

DAFTAR PUSTAKA

- Assouri, Sofyan, (2005), **Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi**, Cetakan Ketiga, CV. Rajawali, Jakarta
- Endar, Sugiarto, (2007), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Fajar, Laksana (2008), **Manajemen Pemasaran**, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Fitzsimmons, (2003), **Pelayanan Barang dan Jasa**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Jogiyanto. (2004), **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta
- Kotler, Philip, (2007), **Marketing Management, Analysis, Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian)**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi Kedua Belas, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Nembah, (2011), **Manajemen Pemasaran**, Cetakan Pertama, CV. Yrama Widya, Bandung.
- Nugroho, Setiadi, J. (2010). **Perilaku Konsumen**, Edisi Revisi Prenada Media. Bandung.
- Rambat, Lupiyoadi. (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta
- Simamora, Bilson (2004), **Panduan Riset Perilaku Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sriyadi, (2003), **Bisnis Manajemen Perusahaan Modern**, IKIP Press, Semarang.
- Swasta, Basu D.H dan Irawan, (2003), **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Ketiga, Cetakan I, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, (2008), **Strategi Pemasaran**, Edisi III, Penerbit CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta
- Umar, (2004), **Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Payne , Adrian, (2005), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta

Yamit Zulian, (2008), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta.

Sugiyono, (2008), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tim Penyusun, (2008), **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.



Lampiran 1 (Kuesioner)

Kepada

Yth. Pengunjung PT.Guna Prima Medan

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area yang sedang menyusun tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat kelulusan studi saya. Tema skripsi yang saya ambil adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan". Dalam hal ini saya membutuhkan data untuk dianalisis dan untuk mengumpulkan data tersebut saya menggunakan alat berupa kuesioner yang dibagikan kepada para responden khusus pengunjung PT.Guna Prima Medan. Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Saya menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu terbatas dan berharga. Untuk itu saya sangat berterima kasih kepada Bapak/Ibu atas kesediaan dan perhatian Bapak/Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-benarnya. Partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu sangat berguna dalam memberikan masukan yang berarti guna peningkatan kualitas layanan terhadap pelanggan dalam penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan isi dari kuesioner ini.

Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

M. Nasir

I. Profil Responden

Petunjuk :Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling sesuai!

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia a. < 20 tahun
 b. 20-29 tahun
 c. > 30 tahun
3. Pekerjaan : a. Pegawai Negeri
b. Wiraswasta
c. Karyawan Swasta
d. Ibu Rumah Tangga
4. Rata-rata pengeluaran dalam sebulan (tidak termasuk pengeluaran tetap):
a. < Rp 500.000 d. Rp 1.500.000 – 2.000.000
b. Rp 500.000 – 1.000.000 e. > Rp 2.000.000
c. Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
5. Kunjungan Anda per Bulan
a. 1kali
b. 2 kali
c. > 2 kali

II. Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT.Guma Prima Medan
Petunjuk : Berilah tanda "V" pada jawaban yang Anda pilih !

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

III. Berikut adalah pernyataan-pernyataan

Pernyataan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	OPSI				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Saya konsisten senang dengan fasilitas fisik yang ada di PT.Guna Prima Medan					
2	Karyawan PT.Guna Prima Medan dapat diandalkan dalam pekerjaannya					
3	Karyawan dapat menjawab segala pertanyaan yang diajukan konsumen mengenai produk yang dijual.					
4	Saya merasa senang adanya jaminan keamanan dan ketenangan saat berbelanja di PT.Guna Prima Medan					
5	Perusahaan menyediakan tempat parkir yang luas bagi konsumen yang ingin berbelanja					

Pernyataan Lokasi

No	Pernyataan	OPSI				
		SP	P	CP	TP	STP
1	PT.Guna Prima Medan berlokasi tempat yang mudah dijangkau					
2	PT.Guna Prima Medan tidak berdekatan dengan pasar sehingga pengunjung banyak berdatangan ke tempat tersebut.					
3	Fasilitas transportasi mudah dijangkau jika berbelanja di PT.Guna Prima Medan					
4	Anda memiliki kemudahan dalam akses masuk ke lokasi ketika hendak berbelanja di PT.Guna Prima Medan					
5	Lokasi PT.Guna Prima Medan merupakan pusat yang dekat dengan lingkungan masyarakat.					

Pernyataan Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	QPSI				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Saya puas terkait dengan kualitas barang yang dijual oleh pihak PT.Guna Prima Medan bermutu tinggi					
2	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di PT.Guna Prima Medan					
3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.Guna Prima Medan					
4	Saya puas dengan kenyamanan yang dilakukan oleh pihak PT.Guna Prima Medan					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan.

