

DAFTAR PUSTAKA

- Akinto, S. 2002. *Manajemen Pelatihan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Alhusin, S. *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 9*. Jakarta : PT. Elex Media Komputido.
- Alwi, S. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Strategi Keunggulan Kompetitif*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Anastasia, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : PT. Andi
- Azwar, S. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta :Pustaka Belajar.
- Berry, J.W., Poortinga, Y.H., Segall, M.H.,Desen, P.R. 1999. *Psikologi Lintas Budaya dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Buchanan, J.B.O. and Boswell, W.R. 2002. The Role of Employee Loyalty and Formality in Voicing Discontent. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87: 1167- 1174.
- Foster, T.R.V. 1999. *101 Ways to Boost Customer Satisfaction. 101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Hadi, S. dan Parmadiningsih. 2000. *Modul SPS 2000*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, J.P. 2000. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice hall.
- Margono, S. 2004. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Moeljono, D. 2001. *Pengaruh Budaya Korporat Terhadap Produktivitas Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)*. Makalah Focus Group Discussion. (tidak diterbitkan).
- 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Moeljono, D. Sudjatmiko, S. 2007. *Corporate Culture*. Jakarta : PT Elex Media Komputido.
- Munandar.A.S. 2001. *Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit UI.
- Ndraha, T. 2003. *Budaya Organisasi* .Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ratminto, Septi Winarsih,Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Model Konseptual* . Jakarta : Pustaka Belajar.

- Rivai, Dr. Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S.P. 2002. *Perilaku Organisasi. Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Jilid Dua. Edisi Kedelapan. Jakarta : Prehallindo.
- Schchein.E.H. 1992. *Budaya Organisasi dan Leadership*. JosseyBass.San Fransisco.
- Siagian.S.P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sopyandi, Gamiwa. 2007. *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta. PT. Graha Ilmu.
- Suryabrata, S. 2003. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- , 2005. *Pengembangan Alat Psikologis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Susanto, A.B. 1997. *Budaya Perusahaan Manajemen dan Persaingan Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tampubolon.M.Drs. 2004.*Perilaku keorganisasian*. Jakarta : PT Gholio Indonesia.
- Tika, M.Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Total Quality Service*. Yogyakarta : PT. Andi
- Yukl.G. 1996. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Parentice Hall. Jersey.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Anda di mohon untuk menjawab semua pertanyaan dengan sebenarnya pada tempat yang tersedia.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pendidikan terakhir :
4. Masa kerja di perusahaan : 1-3 th 3-5 th

tempat anda bekerja saat ini

II. PETUNJUK PENGISIAN

Di bawah ini ada pernyataan yang menggambarkan keadaan anda. Baca dan pahami setiap pernyataan kemudian nyatakanlah tanggapan anda terhadap pernyataan tersebut dengan cara memilih dan kemudian berilah **tanda silang (X)** pada salah satu pilihan yang anda anggap sesuai dengan diri anda pada jawaban yang tersedia.

Pilihan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Dalam memberikan tanggapan tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Usahakan memberi tanggapan yang sesuai dengan keadaan anda dan usahakan jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan. Selamat mengerjakan dan terimakasih atas kerjasama dan partisipasinya.

ANGKET TIPE A

1	Seluruh karyawan PLN berkewajiban memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan konsumen.	SS	S	TS	STS
2	Saya merasa bangga bekerja di perusahaan ini. <input type="checkbox"/>	SS	S	TS	STS
3	Saya mengerti prestasi kerja yang diharapkan perusahaan dari saya.	SS	S	TS	STS
4	Pimpinan perusahaan tidak harus terlibat mengatasi masalah konsumen.	SS	S	TS	STS
5	Sebagai karyawan PLN harus memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen.	SS	S	TS	STS
6	Saya ragu dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan maksimal.	SS	S	TS	STS
7	Saya merasa tidak mampu menangani masalah di luar keahlian yang saya miliki.	SS	S	TS	STS
8	Setiap karyawan tidak berhak menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen bila bukan bidangnya.	SS	S	TS	STS
9	Apabila pelayanan tidak memuaskan mungkin karyawan pengetahuannya kurang.	SS	S	TS	STS
10	Tidak nampak usaha yang maksimal dari pihak perusahaan untuk mewujudkan keyakinan	SS	S	TS	STS
11	Perusahaan bertanggung jawab atas keputusan yang diambil oleh karyawan dalam mengatasi masalah.	SS	S	TS	STS
12	Karyawan merasa berkewajiban untuk menegur pimpinan atau rekan kerjanya yang tidak bekerja dengan maksimal.	SS	S	TS	STS
13	Karyawan PLN harus selalu menjalin komunikasi dengan konsumen.	SS	S	TS	STS
14	Saya akan segera merespon konsumen yang mengalami masalah.	SS	S	TS	STS
15	Kepuasan pelanggan akan tercapai dengan memberikan pelayanan yang prima serta produk yang unggul dan biaya yang murah.	SS	S	TS	STS
16	Selalu memberikan yang terbaik untuk konsumen adalah komitmen seluruh karyawan	SS	S	TS	STS
17	Pimpinan perusahaan ikut terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.	SS	S	TS	STS
18	Sebagai karyawan saya telah berusaha untuk berbuat yang terbaik untuk kepentingan perusahaan.	SS	S	TS	STS
19	Perusahaan cenderung kurang memperhatikan layanan purna jual.	SS	S	TS	STS
20	Setiap karyawan merasa yakin dapat mengatasi masalah dengan pelanggan tanpa bantuan rekan kerja.				
21	Karyawan merasa tidak yakin telah memberikan layanan yang	SS	S	TS	STS

