

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. **Manajemen Penelitian**, Edisi Revisi. Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Boyd Walker. Larreche, **Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global**. Erlangga Jakarta 2000.
- Buchari Alma. **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta. Bandung, 2007.
- Durianto, Darmadi. Sugianto, **Strategi Menaklukkan Pasar**. Gramedia Pustaka Utama . Jakarta, 2001.
- Griffin, Jill.. **Costumer Loyalty**. Erlangga. Jakarta 2003
- Hurriyanti, Ratih.. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Alfabeta. Bandung , 2005
- Kismono, Gugup. **Pengantar Bisnis**. BPFPE. Yogyakarta. 2001.
- Kotler, Philip dan Armstrong. **Dasar-Dasar Pemasaran Edisi IX**, PT. Indeks. Jakarta. 2002.
- Setiadi Nugroho J, **Perilaku Konsumen**. Kencana Jakarta, 2003.
- Simamora. Bilson, **Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2001.
- Sugiyono. **Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**. Alfabeta. Bandung 2006.
- Tim penyusun. **Pedoman Penulisan Skripsi**. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan. 2008.

[www.antara.co.id](http://www.antara.co.id) diakses tanggal 03 Januari 2011

**Kuesioner Penelitian Persepsi Kualitas Produk Kartu Prabayar XL Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama	:	
NIM	:	
Usia	:	
Jenis Klamir	:	
Jurusan	:	

**PETUNJUK :**

Jawablah pernyataan berikut dengan baik dan jujur dengan memberi tanda silang (x) pada kolom yang tersedia pada kuesioner dengan judul Analisis Persepsi Kualitas Produk Kartu Prabayar XL Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
<b>A</b>	<b>Variabel Kinerja</b>					
1	Kartu Prabayar XL memiliki sinyal kuat					
2	Kartu prabayar XL memiliki daya tangkap suara yang jernih					
3	Kartu prabayar XL menjangkau keberbagai wilayah di indonesia					
<b>B</b>	<b>Variabel Pelayanan.</b>					
1	Kemudahan dalam melakukan isi ulang					
2	Kemudahan untuk mendapatkan <i>Voucher</i> isi ulang					
3	Layanan Konsumen tersedia 24 Jam					
4	Layanan konsumen penggantian kartu rusak					

<b>C</b>	<b>Variabel Keandalan</b>					
1	.Kartu Prabayar XL cukup kompeten dalam menyediakan layanan komunikasi					
2	Segmen pasar terluas untuk kalangan pengguna kartu Prabayar					
<b>D</b>	<b>Variabel Karakteristik Produk</b>					
1	Kartu Prabayar XL memiliki kapasitas cukup untuk menyimpan nomor telepon					
2	Kartu Prabayar XL memberikan banyak kemudahan dan bonus					
3	Kartu Prabayar XL memiliki banyak akses kesegala bidang komunikasi dan informasi					
<b>E</b>	<b>Variabel Kesesuaian Dengan Spesifikasi</b>					
1	Tipe Kartu Prabayar XL sesuai dengan spesifikasi yang dimiliki					
2	Memberikan kemudahan dalam proses Registrasi					
3	Memberikan kemudahan dalam pengoperasian akses dan layanan					
4	Harga kartu Prabayar terjangkau					
5	Harga pulsa yang diberikan terjangkau					
<b>F</b>	<b>Variabel Loyalitas Konsumen</b>					
1	Anda tidak ingin berpindah ke operator lain					
2	Anda sering merekomendasikan kartu Prabayar XL					
3	Anda selalu menggunakan kartu Prabayar XL					
4	Anda menyukai layanan yang diberikan oleh provider XL					
5	Anda tertarik mengikuti acara yang diselenggarakan oleh provider XL					
6	Anda mengisi pulsa sebelum masa aktif habis					

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju