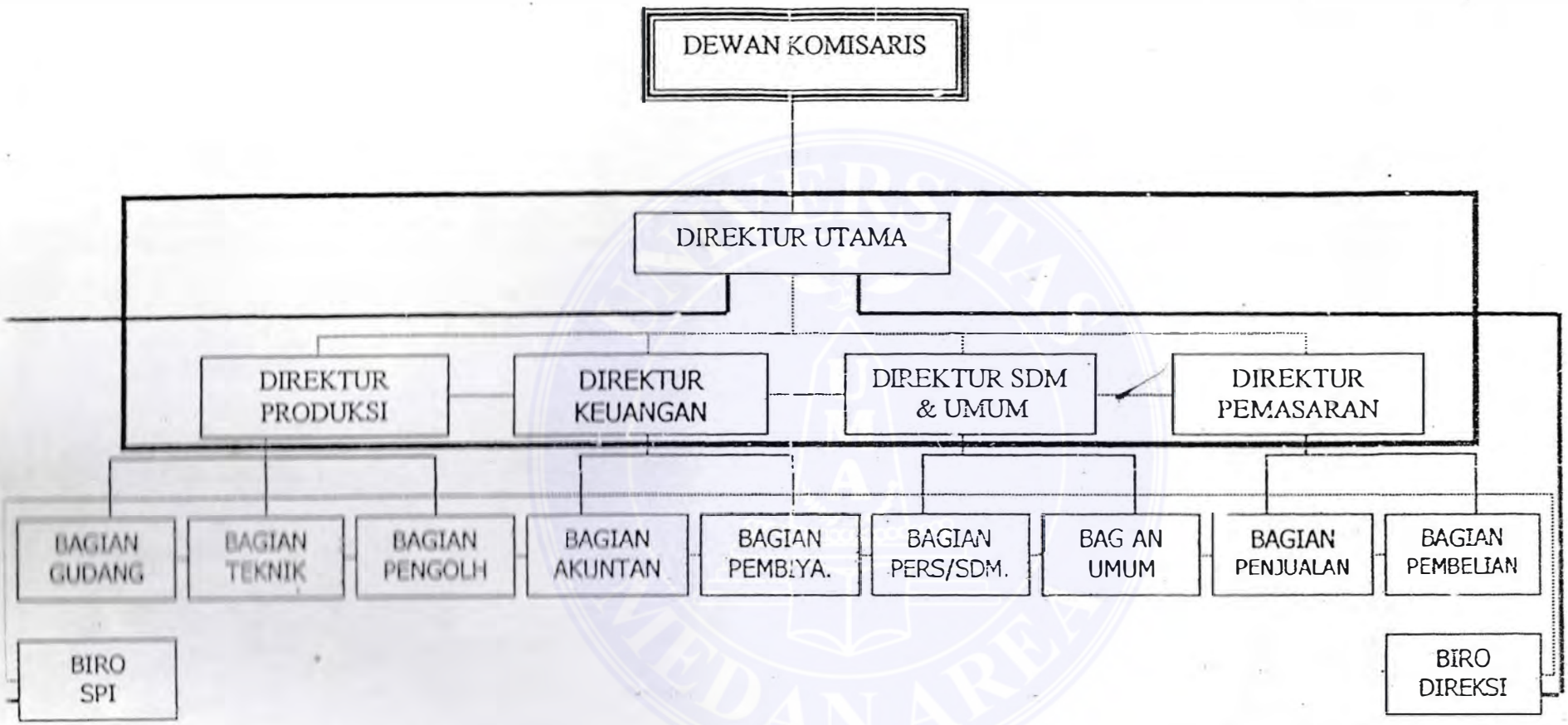
074. Perusahaan selalu memberikan training kepada karyawannya. SS S TS STS

075. Saya berusaha bekerja sebaik mungkin agar dapat berprestasi di perusahaan ini. SS S TS STS

076. Saya merasa peluang untuk maju di bidang marketing ini sangat kecil. SS S TS STS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

STRUKTUR ORGANISASI
PT. COCA COLA BOTTLING INDONESIA MEDAN



Keterangan : 1 ——— Garis Komando
2 - - - - Garis Koordinasi

Sumber : PT. Coca Cola Bottling Indoensia Medan
Penelitian, tahun 2003

UNIVERSITAS MEDAN AREA