

## DAFTAR PUSTAKA

- Asauri, S. (2004). **Manajemen Produksi**, Jakarta : Lembaga Penerbit Faculties Ekonomi UI.
- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Fitzsimmons, (2001), **Pelayanan Barang dan Jasa**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Handoko, T.H. (2006), **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Penerbit Liberty.s
- Hasibuan, M (2004). **Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan**. Jakarta : Haji Mas Agung. Cetakan Kedua.
- Kotler, Philip, (2005), **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga F-E UI, Jakarta
- Manullang, M (2005). **Manajemen Personalia**, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nidsemito, A.S. (2003). **Manajemen Personalia**, Cetakan Ketiga, Yogyakarta : Ghalia Indonesia
- Sugianto Endar, (2002), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sujamto (2006). **Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan**, Edisi Pertama, Jakarta : Ghalia Indonesia. Yogyakarta.
- Sugianto Endar, (2002), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakao Keempat, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2006), **Metode Penelitian Administrasi**. Edisi Revisi, Bandung : Alfabeta

**Yoeti Oka A., (2001), Strategi Pemasaran Jasa, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.**

**Yajid, (2000), Pemasaran Jasa (konsep dan implementasi), Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.**

## DAFTAR QUISIONER

Nama : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Umur : .....  
Lama Bekerja : .....

---

### A. Butir Pertanyaan Tentang Fungsi Pengawasan

1. Bagaimana sistem dan standar kerja yang diberlakukan di perusahaan tempat anda bekerja ?
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
  
2. Bagaimana jadwal kerja yang diterapkan di perusahaan tempat anda bekerja ?
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
  
3. Bagaimana pembebanan target kerja yang diberlakukan di perusahaan tempat anda bekerja ?
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
  
4. Bagaimana tingkat kepedulian pimpinan perusahaan terhadap kinerja karyawan di perusahaan tempat anda bekerja ?
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup

- d. Buruk
  - e. Sangat buruk
5. Bagaimana dengan kepedulian karyawan terhadap pekerjaannya ?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
6. Bagaimana komunikasi yang terbangun antara karyawan dengan pimpinan dan staf pengawas perusahaan ?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
7. Bagaimana mekanisme pemberian penghargaan atau hukuman bagi karyawan perusahaan yang berprestasi atau yang bermasalah ?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
8. Bagaimana intensitas kontrol kerja yang dilakukan oleh staf pengawas atau pimpinan kepada karyawan ?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
9. Bagaimana mobilitas staf pengawas dalam melaksanakan tugasnya mengawasi kinerja karyawan ?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup

- d. Buruk
- e. Sangat buruk

10. Bagaimana secara umum anda melihat kinerja dari pengawas kerja perusahaan ?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup
- d. Buruk
- e. Sangat buruk

### **B. Butir Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan**

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup
- d. Buruk
- e. Sangat buruk

2. Apakah pelayanan yang disediakan untuk pelanggan sangat baik?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup
- d. Buruk
- e. Sangat buruk

3. Apakah pelayanan yang anda berikan sangat baik?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup
- d. Buruk
- e. Sangat buruk

4. Apakah pelanggan mendapatkan pelayanan jasa yang baik di call center PT. Telkomsel Medan?

- b. Sangat baik
- c. baik
- d. Cukup
- e. Buruk
- f. Sangat buruk

5. Apakah pelayanan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan?

- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
6. Apakah pelayanan yang diberikan secara akurat dan terpercaya di mata konsumen?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
7. Apakah anda sangat baik dalam memberikan layanan cepat/ responsif?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
8. Apakah anda merasa sangat baik dengan fasilitas yang diberikan?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
9. Apakah informasi yang diberikan begitu baik pada konsumen?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk
10. Apakah alat pendukung dalam memberikan pelayanan telah disediakan dengan baik?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup
  - d. Buruk
  - e. Sangat buruk.