

DAFTAR PUSTAKA

Alma Buchari, (2003), Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Arikunto, Suharsimi, (2005), Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, cetakan 12, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta

Kotler, Philip dan Susanto, (2001), A. B, Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Salemba Empat, Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, (2001), Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta

Simamora, Bilson, (2001), Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profit, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta

Sugioyono, (2005). Metode Penelitian Bisnis, cetakan kelima, CV. Alfa Beta, Bandung.

Teguh, Muhammad, (1999), Meteologi Penelitian Ekonomi : Teori dan Aplikasinya, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, (2001), Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan pertama, Andi offset Yogyakarta.

Fandy tjiptono, (2002), Manajemen Jasa, Yogyakarta, Andi.

Ahyani Agus Drs, (2001), Manajemen Produksi, Penerbit BPFE, Yogyakarta.

Ratminto dan Atik Septo Winarsih, (2005), Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar.

<http://www.infomedia.go.id>

UNIVERSITAS MEDAN AREA
<http://www.telkomsel.com>

KUESIONER

Peranan Pelayanan *Call Center* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Telkomsel Medan

Kami menginginkan pendapat dan kesan anda tentang peranan Pelayanan *Call Center* yang diberikan oleh PT. Telkomsel Medan.

PETUNJUK PENGISIAN

I. Identitas Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

No. Telepon :

II. Isilah kuesioner ini sesuai dengan penilaian anda dengan tanda (√)

5 = Sangat setuju

4 = Setuju

3 = Cukup

2 = Tidak setuju

1 = Sangat tidak setuju

1. Responsiveness (Ketanggapan)

No.	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Call Center memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan tentang layanannya.					
2.	Call Center melayani pelanggan dengan segera mungkin.					
3.	Call Center mudah dihubungi oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan.					
4.	Kesediaan Call Center untuk selalu siap melayani pelanggan					

2. Assurance (Jaminan)

No.	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Call Center mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan.					
2.	Call Center ramah dan sopan dalam melayani pelanggan.					
3.	Adanya jaminan yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan kartu Telkomsel					
4.	Kinerja Call Center memberikan keyakinan kepada pelanggan.					

3. Emphaty (Perhatian)

No.	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Call Center mengerti kebutuhan spesifik pelanggan.					
2.	Call Center memberikan perhatian kepada nasabah.					
3.	Telkomsel mempunyai pelanggan yang setia.					
4.	Telkomsel mempunyai waktu khusus untuk pelayanan pelanggan.					
5.	Telkomsel memberikan perhatian individu kepada karyawan/Call Center.					

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Berkurangnya komplain berulang					
2.	Tidak meragukan jawaban call center					
3.	Bertambahnya kepercayaan dan keyakinan terhadap produk Telkomsel yang digunakan dengan adanya call center					
4.	Saya merasa puas setelah menghubungi call center					
5.	Call center selalu mampu memberikan informasi dan solusi atas permasalahan saya					
6.	Beralih ke kartu prabayar lain akan membuat saya kehilangan pelayanan call center 24 jam					
7.	Menghubungi call center 116 gratis					
8.	Saya merasa puas selama menggunakan produk dan pelayanan Telkomsel					
9.	Produk Telkomsel yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya saat ini dan kebutuhan jangka panjang					
10.	Saya yakin call center Telkomsel lebih baik dibandingkan dengan call center prabayar lainnya					
11.	Jika saya beralih ke kartu prabayar lain, orang-orang terdekat saya akan protes					
12.	Saya menyarankan orang lain menggunakan produk Telkomsel					

TERIMAKASIH