

DAFTAR PUSTAKA

- Barness, James G (2003). *Secrets of Customer Relationship Management edisi pertama* , Yogyakarta
- Handy Irawan (2002), *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Harahap, Sofyan Assuri (2005) , *Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama, Cetakan Ke Enam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Kolter, Philip (2007), *Marketing Management, Analisa Planning and Control (manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian) Terjemahan Herujati & Jaka Wasana*, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- (2002), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 , Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Lupiyoadi Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- (2006), *Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- Mowen dan Minor (2001), *Perilaku Konsumen*, Penerbit Erlangga.
- Nirwana (2004), *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, Malang, Penerbit Dioma.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, (1993), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: Free Press)
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke Delapan Belas, Bandung, Alfabeta.
- Sangaribuan (2000), *Metode Penelitian Survei*, PT. Pusaka LP3eS Indonesia.
- Simamora, Bilson (2001), *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy (2005), *Brand Management dan Strategy*, Yogyakarta: Andi.
- (2004), *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Malang.

- (2008), *Strategi Bisnis Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- (2000), *Strategi Pemasaran*, Jakarta, Salemba Empat
- Umar, Husain, (2002), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zikmund, William G (2003), *Integrating Marketing Strategy and Information Technology*, USA, John Wiley and Sons.
- Zeithaml, Valarie A and Biner (2003), *Mary Jo, Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.
- (www.posindonesia.co.id).



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN



“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA(PERSERO) CABANG HELVETIA MEDAN “

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi tingkat akhir Universitas Medan Area Medan jurusan ekonomi manajemen konsentrasi pemasaran yang akan menyebar angket mengenai masalah pemasaran.

Dimohonkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini, diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan luluasa sesuai dengan persepsi anda.

Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri mengisi angket ini adalah bantuan tak ternilai bagi penulis. Akhirnya penulis sampaikan terimakasih atas kerjasamanya.

Peneliti

RIZKI SITI ZAITUN LUBIS

IDENTITAS RESPONDEN

No responden :

Nama responden :

Usia :

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Pekerjaan : 1.PNS 2.Pegawai Swasta 3.Wiraswasta 4. Pensiunan
5.Lain-lain

KETERANGAN

Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan checklist (\checkmark) pada kolom yang tersedia. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju KS : Kurang Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju TS : Tidak Setuju

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

Lampiran 2

KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Formulir selalu tersedia dan tidak ada kesulitan dalam pengisian					
2	PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang di janjikan					
3	Pegawai PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan memberikan bantuan bila ada nasabah yang melakukan komplain.					
4	Konsumen merasa aman bila bertransaksi diluar maupun di dalam di PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan.					
5	Karyawan PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan memberikan penjelasan pelayanan yang dapat mudah dipahami.					

LOKASI (X2)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Ketika saya berada di kantor PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan suasana yang ada sangat nyaman					
2	Kondisi di dalam dan di luar kantor PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan di jamin kebersihannya.					
3	Lokasi PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan sangat strategis dan mudah di jangkau					
4	Lahan parkir yang di sediakan PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan sangat memadai					
5	Pihak PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan menyediakan fasilitas umum yang lengkap dan memadai					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan. memberikan ketepatan waktu untuk melayani nasabah					
2	Merasa puas dengan sarana-sarana PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan. yang diberikan untuk mempermudah transaksi.					
3	Merasa puas dengan kinerja yang melebihi harapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
4	Pelanggan bersedia merekomendasikan pelayanan jasa yang ada disini.					
5	pelanggan merasa nyaman dalam melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (persero) cabang helvetia medan.					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

**Tabulasi Dan Nilai Jawaban Responden Terhadap
Variabel Bebas X1 (kualitas pelayanan)**

No. Res	Jawaban Responden Variabel X					Total skor
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	5	22
5	4	5	5	4	4	22
6	5	5	5	4	5	23
7	5	4	4	4	5	21
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	4	4	4	21
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	4	4	21
13	3	4	4	4	4	19
14	3	4	4	5	5	21
15	4	5	5	5	4	23
16	5	5	4	5	5	24
17	5	4	4	4	4	21
18	4	4	5	5	4	22
19	3	5	5	5	5	23
20	4	4	4	5	5	22
21	4	4	5	5	5	23

22	4	4	5	5	5	23
23	5	5	5	5	4	24
24	5	5	5	4	5	24
25	5	5	5	4	5	24
26	4	4	4	4	5	21
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	4	5	5	24
30	5	4	4	4	5	22
31	5	4	4	4	5	22
32	5	5	5	4	4	23
33	5	5	5	5	5	25
34	4	5	5	5	4	23
35	4	4	5	5	4	22
36	5	4	5	5	4	23
37	4	4	5	5	5	23
38	5	4	4	5	4	22
39	4	4	5	5	4	22
40	5	4	4	4	5	22
41	5	4	4	5	5	23
42	5	4	4	5	5	23
43	5	4	4	5	5	23
44	5	4	5	5	4	23
45	3	4	4	4	5	20
46	3	4	5	4	5	21

