

ccccccccDaftar Pustaka

- A.Martin, William, B, **Quality Customer Service**, Penerbit PPM 2004.
- Abdulracman, **Dasar-Dasar Public Relations**, Penerbit Alumni Jakarta 1998.
- Effendy, Onong Uchana, **Humas Relations and Public Relations Dalam Management** Penerbit Alumni, Bandung 1981 (Defenisi Komunikasi Tatap Muka)
- Kasrim, **Etika Customerr Service**, Penerbit Raja Grafindojana Persada, Jakarta 2006.
- Kotler, philip, **Manajemen Pemasaran, Prentise Hall Edisomer Bahasa Indonesia**, Jakarta 1997.
- Kriyantono, 2006. **Teknik Praktis Riset Komunikasi**, Jakarta: Prenada Media Group.
- Liliweri. A. 1991, **Komunikasi Antarpribadi**, Citra Bakti, Bandung.
- M. Ghojali Bagus A.P., S.Psi. Buku Ajar **Psikolog Komunikasi** Fakultas Psikologi Unair 2010
- Rakham, jalaludin, **Metode Penelitian Komunikasi**, Penerbit Remaja Rosdakarya, Jakarta 2004
- Sahputra, Eko, **Peranan Custmer Service**, Fakultas komunikasi 2005
- Singarimbun, 2006. **Metode Penelitian Survai**, Jakarta: Pustaka Lp 3 ES Indonesia.
- Supratiknya, 1995. **Tinjauan Psikologi Komunikasi Antarpribadi**, Yogyakarta: Kanisius

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

I. Usia

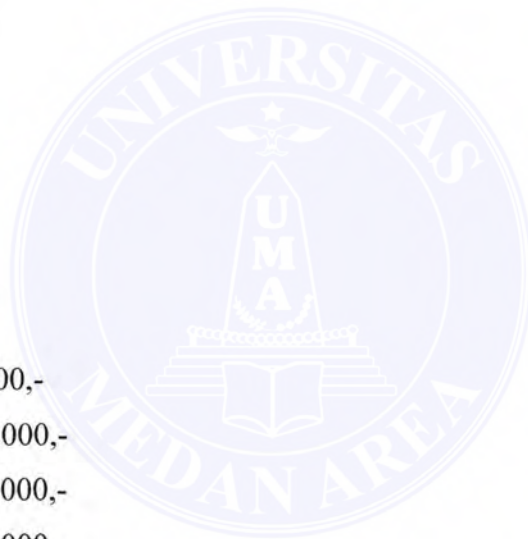
- a. 18-29 Tahun
- b. 29-39 Tahun
- c. 40-49 Tahun

II. Tingkat Pendidikan

- a. SMK
- b. D3
- c. S1
- d. S2

III. Penghasilan

- a. Rp. 800.000,-
- b. Rp. 1.200.000,-
- c. Rp. 1.700.000,-
- d. Rp. 2.500.000,-



PERANAN CUSTOMER SERVICE

1. Menurut bapak/ibu, apakah pihak *Kembar Ponsel* sudah mampu melayani para pelanggan dalam setiap pembelian pulsa melalui deposit?
 - a. Mampu melayani
 - b. Melayani
 - c. Kurang melayani
 - d. Tidak melayani

2. Menurut Bapak/ibu, setiap para agen yang datang langsung pada pihak *Kembar Ponsel*, Apakah pihak *Kembar Ponsel* menunjukkan rasa kesopanan pada pelanggan?
 - a. Sangat menunjukkan
 - b. Menunjukkan
 - c. Kurang menunjukkan
 - d. Tidak menunjukkan

3. Menurut Bapak/ibu, apakah sudah sesuai perilaku komunikasi yang ditunjukkan oleh para *Customer service* misalnya dalam mengucapkan salam secara langsung maupun melalui telepon secara manual?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai

4. Menurut Bapak/ibu, apakah pihak *Kembar Ponsel* memberikan suatu penjelasan maupun keterangan tentang informasi produk yang mereka berikan kepada setiap pelanggan atau agen?

- a. Sangat memberikan
 - b. Memberikan
 - c. Kurang memberikan
 - d. Tidak memberikan
5. Menurut Bapak/ibu, setujukah apabila setiap pembeli produk di Kembar Ponsel harus disertai dengan brosur?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
6. Menurut Bapak/ibu, Apakah pihak Kembar Ponsel umumnya *Customer service* maupun menjelaskan dan mengetahui semua jenis produk yang mereka jual terhadap semua pelanggan atau agen?
- a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu
7. Menurut saudara perlukah seorang *Customer service* di Kembar Ponsel memiliki kesiapan dalam sumber daya manusia?
- a. Sangat perlu
 - b. Perlu
 - c. Kurang perlu
 - d. Tidak perlu

8. Menurut saudara apakah cara berbicara dan berpakaian sangat mempengaruhi dalam meningkatkan pelanggan atau konsumen?

- a. Sangat berpengaruh
- b. Berpengaruh
- c. Kurang berpengaruh
- d. Tidak berpengaruh

9. Menurut saudara apakah para pelanggan atau agen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kembar Ponsel terutama *Customer service*?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. kurang Puas
- d. Tidak puas

10. Menurut Bapak/ibu, apakah pihak Kembar Ponsel sudah sesuai para pelanggan dengan menggunakan salam?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

11. Menurut Bapak/ibu, setujukah anda bahwa seorang Kembar Ponsel *Customer service* harus mempunyai daya tarik yang kuat untuk meningkatkan konsumen atau pelanggan?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

12. Menurut saudara adakah sesuai pengguna produk yang di berikan oleh pihak Kembar Ponsel terhadap para agen yang tersebar di Kota Medan?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

13. Menurut saudara apakah ada minat para agen dalam hal menggunakan produk yang disediakan pihak Kembar Ponsel?

- a. Sangat berminat
- b. Berminat
- c. Kurang berminat
- d. Tidak berminat

14. Menurut saudara apakah para pelanggan atau agen semakin meningkat di Kembar Ponsel Medan?

- a. Sangat meningkat
- b. Meningkatkan
- c. Kurang meningkat
- d. Tidak meningkat

15. Menurut saudara apakah berkualitas produk tersebut yang diberikan kepada pelanggan atau agen?

- a. Sangat berkualitas
- b. Berkualitas