

DAFTAR PUSTAKA

- Boyd Happer W, Wallket, Orville C dan Larraoche, 2000. **Managemen Pemasaran**. Edisi Kedua, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Cravens, 2001. **Managemen Pemasaran**, Erlangga. Jakarta
- Fandy Tjiptono & Diana Anastasia, 2000, **Prinsip prinsip Total Quality Service**, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lamb, Charles W. Hair. J. Joasep F dan MC Daniel Carl 2001. **Pemasaran**, Terjemahan David Octareva, Edisi Pertama, Jilid II, Salemba Empat, Jakarta
- Philip Kotler, 2001, **Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Sofyan Assauri, 2000, **Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi**, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Stanton, J William 2000, **Prinsip Pemasaran**. Edisi Keduabelas, Jilid Salembas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Swastha Basu dan Irawan 2000. **Managemen Pemasaran Modern**. Cetakan Kedelapan, Edisi ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, **Pemasaran Jasa**, 2001, Salemba Empat, Jakarta
- Suryadi, Purwanto S.K, 2004, **Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern**, Buku Kedua, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, **Metedologi Penelitian Bisnis**. Alfa beta, Cetakan Kelima, Bandung.
- Tim Penyusun, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.
- Zulian Yanti, 2001, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : A. 20 – 25 Tahun (..... Tahun)
B. 26 – 30 Tahun (..... Tahun)
C. 31 – 35 Tahun (..... Tahun)
D. 36 – 40 Tahun (..... Tahun)
E. 41 Tahun Keatas (..... Tahun)
3. Jenis Kelamin : A. Pria
B. Wanita
4. Pendidikan : A. SLTA
B. Diploma
C. Sarjana (S – 1)
D. S2

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap sebagai jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dilajur yang telah disediakan. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

- SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas

DAFTAR PERTANYAAN

I. PERTANYAAN VARIABEL BEBAS X₁ (PRODUK)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Puaskah anda dengan produk kartu Simpati yang dipergunakan?					
2	Apakah anda merasa puas terhadap produk Simpati sehingga menambah minat beli anda?					
3	Apakah pelayanan yang memuaskan, menambah minat beli anda terhadap produk kartu Simpati?					
4	Apakah dengan adanya bonus-bonus pembelian, hadiah-hadiah yang diberikan kartu Simpati, anda merasa puas?					
5	Puaskan anda bahwa untuk meningkatkan selera anda, perusahaan harus membenarkan service, hadiah, kemudahan serta layanan?					
6	Apakah anda adalah pelanggan yang puas, karena adanya produk unggulan pada kartu Simpati?					
7	Apakah dengan banyaknya merek kartu yang ditawarkan kepada anda akan tetap puas terhadap produk kartu Simpati?					
8	Apakah merek Kartu Simpati dapat memiliki kepuasan atau loyalitas anda?					

ii. PERTANYAAN VARIABEL BEBAS X₂ (PROMOSI)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Apakah fitur yang lebih canggih dapat memberikan sambungan yang memuaskan anda?					
2	Apakah anda puas dengan sinyal maupun suara yang lebih jernih dengan sinyal kuat telkomsel?					
3	Apakah anda merasa puas dengan produk-produk yang ada di PT. Telkomsel?					
4	Apakah anda merasa puas dengan tanggapan dari perusahaan atas komplain yang anda ajukan?					
5	Puaskah anda puas dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan kartu Simpati?					
6	Puaskah anda dengan desain produk kartu Simpati adalah salah satu aspek pembentuk citra produk?					
7	Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan kartu Simpati?					
8	Puaskah anda layanao yang diberikan kartu Simpati sudah sangat membantu kebutuhan anda?					
9	Apakah anda merasa puas dengan rangkaian acara pada kartu Simpati?					
10	Puaskah anda dengan setiap pembelian kartu ising ulang memdapat bonus sms?					

III. PERTANYAAN VARIABEL TERIKAT Y (KEPUASAN KONSUMEN)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Saat anda masuk disambut dengan keramah tamahan dari para karyawan?					
2	Puaskah anda bahwa anda dilayani dengan senyum, salam, sapa ?					
3	Puaskah anda bahwa cara kerja yang dilakukan karyawan sudah terlihat professional?					
4	Puaskah anda bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup dalam menghadapi masalah pelanggan?					
5	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas yang disediakan oleh kartu simpati?					
6	Apakah fasilitas yang diberikan merek kartu simpati memuaskan anda ?					
7	Apakah kualitas kartu simpati yang anda pergunakan sangat memuaskan?					
8	Puaskah anda dengan adanya Promosi yang diberikan kartu simpati?					
9	Apakah anda merasa puas dengan rangkaian acara pada kartu simpati?					
10	Puaskah anda dengan setiap pembelian kartu ising ulang mendapat bonus sms?					