

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofyan. 2000, **Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep, dan Strategi)**, Cetakan Ketiga, Edisi 1. Penerbit PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Abdulrahman Arifin. 2003, **Teori Pengembangan & Filosofi Kepemimpinan Kerja**, Edisi Revisi, Penerbit Bhatara, Jakarta.
- Hariandja Mawihot T.E., 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo.
- Hasibuan, Malayu, SP, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler Philip, 2002, **Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol)**, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Laurensius, Ferry, 2006, **Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia**. Lembaga Manajemen FE-Ui, Jakarta.
- Mangkuncgara, A.A. Anwar Prabu, 2000, **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Stanton J. William. 2000, **Marketing Principles (Prinsip Pemasaran)**, Terjemahan Sadu Sundary, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sinungan, M. 2000, **Produktivitas Apa dan Bagaimana**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, 2004, **Kiat Membuat Rencana Pemasaran Dalam 30 Menit**, Penerbit Proges, Jakarta.
- Winardi. 2001, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, PT. Pembangunan Nusantara, Bandung.
- Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung : Penerbit: CV. ALFABETA.
- Tim Penyusun, 2008, **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

## KUISIONER PENELITIAN

### PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUM PEGADAIAN CABANG KAMPUNG LALANG

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama Ibu/Bapak : .....

Alamat : .....

No. Telp/Hp : .....

Pekerjaan : .....

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checlist ( √ ) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

### I. Pertanyaan Variabel Bebas X (Kepuasan Nasabah)

NO	PERTANYAAN	ANGGAPAN				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Bagaimana pendapat anda karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani pelanggannya?					
2	Puaskah anda bahwa karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan?					
3	Puaskah anda bahwa prosedur dan waktu pelayanan terhadap pelanggan selalu berjalan sesuai dengan ketentuan?					
4	Puaskah anda bahwa karyawan pegadaian selalu menepati realisasi janji dan menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalaban?					
5	Bagaimana pendapat anda bahwa karyawan selalu memberikan perhatian dan keadilan dalam melayani pelanggan?					
6	Bagaimana pendapat anda dengan kualitas pelayanan yang anda terima?					
7	Puaskah anda dengan keramahan para karyawan pegadaian?					
8	Bagaimana pendapat anda dengan ketresponsifan karyawan pada saat melayani anda?					
9	Bagaimana pendapat anda dengan penyambutan yang anda terima dari para karyawan?					
10	Puaskah anda dengan keamanan, tempat parkir dan penampilan karyawan sesuai dengan karakter perusahaan?					
11	Bagaimana pendapat anda dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak karyawan?					
12	Bagaimana pendapat anda dengan kemudahan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pihak karyawan?					

## II. Pertanyaan Variabel Terikat Y (Kinerja Karyawan)

NO	PERTANYAAN	ANGGAPAN				
		SP	P	CP	KP	STP
1	Apakah anda merasa puas dengan cara karyawan menyampaikan pelayanan kepada anda?					
2	Puaskah anda dengan tata cara gadai barang yang ditetapkan karyawan?					
3	Puaskah anda karyawan selalu memperhatikan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan?					
4	Puaskah anda bentuk jasa pelayanan yang diberikan karyawan memenuhi harapan pelanggan?					
5	Puaskah anda bahwa harga jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan penggunaan jasa itu sendiri?					
6	Puaskah anda bahwa harga bersaing yang ditentukan oleh karyawan perusahaan menjadi daya tarik bagi pelanggan?					
7	Puaskah anda bahwa biaya bunga yang ditetapkan perusahaan?					
8	Puaskah anda bahwa garansi yang berupa waktu penyampaian barang sesuai dengan perjanjian?					