

DAFTAR PUSTAKA

- Assouri, Sofyan, (2005), **Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi**, Cetakan Ketiga, CV. Rajawali, Jakarta.
- Endar, Sugiarto, (2007), **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fajar, Laksana (2008), **Manajemen Pemasaran**, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fitzsimmons, (2003), **Pelayanan Barang dan Jasa**, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Jogiyanto. (2004), **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPF, Yogyakarta
- Kotler, Philip, (2007), **Marketing Management, Analysis, Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian)**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi Kedua Belas, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Nembah, (2011), **Manajemen Pemasaran**, Cetakan Pertama, CV. Yrama Widya, Bandung.
- Nugroho. Setiadi, J. (2010). **Perilaku Konsumen**, Edisi Revisi Prenada Media. Bandung.
- Rambat, Lupiyoadi. (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Simamora, Bilson (2004), **Pandua Riset Perilaku Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sriyadi, (2003), **Bisnis Manajemen Perusahaan Modern**, IKIP Press, Semarang.
- Swasta, Basu D.H dan Irawan, (2003), **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Ketiga, Cetakan I, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2008), **Strategi Pemasaran**, Edisi III, Penerbit CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Umar, (2004), **Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Payne , Adrian, (2005). **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta

Yamit Zulian, (2008), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta

Sugiyono, (2008), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tim Penyusun, (2008). **Pedoman Penulisan Skripsi**, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan.

Lampiran 1 (Kuesioner)

Kepada

Yth. Pengunjung PT. Centra Material Bangunan Medan

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area yang sedang menyusun tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat kelulusan studi saya. Tema skripsi yang saya ambil adalah " Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". Dalam hal ini saya membutuhkan data untuk dianalisis dan untuk mengumpulkan data tersebut saya menggunakan alat berupa kuesioner yang dibagikan kepada para responden khusus pengunjung PT. Centra Material Bangunan Medan. Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Saya menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu terbatas dan berharga. Untuk itu saya sangat berterima kasih kepada Bapak/Ibu atas kesediaan dan perhatian Bapak/Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu sangat berguna dalam memberikan masukan yang berarti guna peningkatan kualitas layanan terhadap pelanggan dalam penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan isi dari kuesioner ini.

Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Charly Efraim Purba

I. Profil Responden

Petunjuk :Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling sesuai!

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia : a. < 20 tahun
b. 20-29 tahun
c. > 30 tahun
3. Pekerjaan : a. Pegawai Negeri
b. Wiraswasta
c. Karyawan Swasta
d. Ibu Rumah Tangga
4. Rata-rata pengeluaran dalam sebulan (tidak termasuk pengeluaran tetap):
a. < Rp 500.000 d. Rp 1.500.000 – 2.000.000
b. Rp 500.000 – 1.000.000 e. > Rp 2.000.000
c. Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
5. Kunjungan Anda per Bulan
a. 1 kali
b. 2 kali
c. > 2 kali

II. Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Centra Material Bangunan Medan

Petunjuk : Berilah tanda “V” pada jawaban yang Anda pilih !

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

III. Berikut adalah pernyataan-pernyataan

Pernyataan Lokasi

No	Pernyataan	OPSI				
		SP	P	CP	TP	STP
1	PT. Centra Material Bangunan berlokasi tempat yang mudah dijangkau					
2	PT. Centra Material Bangunan Medan tidak berdekatan dengan pasar sehingga pengunjung banyak berdatangan ke tempat tersebut.					
3	Fasilitas transportasi mudah dijangkau jika berbelanja di PT. Centra Material Bangunan Medan					
4	Anda memiliki kemudahan dalam akses masuk ke lokasi ketika hendak berbelanja di PT. Centra Material Bangunan Medan					
5	Lokasi PT. Centra Material Bangunan Medan merupakan pusat perbelanjaan material perumahan yang dekat dengan lingkungan masyarakat.					

Pernyataan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	OPSI				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Saya konsisten senang dengan fasilitas fisik yang ada di PT. Centra Material Bangunan Medan					
2	Karyawan PT. Centra Material Bangunan Medan dapat diandalkan dalam pekerjaannya					
3	Karyawan dapat menjawab segala pertanyaan yang diajukan konsumen mengenai produk yang dijual.					
4	Saya merasa senang adanya jaminan keamanan dan ketenangan saat berbelanja di PT. Centra Material Bangunan Medan					
5	Perusahaan menyediakan tempat parkir yang luas bagi konsumen yang ingin berbelanja					

PernyataanKepuasan Konsumen

No	Pernyataan	OPSI				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Saya puas terkait dengan kualitas barang yang dijual oleh pihak PT. Centra Material Bangunan Medan bermutu tinggi					
2	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di PT. Centra Material Bangunan Medan					
3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Centra Material Bangunan Medan					
4	Saya puas dengan kenyamanan yang dilakukan oleh pihak PT. Centra Material Bangunan Medan					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan.



PT. CENTRA MATERIAL BANGUNAN

SURAT KETERANGAN

No. 856/HRM/CMB/VIII/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini, selaku HRD Manager PT. Centra Material Bangunan menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Chady Efraim Purba
Jabatan : Koord Operasional
Nama Perusahaan : PT. Centra Material Bangunan

Adalah benar yang bersangkutan telah melaksanakan Riset sejak Bulan Juni 2012 sampai dengan Juli 2012.

