

## DAFTAR PUSTAKA

- Edwin B. Flipppo, 2007, **Personality of Management (Manajemen Personalia)**, Terjemahan Moch. Maksud, Edisi IV, Cetakan Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hariandja Marihot T.E., 2005, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo.
- HeidjrachmanRanupandjo. & Suad Husnan, 2008, **Manajemen Personalia**, Edisi III. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Malayu SP. Hasibuan, 2009. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Moekijat, 2005, **Latihan dan Pengembangan Pegawai**, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung.
- Sedarmayanti, 2007. **Tata Kerja dan Produktivitas Kerja**, Cetakan Keempat, Penerbit Bandar Maju, Bandung
- Simamora Hendry, 2006, **Manajemen Pemasaran Internasional**, Jilid Tiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia 2004, **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI**, Jakarta
- Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Pedoman Penulisan Skripsi**, 2008, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

## DAFTAR KUESIONER

Responden yang terhormat,

Pernyataan dalam kuesioner ini semata-mata hanya untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Sarjana Ekonomi Universitas Medan Area (UMA) dengan judul : **“Pengaruh Program Pendidikan Formal dan Pendidikan Non Formal Terhadap Peningkatan Pelayanan Prima Pada CV. Sitim Valley Engineering Medan”**. Oleh karena itu, saya mengharapkan bantuan Anda agar mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

1. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :
4. Tingkat pendidikan terakhir :
5. Lama bekerja :

11. Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat Anda dengan cara memberikan *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

### Skor Pernyataan

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

### Daftar Pernyataan

#### Pernyataan Variabel Bebas X (Program Pendidikan Formal dan Pendidikan Non Formal)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	R	TS	STS
<b>PROGRAM PENDIDIKAN FORMAL</b>						
1	Rata-rata karyawan yang berkeja di CV. Sitim Valley Engineering berpendidikan SMK					
2	Perusahaan memberikan bantuan keuangan kepada karyawan untuk melanjutkan pendidikan S1					
3	Perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melanjutkan pendidikan S1					
4	Karyawan yang berpendidikan S2 lebih berpengalaman dibandingkan dengan karyawan SMK dan S1					
<b>PENDIDIKAN NON FORMAL</b>						
1	Karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti kursus-kursus yang berhubungan dengan pekerjaan yang dihadapinya.					
2	Para karyawan diberikan kesempatan untuk mempelajari keterampilan hubungan antara manusia melalui praktek dan mengembangkan dirinya atau tingkah lakunya sendiri.					
3	Ketrampilan yang diberikan perusahaan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda					
4	Pengalaman seorang karyawan sangat dibutuhkan didalam setiap pekerjaan					

**Pernyataan Variabel Bebas X<sub>1</sub> (Pelayanan Prima)**

No	Pernyataan	PILIHAN				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani pelanggan					
2.	Karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap pelanggan					
3.	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					
4.	Karyawan selalu menepati realisasi janji dan menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan					
5	Pada waktu pelanggan mendapatkan kesulitan anda dapat menyelesaikan masalah dengan baik.					
6	Anda dalam melaksanakan pekerjaan sopan dan mempunyai tingkah laku yang menyenangkan.					
7	Anda mempunyai pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan.					
8	Anda berusaha bekerja dengan tidak membuat kesalahan.					