	terbaik.				
22	Dalam bekerja antar unit kerja tidak saling membantu dan bekerja demi kepentingan unitnya sendiri.	SS	S	TS	STS
23	Sebagai karyawan tidak perlu memahami informasi yang berkembang di luar perusahaan tempat bekerja	SS	S	TS	STS
24	Saya merasa sudah cukup menyelesaikan tugas tanpa memperhitungkan hasilnya.	SS	S	TS	STS
25	Seluruh karyawan di perusahaan adalah aset penting sehingga ide dan gagasannya perlu didukung dan dikembangkan.	SS	S	TS	STS
26	Suatu keharusan bagi karyawan untuk mengetahui apa yang menjadi tujuan perusahaan.	SS	S	TS	STS
27	Karyawan merasa segan untuk menegur pimpinan atau rekan kerjanya yang berkaitan dengan pekerjaan.	SS	S	TS	STS
28	Saya yakin dengan prestasi yang saya raih akan mengembangkan karir saya.	SS	S	TS	STS
29	Karyawan tidak perlu melakukan antisipasi terhadap perubahan yang mungkin terjadi di perusahaan.	SS	S	TS	STS
30	Hanya bagian-bagian tertentu saja dituntut untuk berusaha secara maksimal meningkatkan mutu perusahaan.	SS	S	TS	STS
31	Di perusahaan ini kesempatan mengembangkan karier terbatas.	SS	S	TS	STS
32	Karyawan tidak mendapatkan kesempatan untuk menggunakan kemampuannya dalam mengatasi masalah kerja.	SS	S	TS	STS
33	Saya dituntut untuk selalu belajar keahlian yang baru berkaitan dengan pekerjaan yang saya tekuni.	SS	S	TS	STS
34	Karyawan mendapat penghasilan sesuai dengan tingkat keahlian yang dimilikinya.	SS	S	TS	STS
35	Kenaikan jenjang karir dan promosi bagi karyawan tergantung pada prestasi kerja karyawan.	SS	S	TS	STS
36	Perusahaan kurang memperhatikan karyawan yang mampu mengaktualisasikan potensi yang dimiliki.	SS	S	TS	STS

ANGKET TIPE B

1	Dapat memenuhi kepuasan konsumen adalah tanggung jawab perusahaan dan karyawan PLN	SS	S	TS	STS
2	Menjadi keharusan bagi seluruh karyawan PLN untuk memberikan yang terbaik.	SS	S	TS	STS
3	Saat ini pelayanan untuk pemasangan telepon dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.	SS	S	TS	STS
4	Kesalahan-kesalahan kecil masih sering terlihat dilakukan oleh karyawan PLN	SS	S	TS	STS
5	Fasilitas komunikasi publik kurang mendapatkan perhatian dari perusahaan.	SS	S	TS	STS
6	Ada beberapa karyawan PLN yang tidak dapat membantu apa yang menjadi permasalahan konsumen.	SS	S	TS	STS
7	Karyawan kurang memanfaatkan waktu dalam bekerja.	SS	S	TS	STS
8	Setiap keluhan yang disampaikan oleh konsumen juga menjadi perhatian pimpinan perusahaan.	SS	S	TS	STS
9	Karyawan terlibat secara utuh untuk membantu memecahkan masalah pelanggan.	SS	S	TS	STS
10	Bila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan pihak perusahaan tidak bersedia mengganti rugi atas kesalahan tersebut.	SS	S	TS	STS
11	Perusahaan berusaha memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang dilakukan karyawan.	SS	S	TS	STS
12	Konsumen masih harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan hingga selesai.	SS	S	TS	STS
13	Perusahaan selalu memberikan bantuan dengan segera jika dibutuhkan.	SS	S	TS	STS
14	Saya selalu dilayani dengan cepat dan tepat.	SS	S	TS	STS
15	Konsumen selalu dapat terhubung cepat dengan bagian pelayanan.	SS	S	TS	STS
16	Layanan keluhan pelanggan di media massa kurang mendapat tanggapan dari konsumen.	SS	S	TS	STS
17	Saya merasa seluruh karyawan PLN telah memberikan pelayanan dengan maksimal.	SS	S	TS	STS
18	Masukkan dari pelanggan sebagai dasar untuk memperbaiki kekurangan perusahaan.	SS	S	TS	STS
19	Pada saat saya membutuhkan informasi tentang jasa penerangan maka pihak PLN mampu menjawab informasi yang saya butuhkan.	SS	S	TS	STS
20	Saya mendapatkan kemudahan informasi tentang PLN lewat media-media informasi.	SS	S	TS	STS
21	Saya merasa tidak puas atas jawaban yang diberikan karyawan yang berkaitan dengan layanan PLN	SS	S	TS	STS
22	Setiap mengalami kesulitan saya merasa sulit untuk menghubungi pihak perusahaan.	SS	S	TS	STS
23	Dalam situasi tertentu, pimpinan perusahaan tidak pernah terlibat secara aktif membantu masalah konsumen.	SS	S	TS	STS

