

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar , 1992. *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Aritonang Lerbin, 2005. *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Endar Sugiarto, 1996. *Administrasi Kantor Depan Hotel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel dan Blackwell, Roger dan Wiiniard, 1994. *Perilaku Konsumen*, Jilid I dan Jilid II, Binarupa Aksara.
- Gerson Richard, 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM.
- Hadi, 1984. *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi, UGM.
- Jvalien Jerome, 1997. *Check-in Check-out Principles of Effective Front Office Management*, Iowa: WMC Brown Company Publishes.
- Kasmir, 2004. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2002. *Managemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan dan Pengendalian)*, Jakarta: Erlangga.
- Lewi, 1992. *Management Information System and Customer Satisfaction*, New Jersey, USA: Bird Wallet Publishin Company.
- Lopez, 1994. *Managemen Kualitas dalam Penerapan ISO 2000*, Jakarta: Gramedia.
- Mowen, dan Minor, 2002. *Managemen Pemasaran di Indonesia*, Jilid I dan Jilid II, Salemba Empat.
- Rngkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stamatis, 1996. *Total Quality Service: Principle, Pratices and Implementation*, Singapore: SSMB Publishing Division.

Stanley, 1992. *Total Quality Service*, Amacom: Handbook.

Sugiono, Prof, DR, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV ALFABETA

Tjiptono Fandy, 1998. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI

\_\_\_\_\_, 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI

Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius, 2005. *Service, Quality & Stisfaction*, Yogyakarta: ANDI.

[http://bardan.wordpress.com/bisnis\\_telekomunikasi](http://bardan.wordpress.com/bisnis_telekomunikasi), 17/06/2006.

[www.bisnis.com/servlet/page?pageid](http://www.bisnis.com/servlet/page?pageid), 13/06/2006.

[www.cybershoping.cbn.net.id](http://www.cybershoping.cbn.net.id), 13/06/2006.

[www.informatika.lipi.90.id/?=47](http://www.informatika.lipi.90.id/?=47), 13/06/2006.

[www.kompas.com/kompas-cetak/0201/29/ipitek/masi25.htm](http://www.kompas.com/kompas-cetak/0201/29/ipitek/masi25.htm), 13/06/2006.

[www.lppm.ac.id/article.php?p=ms&id=250](http://www.lppm.ac.id/article.php?p=ms&id=250), 13/06/2006.

[www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com), 17/05/2006.

[www.telkomsel.com/web/corporate/index.php?id=1](http://www.telkomsel.com/web/corporate/index.php?id=1), 7/05/2006.

## I. DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut sesuai dengan keadaan diri saudara:

1. Nama (Inisial) : \_\_\_\_\_
2. Usia : \_\_\_\_\_ Tahun
3. Jenis kelamin : Pria/Wanita
4. Produk yang digunakan : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## II. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berikut ini saya sajikan beberapa pertanyaan dalam skala I dan II. Saudara diminta untuk memberikan pendapat terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kedua skala tersebut dengan cara memilih sesuai petunjuk yang ada yakni sebagai berikut.

Pada skala ini (I dan II), saudara diminta untuk satu dari tujuh nomor pilihan (7,6,5,4,3,2,1) yang tersedia pada setiap pertanyaan dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom yang disediakan.

Jawaban yang diberikan diharapkan sesuai dengan keadaan saudara sendiri. Saudara diharapkan serius dalam memberikan jawaban. Jawaban yang saudara berikan dalam hal ini tidak ada yang salah semuanya benar asalnya sesuai dengan apa yang saudara pikirkan dan diharapkan tidak ada satu pernyataanpun yang terlewatkan.

Contoh:

Setelah melakukan transaksi di perusahaan ini, saya merasa

Puas	7	6	5	4	3	2	1	Kecewa
------	---	---	---	---	---	---	---	--------

Makin kekanan pilihan saudara, berarti saudara merasa kecewa dalam melakukan transaksi. Sebaliknya semakin kekiri pilihan saudara, berarti saudara semakin puas terhadap pelayanan di perusahaan ini.

Jika saudara sudah selesai menjawab, mohon periksa kembali untuk memastikan tidak ada pertanyaan yang terlewat.

