

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan .2003. “*Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, 2000, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Engel, James F. *et. al* 2005, *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gasperz, Vincent, 2001, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Kartono, Kartini, 2000, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Bandung: Alumni.
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*, The Milenium Edition, Ten edition, USA : Prentice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta, PT Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2001, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2004, “Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research”, *Journal of Marketing*, January .
- Rangkuti, Freddy, 2000, *Measuring Custemer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia Pustaka.
- \_\_\_\_\_, 2002, *The Power of Brands*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sewter, Colin, 2003. *Marknon (Marketing For The Non Marketing Manager)*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Simatupang, Richard Burton, 2005, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan nasabah*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, 2003, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Jakarta: Yayasan Karya Dharma IIP.
- Suharsimi, Arikunto, 2003, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Jogjakarta, Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.
- \_\_\_\_\_, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center.
- Wiserna, Michel, Fred, 2002. *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

## DAFTAR ANGKET

PETUNJUK :

- Pilihlah jawaban yang sesuai menurut saudara dengan membubuhkan tanda X
- Pertanyaan ini semata-mata ditujukan bagi penyusunan skripsi

---

### I. IDENTITAS RESPONDEN

---

1. Jenis Kelamin :

- a. Perempuan
- b. Laki-laki

2. Usia :

- a. 29 tahun
- b. 30 – 39 tahun
- c. 40 – 49 tahun
- d. 59 tahun ke atas

---

### II. KUALITAS PELAYANAN (VARIABEL BEBAS)

---

1. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan ?

- a. Sangat baik
- b. Biasa saja
- c. Tidak baik

2. Apakah pelaksanaan pelayanan sangat bermanfaat membentuk opini responden untuk tetap mempergunakan jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan?

- a. Sangat bermanfaat
- b. Biasa saja
- c. Tidak bermanfaat

3. Bagaimana sarana penunjang dalam hal pelaksanaan pelayanan nasabah ?
  - a. Sangat baik
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik
4. Bagaimana tanggapan petugas atas keluhan nasabah ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Tidak baik
5. Bagaimana menurut saudara fasilitas yang diberikan dalam melakukan transaksi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan?
  - a. Sangat baik
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik
6. Bagaimana menurut saudara ketepatan pelaksanaan pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan?
  - a. Tepat
  - b. Kurang tepat
  - c. Tidak tepat
7. Bagaimana tingkat kenyamanan nasabah dalam mempergunakan jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan?
  - a. Sangat tinggi
  - b. Biasa saja
  - c. Tidak baik
8. Bagaimana menurut saudara kemudahan dalam berkomunikasi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan :
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
9. Apakah nilai jasa sesuai dengan nilai pelayanan yang diterima nasabah ?
  - a. Sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Tidak sesuai

10. Bagaimana menurut saudara kondisi dari tempat yang dipergunakan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan untuk melayani ?
- Baik
  - Kurang baik
  - Tidak baik

---

### III. KEPUASAN NASABAH (ANALISA VARIABEL Y)

---

1. Bagaimana menurut saudara sistem usaha di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan ?
  - Baik
  - Kurang baik
  - Tidak baik
2. Bagaimana menurut saudara PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan dan kebutuhan nasabah ?
  - Saling membutuhkan
  - Kurang membutuhkan
  - Tidak membutuhkan
3. Apakah menurut saudara operasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah ?
  - Ya
  - Kadang-kadang
  - Tidak
4. Apakah kepuasan nasabah dijamin perusahaan ?
  - Ya
  - Kadang-kadang
  - Tidak
5. Bagaimana hubungan petugas pelayanan dan kebutuhan nasabah ?
  - Saling mengerti
  - Kurang mengerti
  - Tidak mengerti

6. Bagaimana kemampuan komunikasi petugas pelayanan ?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
  
7. Bagaimana keamanan diri nasabah sewaktu mendapatkan pelayanan dari PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan ?
  - a. Baik
  - b. Kurang baik
  - c. Tidak baik
  
8. Bagaimana sikap tegas petugas pelayanan ?
  - a. Tegas
  - b. Kurang tegas
  - c. Tidak tegas
  
9. Bagaimana pula sikap sesama nasabah ?
  - a. Bersahabat
  - b. Kurang bersahabat
  - c. Tidak bersahabat
  
10. Apakah menurut saudara pelayanan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mandala Medan perlu diperbaiki dalam mencapai kepuasan nasabah ?
  - a. Perlu
  - b. Kurang perlu
  - c. Tidak perlu

TERIMA-KASIH