

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha, DH, **Azas-azas Pemasaran**, Liberty, Yogyakarta, 1995.
- Budi, W.Soetjipto, **Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia**, Usahawan No.01 Tahun XXVI Januari, 1997.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, **Peoerapao Sistem Kualitas dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Service Quality**. Manajemen dan Usahawan – LMFE-UI, Jakarta, 1998.
- Fandy Tjiptono **Manajemen Jasa**. Edisi II ; Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- Garpez, Vincent, **Mass Marketing dan Customer-Centered : Sebuah Dikotomi Untuk Mencapai Customer Loyalty**, Usahawan No.03 Tahun XXVI Maret.
- Hermawan Kartajaya **Marketing Plus 3**. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- J.Supranto, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Rineka Cipta, Jakarta. 2001.
- Maharsi, Petrus. **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Erlangga, Jakarta, 1996.
- Philip Kotler, **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian**. Jakarta : Terjemahan Ellen Gunawan. Edisi Kelima. Jilid I, Erlangga. 1994.
- Sugiyono. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kelima : Alfabeta, Bandung. 2003.
- Wibowo, Amin. **Service Quality Information System : Kunci Sukses Pelayanan**. Usahawan No.10 Th XXVII Oktober, 1997.
- Zulian, Yamit. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Ekonisia, Yogyakarta. 2001.



Medan, 12 Februari 2007

Kepada : Yth Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area  
Jl. Setia Budi No.79 B / Sei Serayu No.70 - A  
Medan

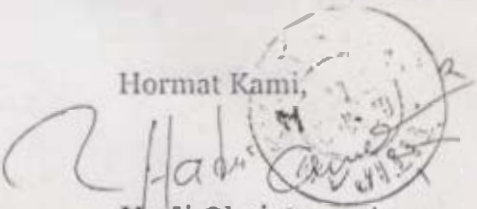
Dengan Hormat,  
Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas  
Medan Area tersebut dibawah ini :

Nama : Rini Supriyani  
No Stambuk : 03.832.0122  
Jurusan : Manajemen

Telah melakukan pengambilan data di PT. CV.TITIPAN KILAT ( TIKI ) guna penyusunan  
skripsi berjudul : *Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada PT.CV Titipan Kilat ( TIKI ) Medan.*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan  
terima kasih.

Hormat Kami,



**Hadi Christovani**

Ka. Operasional PT.CV Titipan Kilat ( TIKI ) Medan.

Hal : Permohonan Menjadi Responden Penelitian

Medan.

2007

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu Pelanggan  
**PT.CV. TITIPAN KILAT**  
Di  
Medan

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RINI SUPRIYANTI  
STB : 03.832.00



Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah " Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.CV. TITIPAN KILAT (TIKI) Medan ".

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah Bapak/Ibu berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

(RINI SUPRIYANTI)

#### PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis Bapak/ Ibu.
2. Berikanlah tanda checklist (✓) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Responden :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki                      b. Perempuan
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :

## KUALITAS PELAYANAN

| No | Pernyataan  | Opsi |   |   |    |     |
|----|---|------|---|---|----|-----|
|    |   | SB   | B | R | TB | STB |
| 1  | Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat  |      |   |   |    |     |
| 2  | Sikap karyawan TIKI dalam memperlakukan pelanggan sopan dan ramah.  |      |   |   |    |     |
| 3  | Karyawan TIKI tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  |      |   |   |    |     |
| 4  | Pelanggan tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan terbaik   |      |   |   |    |     |
| 5  | Kemampuan meyakinkan akan adanya jaminan dari perusahaan.   |      |   |   |    |     |
| 6  | Karyawan TIKI selalu bersedia membantu kepentingan kepuasan pelanggan   |      |   |   |    |     |
| 7  | Karyawan TIKI selalu tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tentang ketidakpuasan pelayanan yang telah diberikan. |      |   |   |    |     |
| 8  | TIKI memberikan jaminan pada barang yang dikirim dengan tepat waktu   |      |   |   |    |     |
| 9  | TIKI memiliki pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kepuasan pelanggan.  |      |   |   |    |     |
| 10 | Transaksi dalam pembayaran yang dilakukan oleh pihak TIKI berjalan dengan cepat.  |      |   |   |    |     |