

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong Gary dan Philip Kotler, (2000). *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketiga. Jilid Pertama. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Assauri Sofyan, (2000). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep, dan Strategi)*. Cetakan Ketiga, Edisi I, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Boyd. *et. al.* (2000). *Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategi Dengan Orientasi Global*. Edisi Kedua, Jilid Kedua. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Chandra. Gregorius. (2001). *Pemasaran Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Charles W. Lamb. *et. al.* (2001). *Pemasaran*, Buku Satu. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, (2000). *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Husaini Usman, (2006). *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Diterbitkan PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Irawan *et.al.* (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Kotler Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, 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.
- Stanton J. William, (2000). *Prinsip Pemasaran*, Terjemahan Sadu Sundry, Jilid Kedua. Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Adminsitrasi*, Edisi Revisi, Alfabeta, Bandung.
- Triyana Alex D., (2000). *Penerapan Strategi di Indonesia, Marketing Seminars*, Edisi IV, Jakarta.
- Tim Penyusun, (2008). *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN
PELANGGAN PADA PERUM PEGADAIAN MEDAN GAHARU**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan Pada Perum Pegadaian Medan Gaharu. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Ibu/Bapak :

Alamat :

No. Telp/Hp :

Pekerjaan :

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

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

1. Pe lanyaan Variabel Bebas X (Kualitas Pelayanan)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Bagaimana pendapat anda dengan Perum Pegadaian selalu tanggap dan siap didalam melayani pelanggannya?					
2	Puaskah anda bahwa perusahaan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keadaban pelayanan terhadap pelanggan?					
3	Puaskah anda bahwa prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan?					
4	Puaskah anda bahwa karyawan pegadaian selalu menepati realisasi janji dan menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan?					
5	Bagaimana pendapat anda bahwa karyawan selalu meraberiikan perhatian dan keadilan dalam melayani pelanggan?					
6	Bagaimana pendapat anda dengan kualitas pelayanan yang anda terima?					
7	Puaskah anda dengan dengan keramahan para karyawan pegadaian?					
8	Bagaimana pendapat anda dengan koresponsilan petugas pada saat melayani anda?					
9	Bagaimana pendapat anda dengan penyambutan yang anda terima dari para karyawan?					
10	Puaskah anda dengan keamanan, tempat parkir dan penampilan karyawan sesuai dengan ka akter perusahaan?					
11	Bagaimana pendapat anda dengan penyampaian informasi yang diberi a oleh pihak perusahaan?					
12	Bagaimana pendapat anda dengan kemudahan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak perusahaan?					

II. Pertanyaan Variabel Terikat Y (Kepercayaan Pelanggan)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Apakah anda merasa puas dengan cara karyawan menyampaikan pelayanan kepada anda?					
2	Puaskah anda dengan tata cara gadai barang yang ditetapkan perusahaan?					
3	Puaskah anda perusahaan selalu memperhatikan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan?					
4	Puaskah anda bentuk jasa pelayanan yang diberikan perusahaan memenuhi harapan pelanggan?					
5	Puaskah anda bahwa harga jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan penggunaan jasa itu sendiri?					
6	Puaskah anda bahwa harga bersaing yang ditentukan oleh perusahaan menjadi daya tarik bagi pelanggan?					
7	Puaskah anda bahwa biaya bunga yang ditetapkan perusahaan?					
8	Puaskah anda bahwa garansi yang berupa waktu penyampaian barang sesuai dengan perjanjian?					