47	5	4	4	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20
49	5	4	5	4	5	23
50	4	4	4	4	5	21
51	4	4	5	4	5	22
52	4	5	4	5	5	23
53	4	5	5	4	5	23
54	4	3	4	4	5	20
55	4	4	4	4	5	21
56	4	4	5	4	5	22
57	4	4	5	5	5	22
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	5	4	5	22
61	4	4	4	4	5	21
62	4	5	5	4	5	23
63	4	4	4	4	4	20
64	3	4	4	4	5	20
65	5	4	4	4	4	21
66	3	5	4	5	4	21
67	5	4	4	4	4	21
68	5	4	4	4	4	21
69	5	5	4	5	4	23
70	5	4	5	4	4	22
71	5	4	5	4	5	22

72	5	4	5	5	4	23
73	5	4	5	5	5	24
74	5	5	4	5	4	23
75	5	4	4	5	4	22



No. Res	Jawaban Responden Variabel Y							Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	5	4	4	4	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	5	29
3	4	4	4	4	4	4	5	29
4	5	4	5	4	5	5	4	32
5	4	5	5	5	4	5	4	32
6	5	4	5	4	5	5	4	32

7	5	4	5	4	5	5	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	5	4	29
10	5	4	4	4	4	4	4	29
11	5	5	4	4	4	5	4	31
12	4	4	5	4	4	4	4	29
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	4	5	5	4	5	5	33
16	4	5	5	4	5	5	5	33
17	4	4	5	4	4	5	5	31
18	5	4	5	5	5	5	4	33
19	4	4	5	5	4	5	5	32
20	4	5	5	5	5	5	5	34
21	5	5	5	5	5	5	4	34
22	4	4	5	5	4	5	5	32
23	5	5	5	5	5	5	5	35
24	5	5	4	5	4	5	5	33
25	5	5	4	5	4	5	5	33
26	5	4	4	4	4	5	4	30
27	5	5	4	5	5	5	5	34
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	5	5	4	5	4	4	5	32
30	4	4	4	4	5	4	5	30
31	4	4	4	5	4	4	4	29

32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	5	5	5	5	5	5	4	34
34	4	4	4	4	4	4	5	29
35	4	4	4	4	4	4	5	29
36	4	4	4	4	4	4	5	29
37	4	4	4	4	4	4	5	29
38	4	5	5	5	4	4	5	33
39	4	5	4	5	4	5	5	32
40	4	4	4	4	4	4	5	29
41	4	4	5	4	4	4	4	29
42	4	4	5	5	4	4	4	30
43	4	5	4	4	4	5	4	30
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	5	5	5	4	4	4	5	32
46	4	5	5	4	4	5	5	32
47	4	4	4	5	4	5	4	30
48	4	4	5	5	4	5	4	31
49	5	4	4	4	5	5	5	32
50	5	5	5	5	5	5	4	34
51	4	4	4	4	4	5	4	29
52	4	4	4	4	4	5	4	29
53	4	4	4	4	4	5	4	29
54	4	4	4	4	4	5	4	29
55	4	4	4	4	4	5	4	29
56	4	4	4	5	4	5	4	30

57	4	4	4	5	4	5	4	30
58	5	4	5	5	5	5	4	33
59	4	4	4	4	4	5	4	34
60	5	5	4	5	5	5	4	33
61	4	4	5	4	4	5	4	30
62	4	4	4	4	5	5	4	30
63	4	5	4	4	4	4	4	29
64	4	5	5	4	5	5	4	32
65	5	4	4	5	4	5	4	31
66	4	4	4	5	4	5	4	30
67	4	4	4	4	5	5	4	30
68	5	4	4	4	4	5	4	30
69	5	5	4	4	4	5	4	31
70	5	4	4	4	4	5	4	30
71	4	4	4	4	4	5	4	29
72	4	4	4	5	4	5	5	31
73	4	4	4	5	4	5	4	30
74	5	4	4	4	4	5	4	30
75	4	5	4	5	4	5	4	31

**Tabulasi Dan Nilai Jawaban Responden Terhadap
Variabel Bebas X2 (lokasi)**

No. Res	Jawaban Responden Variabel X					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	4	5	4	4	5	22
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	4	22
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	4	5	4	21
7	5	4	5	5	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	5	4	21
11	4	4	4	5	5	22
12	4	5	4	4	4	21
13	5	5	5	4	4	23
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	5	5	4	22
16	5	5	5	4	5	24
17	4	4	4	4	4	20
18	5	4	4	5	4	21
19	5	5	5	4	4	23
20	4	5	5	4	5	23
21	4	5	5	5	5	24
22	5	5	5	4	4	23
23	5	5	5	5	5	25
24	5	4	5	5	5	24
25	5	4	5	5	5	24
26	5	4	4	5	4	22
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	5	4	5	5	5	24
30	4	5	4	4	4	21
31	4	5	4	4	4	21
32	4	4	5	5	5	23
33	5	4	4	5	5	23
34	5	4	4	4	4	21
35	5	5	4	4	4	22
36	5	4	5	4	4	22
37	5	4	4	4	4	21
38	5	4	5	4	5	23
39	5	5	4	4	5	23
40	5	5	5	4	4	23
41	4	4	5	4	4	21
42	4	4	5	4	4	21
43	4	4	5	4	5	22
44	4	4	5	4	4	21
45	5	5	4	5	5	24
46	5	4	4	4	5	22

