

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Chandra, Gregorius, (2001), **Pemasaran Global**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi; Yogyakarta.
- Fitzsimmons, (2001), **Pelayanan Barang dan Jasa**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2005), **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga F-E UI, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Mursid M., (2003), **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Jilid Ketiga, Penerbit BUMI AKSARA, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2000), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi 1, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Sugiarto Endar, (2002), **Paikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan, Alfabeta, Bandung.
- Suryadi Prawiroseno, (2004), **Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu**, Bumi Aksara, Jakarta
- Swastha, Basu dan Irawan, (2000), **Manajemen Pemasaran Modern**, (Edisi II, Get. VHI),: Liberty Yogyakarta.
- Tim Penyusun, (2008). **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

PENGARUH PELAYANAN DAN MINAT BELI PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) MEDAN

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul "Pengaruh Pelayanan dan Minat Beli Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Berapa Lama Jadi Pelanggan :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda cbeckist (√) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

I. Pertanyaan Variabel X₁ (Pelayanan)

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Apakah pelayanan yang diberikan perusahaan sudah terlaksana dengan baik?					
2	Apakah pelayanan yang disediakan sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan?					
3	Apakah pelayanan yang diberikan sangat menarik bagi anda?					
4	Apakah anda sangat mudah mendapatkan pelayanan jasa di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional 1 Sumatera Utara					
5	Apakah pelayanan yang disampaikan sangat sesuai dengan kebutuhan anda?					
6	Apakah anda setuju pelayanan yang diberikan secara akurat dan terpercaya dimata konsumen?					
7	Apakah anda sangat menyenangkan bila mendapatkan layanan cepat / responsif?					
8	Apakah anda merasa aman fasilitas yang diberikan perusahaan?					

II. Pertanyaan Variabel X₂ (Minat Pembelian)

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Setujukah anda dengan kinerja pelayanan dalam menawarkan tikaet kepada anda?					
2	Setujukah anda terhadap fasilitas yang diberikan sehingga menambah minat beli anda?					
3	Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli pada PT. Kereta Api Indonesia?					
4	Apakah dengan adanya discount potongan pembelian, anda merasa puas serta menambah minat beli anda terhadap tiket di PT. Kereta Api Indonesia?					
5	Setujukah anda bahwa untuk meningkatkan minat beli serta kesetiaan, perusahaan harus memberikan service, kemudahan serta layanan?					
6	Apakah anda adalah pelanggan yang puas, karena adanya pelayanan yang memuaskan?					
7	Apakah dengan fasilitas serta pelayanan yang sederhana anda akan tetap puas?					
8	Apakah anda memiliki kepuasan atau loyalitas pelanggan terhadap minat beli?					

III. Pertanyaan Variabel Y (Pembelian Tiket)

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Apakah anda merasa bahwa pembelian tiket sudah termasuk harga yang ekonomis?					
2	Setujukah anda dengan pembelian tiket di PT. Kereta Api Indonesia sudah baik?					
3	Apakah anda setuju dalam pembelian tiket di PT. Kereta Api Indonesia menggunakan antrian?					
4	Apakah anda setuju dengan tanggapan dari perusahaan atas komplain yang anda ajukan?					
5	Setujukah anda dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan PT. Kereta Api Indonesia?					
6	Setujukah anda karena mendapatkan informasi atau layanan dari para karyawan PT. Kereta Api Indonesia?					
7	Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia?					
8	Apakah layanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia sudah sangat membantu kebutuhan anda?					