

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, (2002), Pemasaran Jasa, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.**
- Buchari Alma, (2004), Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, Penerbit Alfabeta, Bandung.**
- Fitzsimmons, (2001), Pelayanan Barang dan Jasa, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.**
- Harahap, Yulika Ervina, (2005). Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.**
- Jasfar, Farida, (2005), Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Penerbit Ghalia indonesia, Jakarta.**
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2004). Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. Terjemahan Eilen Gunawan, Edisi Kelima. Jilid I. Erlangga, Jakarta.**
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.**
- Sugiarto Endar, (2002), Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.**
- Simamora Hendry, (2000), Manajemen Pemasaran Internasional, Jilid Tiga, Salemba Empat, Jakarta.**
- Sugiyono, (2005), Metode Penelitian Bisnis, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.**
- Tjiptono, Faody dan Diana Anastasia (2004). Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta**
- Tim Penyusun, (2008), Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.**

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Bapak / ibu yang terhormat, saya adalah seorang mahasiswa

Nilai pertanyaan

Sangat setuju/Sangat baik	= 5
Setuju/Baik	= 4
Ragu-ragu/Cukup baik	= 3
Tidak setuju/Tidak baik	= 2
Sangat tidak setuju/Sangat tidak baik	= 1

I. Pertanyaan Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Sales selalu tanggap dan siap didalam melayani pelanggan					
2	Sales selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap pelanggan					
3	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					
4	Sales selalu menepati realisasi janji dan menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan					
5	Sales selalu memberikan perhatian dalam melayani mitra salur					
6	Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sangat baik.					
7	Keramah-tamahan para sales membuat para pelanggan puas.					
8	Keresponsifan petugas pada saat melayani pelanggan cukup baik.					
9	Penyambutan yang anda terima dari para sales cukup baik					
10	Kemamanan, tempat parkir dan penampilan sales sesuai dengan karakter perusahaan					
11	Penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak sales baik.					
12	Fasilitas yang disediakan oleh pihak perusahaan memadai					

II. Pertanyaan variable Y (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	Anggapan				
		1	2	3	4	5
1	Saudara merasa senang atas pelayanan perusahaan.					
2	Saudara merasa puas dengan keandalan yang diberikan pihak sales.					
3	Estimasi waktu sudah sesuai dengan waktu yang diharapkan pelanggan					
4	Prosedur pelayanan sudah tepat dan cepat					
5	Proses pembelian produk di perusahaan mudah dilakukan?					
6	Mutu pelayanan yang diberikan bisa menghemat waktu anda, karena tanpa harus melakukan antrian?					
7	Saudara merasa puas terhadap produk perusahaan?					
8	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan anda?					
9	Pelayanan yang diberikan pihak sales sudah tepat waktu dan standar perusahaan.					
10	Kepuasan yang anda rasakan sudah sesuai dengan biaya yang anda keluarkan untuk pembelian produk ?					
11	Pelayanan yang diberikan perusahaan sangat cepat dan tepat					
12	Setujukah anda bahwa perusahaan sering memperhatikan kebutuhan para pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan?					



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Setia Budi No. 79 B / Sel. Serayu No. 70 A, Telp. (061) 8225602-8214875 Medan - 2012

Nomor : /F.3/L1.b/2010
Lampiran : Satu lembar
Perihal : **Izin Riset**

01 Februari 2010

Yth, Pimpinan
PT. Enseval Putera Megatrading Tbk Medan
di
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi izin dan kesempatan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area tersebut dibawah ini :

Nama : Rina Susila Dewi
No. Stambuk : 068320104
Jurusan : Manajemen

Untuk melaksanakan pengambilan data pada **PT. Enseval Putera Megatrading Tbk Medan**. Perlu kami jelaskan bahwa pengambilan data dimaksud adalah semata-mata untuk penyusunan skripsi (judul terlampir) yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Atas perhatian dan kerjasamanya yang diberikan, kami ucapkan terimakasih.



