

## DAFTAR PUSTAKA

Atep, Adya Barata. 2004. **Dasar – dasar Pelayanan Prima**. Jakarta : Elex Media

Komputindo.

Bayumedia Parasuraman. **Pemasaran Jasa dan Kepuasan konsumen**. Malang

Fandy. Tjiptono. 2008. *Service Management* : Mewujudkan layanan  
prima. Yogyakarta : Andi.

Kotler. Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran** : Analisis, Perencanaan,  
Implementasi dan Pengendalian di Indonesia.

Moenir. H.A.S (2000). **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta :  
Bumi Aksara

PT. Pertamina Persero. 2010. **Buku Pedoman Pertamina Way, Saranan dan  
prasarana Opertaor SPBU Pertamina Dalam Rangka Transformasi  
PERTAMINA**, Medan.

PT. Pertamina persero. *Training and Consulting*. Pelatihan operator Pertamina  
dan kualitas pelayanan SPBU PERTAMINA 2011.

Sugiyono. 2005 **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung Albet

Tim Penyusun, 2008 **Buku Pedoman Penulis Skripsi**. Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area, Medan  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**LAMPIRAN**

**KUESIONER PENELITIAN**

Terimakasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden dan ~~seora~~ sukarela mengisi kuesioner ini. Tujuan dari kuesioner ini adalah sebagai kelengkapan dalam pengolahan data serta membantu peneliti mempermudah pada proses penyusunan skripsi.

Saya sangat menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan Anda. Atas kerjasama dan bantuan Anda, saya mengucapkan terimakasih.

Penelitian ini berjudul **"Pengaruh Sarana dan Prasarana,Pelayanan,serta Kualitas Bahan Bakar Minyak terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU 14.201.1150 MEDAN"**

**IDENTITAS PENELITI:**

NAMA : EDI SUBINTORO  
PEKERJAAN : OPERATOR SPBU 14.201.1150  
UMUR : 21 TAHUN  
ALAMAT :Jln. Dr Mansyur Baru II No. 3

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas waktu anda dalam membantu kuesioner ini.

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Baca dan jawablah dengan baik setiap pertanyaan tanpa ada yang terlewatkan.
2. Berilah tanda checklist ( √ ) pada jawaban yang anda anggap sesuai.
3. Keterangan: SB: SANGAT BAIK      B: BAIK      KB :KURANG BAIK  
TB: TIDAK BAIK      STB : SANGAT TIDAK BAIK

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : .....  
Jenis kelamin : .....  
Pekerjaan : .....  
Umur : .....  
Alamat : .....  
Jenis kendaraan : .....

Jenis BBM kendaraan : 1. Premium      2. Pertamax      3. Bio Solar

# I.VARIABEL BEBAS (X)

## A.Sarana dan Prasarana

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Bagaimana keadaan sarana dan prasarana di SPBU 14.201.1150.					
2	Kelengkapan sarana dan prasarana yang terdapat di SPBU 14.201.1150.					
3	Pemeliharaan serta perhatian pengawas SPBU terhadap sarana dan prasarana di SPBU 14.201.1150					



## B. Pelayanan

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang di berikan oleh operator SPBU 14.201.1150 pada saat mengisi BBM di kendaraan anda.					
2	Bagaimana sikap operator SPBU 14.201.1150 saat kendaraan anda masuk untuk melakukan pengisian bahan bakar minyak pada kendaraan anda.					
3	Bagaimana kemampuan operator SPBU 14.201.1150 saat melakukan pengisian bahan bakar minyak pada kendaraan anda.					



### C.Kualitas dan kuantitas BBM.

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SB	B	KB	TB	STB
1	Bagaimana menurut anda kualitas dan kuantitas bahan bakar minyak di SPBU 14.201.1150 MEDAN.					
2	Ketepatan petugas SPBU 14.201.1150 dalam melakukan pemeliharaan kuantitas bahan bakar minyak setiap harinya.					
3	Tindakan pengawas SPBU 14.201.1150 Terhadap keluhan konsumen atas tidak tepatnya kualitas dan kuantitas bahan bakar minyak.					



## II.VARIABEL TERIKAT(Y)

### A.Kepuasan Konsumen

Keterangan opsi :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat tidak setuju

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Anda merasa puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di SPBU 14.201.1150 MEDAN.					
2	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh operator saat mengisi bahan bakar minyak di SPBU 14.201.1150 MEDAN.					
3	Anda merasa puas dengan kualitas dan kuantitas bahan bakar minyak di SPBU 14.201.1150 MEDAN.					