

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2004). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfabeta. Bandung,
- Fandy Tjiptono. (2001). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta,
- _____, (2002), *Managemen Jasa*, Edisi ketiga, Andi:Yogyakarta.
- Kashmir. (2005) *Erika Customer Service*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Philip Kotler.(2005) *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Prenhallindo. Yogyakarta
- Simamora. (2003). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif*, Yogyakarta.
- Soetjipto. (2005), *Service Quality*, Penerbit Erlangga. Jakarta..
- Sugiyono,(2002), *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta Bina Cipta. Bandung..
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Edisi Revisi. Cetakan Kedelapan Belas, Bandung.
- Suharsimi Arikunto,(2007),*Managemen Penelitian*, Edisi Revisi, PT. Rieka Cipta. Jakarta.
- _____(2004).*Metode Penelitian*. Erlangga, Jakarta,
- Sudjana, (2001).*Metode Statistika*. Tarsito, Bandung,
- Woworuntu,(1999).*Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta,
- Zulian Yamit,(2001) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia, Jakarta
- Tim Penyusun, (2008), *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area - Medan.

Bapak /Ibu Sdr/i yang terhormat, saya adalah seorang mahasiswa Universitas Medan Area. bermohon kesediaan Bapak/Ibu/sdr/i untuk mengisi kuisioner penelitian ini. Kami menyadari bahwa sedikit banyaknya permohonan ini akan mengganggu aktivitas. Penelitian ini tidak berpengaruh sedikitpun terhadap kepentingan Bapak/Ibu/sdr/i di kantor, namun hanya untuk digunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi. Saya mengucapkan terimakasih atas bantuan dan perhatiannya.

Medan,.....2013

Peneliti

Vera Nolis Manurug



KUESTIONER

Petunjuk Pengisian :

1. Data yang dibutuhkan melalui angket ini dimaksud sebagai bahan untuk penelitian ilmiah.
2. Angket ini bukan untuk menilai anda atau orang lain.
3. Saya harap kepada anda untuk menjawab sesuai dengan situasi dan kondisi yang anda rasakan tanpa dipengaruhi oleh pihak lain.
4. Jawablah dengan cara checklist (✓) salah satu jawaban yang anda anggap sesuai.
5. Mohon kiranya bapak / ibu dapat memberikan jawaban yang sebenar benarnya.

I. Identitas Responden

1. Usia

- (A). 20 – 30 (B). 31 – 40 (C). 41 – 50 (D). diatas 50

2. Jenis Kelamin

- (a). Pria (B) Wanita

3. Pendidikan

- (A). SMU (B). Diploma (C). Sarjana

Nilai Pertanyaan

- a. Sangat Setuju = 5
b. Setuju = 4
c. Ragu – ragu = 3
d. Tidak Setuju = 2
e. Sangat Tidak Setuju = 1

I Pertanyaan Variabel X (Kualitas Pelayanan)

| No | Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Setujukah anda saat masuk disambut dengan keramahan para karyawan | | | | | |
| 2 | Setujukah anda bahwa anda dilayani dengan senyum | | | | | |
| 3 | Setujukah anda bahwa cara kerja yang dilakukan pegawai Sudah tepat | | | | | |
| 4 | Setujukah anda bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup Dalam menghadapi Masalah Pemilik Kendaraan | | | | | |
| 5 | Setujukah jika anda direspon dengan baik oleh pegawai Dinas Perhubungan | | | | | |
| 6 | Setujukah anda jika pegawai menganalisa keluhan anda | | | | | |
| 7 | Setujukah anda bahwa ruang tunggu terasa sejuk | | | | | |
| 8 | Setujukah anda bahwa fasilitas kantin, toilet, media cetak dan Elektronik mudah di dapat di Dinas Perhubungan | | | | | |
| 9 | Setujukah anda saat masuk disambut dengan keramahan para karyawan | | | | | |
| 10 | Setujukah anda bahwa pembayaran dikasir mudah dan cepat dilakukan | | | | | |

II. Pertanyaan Variabel Y (kepuasan Pelanggan)

| No | Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Setujukah anda bahwa anda sudah merasa senang atas pelayanan Dinas Perhubungan | | | | | |
| 2 | Setujukah anda Untuk selalu melakukan pengujian kendaraan Anda secara rutin | | | | | |
| 3 | Setujukah anda bahwa estimasi waktu sudah sesuai dengan Waktu selsai pengujian kendaraan | | | | | |
| 4 | Setujukah anda bahwa pelayanan pengujian sudah tepat Dan cepat | | | | | |
| 5 | Setujukah anda bahwa proses pendaftaran pengujian Kendaraan mudah dilakukan | | | | | |
| 6 | Setujukah anda bahwa pengujian kendaraan bisa terjamin | | | | | |
| 7 | Setujukah anda bahwa anda sudah puas terhadap hasil Pengujian kendaraan | | | | | |
| 8 | Setujukah anda bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai Dengan keinginan anda | | | | | |
| 9 | Setujukah anda jika estimasi biaya uji kendaraan Sesuai dengan actual biaya | | | | | |
| 10 | Setujukah anda bahwa kepuasan yang anda rasakan sudah seuai dengan biaya yang anda keluarkan untuk pengujian kendaraan | | | | | |