24	Saya kurang mengerti produk yang ditawarkan oleh pihak PLN	SS	S	TS	STS
25	Karyawan PLN selalu mengucapkan terima kasih bila transaksi telah selesai.	SS	S	TS	STS
26	Perusahaan selalu menanggapi apa yang dikeluhkan oleh pelanggan.	SS	S	TS	STS
27	Sistem pelayanan yang diterapkan PLN selalu berusaha untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.	SS	S	TS	STS
28	Perusahaan selalu menganggap pelanggan adalah konsumen yang harus dihormati.	SS	S	TS	STS
29	Sikap kurang peduli terkadang diperlihatkan oleh karyawan.	SS	S	TS	STS
30	Pada situasi tertentu pihak PLN enggan menanggapi keluhan pelanggan.	SS	S	TS	STS
31	Saya merasa pihak perusahaan tidak pernah memperhatikan masalah saya.	SS	S	TS	STS
32	Perusahaan PLN selalu memahami apa yang menjadi harapan pelanggan.	SS	S	TS	STS
33	Keharusan bagi perusahaan untuk menempatkan karyawan di bagian pelayanan yang benar-benar	SS	S	TS	STS
34	Para karyawan harus mengerti apa yang menjadi keinginan pelanggan.	SS	S	TS	STS
35	Perusahaan PLN memiliki sumber daya manusia yang trampil dalam melayani konsumen.	SS	S	TS	STS
36	Perusahaan PLN memiliki karyawan yang professional.	SS	S	TS	STS
37	Seluruh karyawan PLN selalu memberikan salam kepada pelanggan yang menemuinya.	SS	S	TS	STS
38	Saya melihat karyawan yang melayani rekening tagihan listrik kurang mencukupi.	SS	S	TS	STS
39	Saya merasa bosan jika harus menunggu antrian yang terlalu panjang.	SS	S	TS	STS
40	Ruangan yang terlalu sempit membuat pelanggan merasa tidak nyaman pada saat membayar rekening.	SS	S	TS	STS



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NO. 1 MEDAN ESTATE

TELP. (061) 7366878, 7364348, FAX. 7366998 MEDAN 20223

Email: uma001@indosat.net Website: uma.ac.id

Nomor : 1166 /FO/PP/2009
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

14 Agustus 2009

Yth Yth. Ka. PT. PLN (Persero) Wilayah II
Jalan K.L. Yos Sudarso Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Irfansyah
NPM : 04.860.0056
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data pada *PT. PLN (Persero) Wilayah II Medan.*, guna penyusunan skripsi yang berjudul: **"Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Karyawan di PT. (Persero) PLN Wilayah II Sumatera Utara."**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dengan

Dr. Ana Minauli, M.Si.

Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs.
2. Universitas Medan Area



**PT PLN (PERSERO)
WILAYAH II SUMATERA WILAYAH UTARA**

Jalan Komodor Laut Yos Sudarso No. 284 Medan 20115

Telepon : (061) 6615155 – 6615456
Kotak Pos: 500

Telex : 51183 PLN W. II IA
Facsimile : (061) 613789

Alamat Kawat : PLN Wil. II / SU

SURAT KETERANGAN
NO. 233 Skt/IX/ W. II/2009

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Menejer Kepegawaian & Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara menerangkan bahwa, mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama	NPM	Jurusan / Program Study
IRFANSYAH	04.860.0056	Psikologi

Telah melaksanakan Research di PT PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara yang dimulai pada tanggal 16 s/d 31 Agustus 2009.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 01 September 2009

DIREKTUR MENEJER
KEPEGAWAIAN & ORGANISASI



H. Ir. EMZITA YESSA