Demikian surat ini diperbuat untuk digunakan sepenuhnya.

Medan, 16 Juli 2012
PT. Centra Material Bangunan



cc.pertinggal



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Jalan Kolam / PCSI Moror : 1, Medan ST (061) 7365270, 7360160, 7364340, 7365781 Fax. (061) 7365073 Kode Pos 20223
Web: umma.ac.id Email : univ_medanarea@umma.ac.id

SURAT KETERANGAN
BEBAS PINJAM BUKU PERPUSTAKAAN
No. : 363/VI/BP/PUMA/2012

Yang beranda tangan di bawah ini Kepala Perpustakaan Universitas Medan Area Menerangkan bahwa :

Nama : Charly Efraim Purba
No. Stambuk : 08.832.0097
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

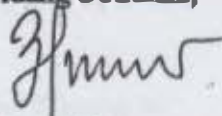
benar telah bebas pinjam bahan pustaka dari Perpustakaan Universitas Medan Area, dan telah bebas biaya buku pustaka.

Demikian surat keterangan ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Kepala Perpustakaan,

Komariah Siregar, SE

Medan, 06 Juli 2012
Bidang Sirkulasi,


Komariah Siregar, SE



UNIVERSITAS MEDAN AREA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI

Jalan Sei Serayu No. 70 A/Setia Budi No. 79 B Telepon (061) 8225602 Medan - 20120

Nomor : 177 /F3/L1.b/2012
Lampiran : -
Hal : Bebas Pustaka .

Medan, 19 September 2012

Bersama ini kami terangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Charly Efraim Purba
Sambuk : 088320097
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Pelajar Timur No. 244

Adalah benar telah mengembalikan seluruh buku/skripsi yang dipinjam dari perpustakaan Fakultas (bebas pustaka). Demikian kami sampaikan atas perhatian kami ucapkan terimakasih.



UNIVERSITAS MEDAN AREA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI

Jalan Sei Serayu No. 70 A/Setia Budi No. 79 B Telepon (061) 8225602 Medan - 20120

Nomor : 177 /F3/L1.b/2012
Lampiran : -
Hal : Bebas Pustaka

Medan, 19 September 2012

Bersama ini kami terangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Charly Efraim Purba
Sambuk : 088320097
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Pelajar Timur No. 244

Adalah benar telah mengembalikan seluruh buku/skripsi yang dipinjam dari perpustakaan Fakultas (bebas pustaka). Demikian kami sampaikan atas perhatian kami ucapkan terimakasih.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Setia Budi No. 70 B / Sei Serayu No. 70 - A Telepon (061) 6225602
Medan - 20120

SURAT KETERANGAN SELESAI MENYUSUN SKRIPSI

Nomor : 472/FE/ Manajemen/L1.b/2012

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Charly Efraim Purba
N P M : 088320097
Prog. Studi : Manajemen

telah selesai menyusun Skripsi dengan judul : Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Centra Material Bangunan Medan

dengan :

Pembimbing I : Dra. Hj. Rafiah Hasiduan, MM
Pembimbing II : Dra. Isnallah, LKS, MMA

Mahasiswa bersangkutan diharapkan segera mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan Ujian Meja Hijau.

Ketua Program Studi

Ihsan Effendi, SE, M.Si

Medan, 2012

Dekan,

Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec

Diisi rangkap 4 :

1. Ka Jurusan
2. Ka Sub. Bagian Akademik
3. Tata Usaha
4. Mahasiswa ybs.

Yth. Bapak Dekan Fak. Ekonomi
Universitas Medan Area
di -
Medan

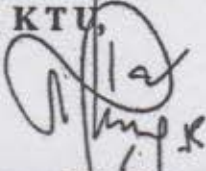
Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Charly Efraim Purba
NPM : 088320097
Jurusan : Manajemen
Alamat : Jl. Pelajar Timur No. 244 Medan 081263882447

menyajukan permohonan Ujian Skripsi Program S-1, yang mana segala persyaratan untuk menempuh ujian telah dilengkapi. Mohon kepada Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area selaku Ketua Panitia Penyelenggara Ujian agar dapat memberikan persetujuan untuk dilaksanakan ujian dimaksud. Demikian permohonan ini saya ajukan, atas perhatian dan persetujuan Bapak terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih.

Dibenarkan oleh :

KTU


Dra. Hj. Yenny Rio Rita Siregar

Hormat saya,
Pemohon,



Charly Efraim Purba

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM

Pembimbing II



Dra. Guanh, LKS, MMA



**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Sate Sialit No. 79 B / Sate Sialit No. 79 - A / Medan 081263882447

PERSETUJUAN

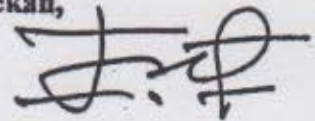
Ketua Panitia Ujian Skripsi Program S-1 dengan ini dapat menyetujui dilaksanakannya Ujian Skripsi atas nama :

Nama : Charly Efraim Purba
NPM : 088320097
Prog. Studi : Manajemen

Dengan susunan Penguji sebagai berikut :

- 1. Ketua : Hj. Saribulan Tambunan, SE, MMA
- 2. Sekretaris : Eka Dewi Setia Tarigan, SE, MSI
- 3. Penguji I : Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM
- 4. Penguji II : Dra. Guanh, LKS, MMA

Dekan,



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Prof. Dr. H. Sya'ad Affuddin, SE, MEC