47	4	5	5	4	4	22
48	4	5	4	4	4	21
49	5	4	5	5	4	23
50	4	5	4	5	5	23
51	5	5	4	4	4	22
52	4	4	4	4	4	20
53	4	5	4	4	4	21
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	5	4	4	4	21
57	4	4	4	4	4	20
58	4	5	4	5	4	22
59	4	5	4	4	4	21
60	4	5	4	5	5	23
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	4	5	4	4	5	22
64	4	5	4	4	5	22
65	5	5	4	5	4	23
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	4	5	4	5	4	22
69	5	4	4	5	5	23
70	4	4	4	5	4	21
71	4	4	4	4	4	20
72	5	5	4	4	4	22
73	5	4	4	4	4	21
74	5	4	5	5	4	23
75	5	5	5	4	5	24

Tabulasi Dan Nilai Jawaban Responden Terhadap

Variabel Bebas Y(kepuasan pelanggan)

No. Res	Jawaban Responden Variabel Y					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	4	5	21
4	5	4	5	5	4	23
5	5	5	4	5	4	23
6	5	4	5	5	4	23
7	5	4	5	5	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	5	4	21
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	5	4	21
12	5	4	4	4	4	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	4	5	5	24
16	5	4	5	5	5	24
17	5	4	4	5	5	23
18	5	5	5	5	4	24
19	5	5	4	5	5	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	4	24
22	5	5	4	5	5	24
23	5	5	5	5	5	25
24	4	5	4	5	5	23
25	4	5	4	5	5	23
26	4	4	4	5	4	21
27	4	5	5	5	5	24
28	5	5	5	5	5	25
29	4	5	4	4	5	22
30	4	4	5	4	5	22
31	4	5	4	4	4	21
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	4	24
34	4	4	4	4	5	21
35	4	4	4	4	5	21
36	4	4	4	4	5	21
37	4	4	4	4	5	21
38	5	5	4	4	5	23
39	4	5	4	5	5	23
40	4	4	4	4	5	21
41	5	4	4	4	4	21
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	4	5	4	21

44	4	4	4	4	4	20
45	5	4	4	4	5	22
46	5	4	4	5	5	23
47	4	5	4	5	4	22
48	5	5	4	5	4	23
49	4	4	5	5	5	23
50	5	5	5	5	4	23
51	4	4	4	5	4	21
52	4	4	4	5	4	21
53	4	4	4	5	4	21
54	4	4	4	5	4	21
55	4	4	4	5	4	21
56	4	5	4	5	4	21
57	4	5	4	5	4	22
58	5	5	5	5	4	24
59	4	4	4	5	4	21
60	4	5	5	5	4	24
61	5	4	4	5	4	22
62	4	4	5	5	4	22
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	5	5	4	23
65	4	5	4	5	4	22
66	4	5	4	5	4	22
67	4	4	5	5	4	22
68	4	4	4	5	4	21
69	4	4	4	5	4	21
70	4	4	4	5	4	21
71	4	4	4	5	4	21
72	4	5	4	5	5	23
73	4	5	4	5	4	22
74	4	4	4	5	4	21
75	4	5	4	5	4	22

Lampiran

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Rtabel
P1	60.3600	45.639	.948	.300
P2	60.3600	47.071	.771	.300
P3	60.6933	49.972	.355	.300
P4	60.3467	48.824	.635	.300
P5	60.3200	46.275	.865	.300
P6	60.8133	49.478	.361	.300
P7	60.2800	46.339	.857	.300
P8	60.3733	46.940	.789	.300
P9	60.5867	46.273	.683	.300
P10	60.3867	45.754	.938	.300
P11	60.8533	50.046	.409	.300
P12	60.6933	49.972	.355	.300
P13	60.3200	46.275	.865	.300
P14	60.3867	45.862	.925	.300
P15	60.4267	47.653	.713	.300

Reability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	15

2. Uji Statistik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.255	.156		1.631	.107
X1	.913	.080	.948	11.368	.000
X2	.002	.071	.002	.027	.979

3. Uji Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.950 ^a	.903	.900	.15037

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.105	2	7.552	334.015	.000 ^a
	Residual	1.628	72	.023		
	Total	16.733	74			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.255	.156		1.631	.107
X1	.913	.080	.948	11.368	.000
X2	.002	.071	.002	.027	.979