Dekan
Ihsan Effendi, SE, MSi
Ketua Jurusan



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Setia Budi No. 70 B / Sel. Serayu No. 70 A, Telepon (061) 8225602-8214876 Medan - 2012

Nomor : 616 /F.3/L.1.D/2010
Perihal : Izin Pengambilan Data

14 April 2010

Yth, Pimpinan
PT. Enseval Putera Megatrading Tbk Medan
di
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Tbu untuk memberi izin dan kesempatan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area tersebut dibawah ini :

Nama : Rina Susila Dewi
No. Stambuk : 068320104
Jurusan : Manajemen

Untuk melaksanakan pengambilan data pada PT. Enseval Putera Megatrading Tbk Medan guna menyusun skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mitra Salur Pada PT. Enseval Putera Megatrading Tbk Medan**

Perlu kami jelaskan bahwa pengambilan data dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan bahwa telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.


Dekan
UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI
Hsan Effendi, SE, MSI
Ketua Jurusan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

1. Bapak Wakil Rektor Bid. Akademik
2. Kepala LPPM



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Setia Budi No. 70 B / Sei Scrayu No. 70 - A Telepon (061) 825602

BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

FAKULTAS : Ekonomi
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 JENJANG STUDI : STRATA - I (S-1)

DOSEN PEMBIMBING

PEMBIMBING I / GOL. : Amrin Mulia U. SE, MM
 PEMBIMBING II / GOL. : Dra. Isnaniah, LKs, MM

NAMA MAHASISWA : Rina Susila dewi
 N P M : 06 032 0104

JURUSAN : Manajemen

JUDUL SKRIPSI :

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Salur pada PT. ENSEVAL PULPA MEGATRADING, Tbk. MEDAN

TGL	BIMBINGAN SKRIPSI	HALAMAN	KETERANGAN
27/7-2010	- Tujuan penelitian di perbaiki - Buku pada Bab 1 harus ada di atas Daftar pustaka / sebaliknya - Pinuan wacana penelitian di susuaikan dengan kenyataan di lapangan.		
26/7-2010	Ace telah di koreksi		



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI

Jalan Setia Budi No. 70 B / Sei Serayu No. 70 - A Telepon (061) 8225602

BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

FAKULTAS : Ekonomi
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 JENJANG STUDI : STRATA - I (S-1)

DOSEN PEMBIMBING

PEMBIMBING I / GOL. : Amrin Mulia U. SE, MM
 PEMBIMBING II / GOL. : Dra. Idranah, LKS, MMA

NAMA MAHASISWA : Rina Susila Dewi
 N P M : 06.032.0104

JURUSAN : Manajemen
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Salur Pada PT ENSEVAL PUTRA MEGATRAJING Tbk. MEDAN

TGL	BIMBINGAN SKRIPSI	HALAMAN	KETERANGAN
5/5-2009	- Perbaiki kesimpulannya dicocokkan dengan tujuan penelitian.		
6/6-2009	- Perbaiki pengujian hipotesisnya.		
11/7-2009	- Sarannya disesuaikan dengan nilai angket paling kecil / rendah		
11/07-2009	Acc skripsi.		

Pembimbing I
 Amrin Mulia U. SE, MM

Pembimbing II
 Dra. Idranah, LKS, MMA

Amrin Effendy SE-MSI

Medan, 27 Juli 2010

No : / EPM / MDN / VI / 2010
Lam : -
Perihal : Riset

Kepada Yth : **Bapak Dekan Fakultas Ekonomi UMA**

Di

Tempat

Dengan hormat

Menjawab surat saudara No. 616 /F.3/11.1.b/2010 untuk itu kami menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Rina Susila Dewi
NPM : 068320104
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen
Judul Proposal : ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mitra Salur Pada PT.Enseval Putera Megatrading, Tbk, Medan.***

Mahasiswa bersangkutan telah selesai melaksanakan riset di Perusahaan kami.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami