

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Sri Suryanti, 2004, *The Basic of Supervisory Management*, Terjemahan Oleh Muhammad Masud, Jakarta: PT. Binaman Presindo.
- Djamil, 2000, *True Professionalism*, Alih Bahasa Oleh Bem Hidayat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kurnato, 2003, *The Ground of Professional Ethics. Landasan Etika Profesi*, Alih Bahasa oleh Agus M. Hardjana. Yogyakarta: Kanisius.
- Meliala, 2005, *Antara Kekuasaan Dan Profesionalisme*, Jakarta: PT Dharmapena Multimedia.
- Siagian Sondang P., 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simamora Hendry, (2006), *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jilid Tiga, Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2004). *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan*, Jakarta: – LMFE – UI.
- Kotler, Philip, (2007). *Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Terjemahan Herujati & Jaka Wasara, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Payne, Adrian, (2007), *Pemasaran Jasa*, Cetakan I, Edisi I, Yogyakarta: Penerbit Andi offset.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan Belas, Medan: Penerbit Alfabeta.
- Pedoman Penulisan Skripsi. (2008), Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area –.
- Jogiyanto. (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Situmorang, Syafrizal Helmi & Dalimunthe, dkk, (2008), *Analisis Data Penelitian*. Medan: USU Press.

Wibowo, Agung Edy. 2012, *Aplikasi praktis SPSS dalam penelitian*. Yogyakarta:
Penerbit Gava Media.



IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i anggap paling sesuai.

1. Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia Bapak/Ibu/Sdr/i saat ini :

- a. 15 - 20 tahun
- b. 21 - 25 tahun
- c. 26 - 30 tahun
- d. 31 - 35 tahun
- e. 36 - 40 tahun
- f. 41 - 45 tahun

3. Pendidikan terakhir :

- a. SMU
- b. D3
- c. S-1

PERNYATAAN SIKAP RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasakan paling sesuai dengan pernyataan-pernyataan dibawah ini

Keterangan Jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Daftar Pernyataan

L. Pernyataan Variabel Bebas X (Profesionalisme Kerja)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
Faktor Internal						
1	Bapak/Ibu memiliki ciri fisik dan pengalaman sebagai hasil interaksi dengan lingkungan kerja					
2	Kemampuan yang harus dimiliki Bapak/Ibu dalam <i>self-objectification</i> merupakan perwujudan dari adanya kecerdasan emosional.					
Faktor Internal						
3	Bapak/Ibu mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari tempat kerja.					
4	Kesejahteraan yang Bapak/Ibu dapat di tempat kerja mencukupi kebutuhan					
5	Seleksi merupakan salah satu syarat untuk dapat bekerja di Hotel JW. Marriot Medan.					
6	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan Bapak/Ibu sangat memadai					
7	Anggaran yang dikeluarkan perusahaan sangat besar					
8	Lingkungan kerja sangat menjamin kelancaran kerja Bapak/Ibu					
9	Lingkungan kerja yang tidak baik dapat menghambat pekerjaan Bapak/Ibu					



II. Pernyataan Variabel Terikat Y (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Bapak/Ibu merasa senang dengan fasilitas fisik yang ada di perusahaan					
2	Manurut Bapak/Ibu, fasilitas di perusahaan lengkap dan terawat dengan baik					
3	Perusahaan memberikan pelayanan yang tepat sejak dari awal					
4	Para pegawai dapat menangani masalah dengan cepat dan tepat					
5	Pegawai dapat merespon kebutuhan Bapak/Ibu dengan cepat					
6	Pegawai dapat menjawab segala pertanyaan yang diajukan tamu hotel mengenai fasilitas di Hotel.					
7	Sikap yang dimiliki pegawai seperti ramah, sopan dan murah senyum selalu memuaskan tamu hotel					
8	Pegawai bersikap sopan dan sabar dalam berinteraksi dengan para tamu hotel					
9	Perusahaan menyediakan tempat parkir yang luas bagi tamu hotel					