*Selamat Bekerja*

## SKALA I

TELKOM					TELKOMSEL											
A. Petugas <i>customer service</i> di perusahaan ini tergolong.....																
1	Murah senyum	7	6	5	4	3	2	1	Murah senyum	7	6	5	4	3	2	1
									Selalu cemberut							
2	Sabar	7	6	5	4	3	2	1	Sabar	7	6	5	4	3	2	1
									Mudah marah							
3	Bijaksana	7	6	5	4	3	2	1	Bijaksana	7	6	5	4	3	2	1
									Pilih kasih							
4	Ramah	7	6	5	4	3	2	1	Ramah	7	6	5	4	3	2	1
									Sombong							
5	Tulus	7	6	5	4	3	2	1	Tulus	7	6	5	4	3	2	1
									Tidak tulus							
6	Sopan	7	6	5	4	3	2	1	Sopan	7	6	5	4	3	2	1
									Kasar							
7	Humoris	7	6	5	4	3	2	1	Humoris	7	6	5	4	3	2	1
									Cepat tersinggung							
8	Simpatik	7	6	5	4	3	2	1	Simpatik	7	6	5	4	3	2	1
									Cuek							
9	Bertanggung jawab	7	6	5	4	3	2	1	Bertanggung jawab	7	6	5	4	3	2	1
									Tidak bertanggung jawab							
10	Jujur	7	6	5	4	3	2	1	Jujur	7	6	5	4	3	2	1
									Tidak jujur							
11	Toleransi tinggi	7	6	5	4	3	2	1	Toleransi tinggi	7	6	5	4	3	2	1
									Tidak peduli							
12	Cantik	7	6	5	4	3	2	1	Cantik	7	6	5	4	3	2	1
									Biasa saja							
B. Petugas <i>customer service</i> memiliki penampilan.....																
									Biasa saja							





# FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE

TELEPON 7366878, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223

E-mail : uma001@indosat.net.id

Nomor : 1767 /FO/PP/2006  
Lampiran : -  
Hal : Pengambilan Data

Medan, 31 Juli 2006

Kepada Yth : Bapak Pimpinan  
PT. TELKOM  
Jl. H.M. Yamin No. 13  
di -  
Medan

Dengan hormat,

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

Nama	: Julia Sari
NPM	: 02.860.0108
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada PT. TELKOM Jalan H.M. Yamin No. 13 Medan/ Graha Telkom Jl. Putri Hijau No.1 ( Khusus Pelanggan Pengguna Flexi )

Guna penyusunan Skripsi mahasiswa yang berjudul : "Hubungan Kualitas Customer Service Representative Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT. TELKOM Dan TELKOMSEL Medan."

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian ini ditujukan untuk pelanggan pengguna flexi dan semata-mata untuk tulisan ilmiah/ penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Lengkap pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Dan kami mohon kiranya dapat diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang Bapak pimpin.

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



Mulia Siregar

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Pembusan :

1. Pembantu Rektor III UMA

Nomor : Tel. 171 / PD 520/RE1-D02.02/2006

Medan, 4 Oktober 2006

Kepada Yth,

Universitas Medan Area

Dekan Universitas Medan Area / Drs. Mulia Siregar

Jalan Kolam No.1

Medan 20223

Lampiran :-

Perihal : Keterangan Selesai Riset

Dengan hormat,

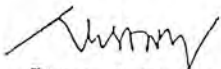
Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Saudara Universitas Medan Area

Nama : Julia Sari  
NPM : 02.860.0108  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Judul Proposal : Hubungan Kualitas Customer Service Representative Dengan  
Kepuasan Pelanggan Pada PT Telkom dan Telkomsel Medan

Telah menyelesaikan riset di bagian Customer Care Kandatel Medan pada tanggal 29 September 2006  
dengan hasil baik

Demikian kami sampaikan dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terimakasih

Hormat kami



Elistaty Br Sinaga

Kandatel Secretary

*Committed 2 U*

Direktor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Medan, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.  
Prof. H.M. Yamin, S.H. No. 13, Medan 20234, Telp. (061) 4530001, Faks. (061) 4530002



# FAKULTAS PSIKOLOGI

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE  
TELEPON 7366878, 7366998, 7366781, 7364348, PSWT. 107 FAX. 7360168 MEDAN 20223  
E-mail : uma001@indosat.net.id

no : *A44* /FO/PP/2006  
piran : -  
: Pengambilan Data

Medan, *20* Juli 2006

ada Yth :Bapak Pimpinan  
TELKOMSEL.  
Gedung Danamon Jl. Diponegoro No. 35 LT. 8  
di -  
Medan

Dengan hormat

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

Nama : Julia Sari  
NPM : 02.860.0108  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi


Untuk melaksanakan pengambilan data pada TELKOMSEL. Gedung Danamon Jl. Diponegoro No. 35 LT. 8 Medan.

Guna penyusunan Skripsi mahasiswa yang berjudul : "Hubungan Kualitas Customer Service Representative Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT. TELKOM Dan TELKOMSEL Medan."

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

Dan kami mohon kiranya dapat diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang Bapak pimpin.

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

  
Mulia Siregar

- Tembusan :
1. Pembantu Rektor I UMA
  2. Mahasiswa Ybs.
  3. Pertinggal



Medan, 06 Oktober 2006

Nomor : 393/HR.00/AR-103/X/2006

Kepada Yth :  
Dekan Universitas Medan Area  
Medan

Perihal : Surat Keterangan

Dengan hormat,

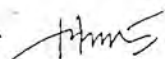
Dengan ini disampaikan bahwa nama:

NO	NAMA	NIM
1	JULIA SARI	0228600108

Benar telah menyelesaikan riset di PT Telkomsel Regional SCS Sumbagut pada tanggal 11 - 18 September 2006 dengan judul "Hubungan Kualitas Customer Service Representative Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PT Telkom dan Telkomsel Medan".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Hormat kami,



ABDUL HARIS  
Mgr. HR & Adm Area Sumatera