

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 1998; *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*,
Rineka Cipta, Jakarta.

Ghozali, Imam, 2002; *Analisis Multi Variate Dengan SPSS*, Badan Penerbit
Undip, Semarang.

Hadi, Sutrisno, 1997; *Metodologi Penelitian*, BPFPE, Yogyakarta.

Kotler, Philip, 1997; *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Nazir, Moh, 2000; *Dasar-dasar Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Parasuraman, Zeithaml, Berry Leonardl, 1985; *A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implication for Future Research*, *Jurnal Of Marketing*,

Sugiyono, 2004; *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan 7, CV. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 1999; *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2000; *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta.

Wahana Komputer, 2001; *Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS 10.0*, Salemba
Infotek, Jakarta.

<http://mitrariset.blogspot.com>; Pengukuran Kepuasan Konsumen

<http://triatmojo.wordpress.com>; Mengukur Kepuasan Pelanggan

Tabloid *PULSA* edisi 108.

Tabloid *PULSA* edisi 109.

Tabloid *PULSA* edisi 112.

Tabloid *PULSA* edisi 114.

Tabloid *PULSA* edisi 118.

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI PULSA DI COUNTER TELEPON SELULER

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan jawaban Saudara/Saudari dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kotak yang tersedia.
2. Tidak ada jawaban yang salah. Semua jawaban adalah benar dan menunjukkan nilai pendapat yang Anda berikan.
3. Pengisian didasarkan pada skala “Sangat Setuju” sampai dengan “Sangat Tidak Setuju”.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : tahun
3. No HP :
4. Jenis Kelamin :
 - a. Laki –laki
 - b. Perempuan
5. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri Sipil / TNI-Polri
 - b. Wiraswasta
 - c. Swasta
 - d. Lainnya.....
6. Jenis pulsa yang dibeli :
 - a. Fisik
 - b. TronikUntuk SIM-Card.....
7. Berapa nominal pulsa yang Anda beli?

a. Rp. 1.000,00	d. Rp. 20.000,00	g. Rp. 50.000,00
b. Rp. 5.000,00	e. Rp. 25.000,00	h. Rp. 75.000,00
c. Rp. 10.000,00	f. Rp. 30.000,00	i. Rp. 100.000,00

8. Kapan pembelian pulsa terakhir di counter ini?
- a. Kurang dari 1 bulan c. 3 – 4 bulan
b. 1 – 2 bulan d. 5 – 6 bulan
9. Berapa kali membeli pulsa di counter ini?
- a. 1 – 3 kali c. 7 – 9 kali
b. 4 – 6 kali d. Lebih dari 10 kali
10. Berapa rupiah rata-rata penggunaan pulsa Anda selama 1 bulan?
- a. Rp. 10.000,00 – Rp. 25.000,00 d. Rp. 101.000,00 – Rp. 250.000,00
b. Rp. 26.000,00 – Rp. 50.000,00 e. Lebih dari Rp. 250.000,00
c. Rp. 51.000,00 – Rp. 100.000,00
11. Pulsa Anda habis untuk digunakan keperluan :
- a. Bisnis c. Sekolah e. Lainnya.....
b. Kantor d. Pribadi

III. PERTANYAAN

1. Pulsa voucher maupun pulsa tronik cepat masuk ke nomor konsumen.

Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Menurut Anda, berapa lama waktu pulsa yang cepat masuk ke nomor konsumen?

.....

2. Harga pulsa terjangkau.

Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Menurut Anda, berapa harga pulsa yang terjangkau dari nominal pulsa yang Anda beli?.....

.....

3. Lokasi counter penjualan voucher / pulsa ini strategis.

Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Menurut Anda, dimana letak lokasi sebuah counter telepon seluler dikatakan strategis?.....

.....

4. Pemilik / pelayan counter handal dalam melayani konsumen.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Menurut Anda, bagaimana kriteria pelayanan yang handal?.....
.....

5. Pemilik / pelayan counter sopan dan ramah dalam melayani konsumen

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Menurut Anda, bagaimana perilaku pemilik / pelayan counter yang sopan dan ramah?.....
.....

6. Pelayanan pemilik / pelayan counter yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Pelayanan apa saja yang sesuai dengan keinginan Anda?.....
.....

7. Pemilik / pelayan counter telepon seluler cepat tanggap terhadap permasalahan yang timbul.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemilik / pelayan counter untuk segera menanggapi permasalahan Anda?.....
.....

8. Pemilik / pelayan counter telepon seluler cepat melayani konsumen.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Seberapa cepat pemilik / pelayan counter memberikan pelayanan mengenai produk yang Anda inginkan?.....
.....

9. Pemilik / pelayan counter telepon seluler tepat melayani konsumen.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Bagaimana bentuk pelayanan yang tepat menurut Anda?.....
.....

10. Pemilik / pelayan counter telepon seluler berpengetahuan luas.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Menurut Anda, apa saja kriteria pemilik / pelayan yang berpengetahuan yang luas?.....
.....

11. Pemilik / pelayan counter telepon seluler dapat dipercaya oleh konsumen.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Menurut Anda, bagaimana ciri-ciri dari pemilik / pelayan counter telepon seluler yang dapat dipercaya?.....
.....

12. Konsumen merasa nyaman pada saat bertransaksi.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Menurut Anda, bagaimana keadaan counter telepon seluler dikatakan nyaman untuk bertransaksi?.....
.....

13. Pemilik / pelayan counter mudah untuk berhubungan dengan konsumen.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Apa alasan Anda dalam memberikan jawaban tersebut?.....
.....

14. Komunikasi yang aktif dari pemilik / pelayan counter.

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<input type="checkbox"/>				

Menurut Anda, apa saja ciri-ciri seseorang dapat berkomunikasi yang aktif?.....

.....

15. Pemilik / pelayan counter bertindak lanjut terhadap keluhan konsumen.

Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Apa alasan dari jawaban Anda?.....

.....

16. Saya merasa senang dengan pelayanan di counter telepon seluler ini.

Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Mengapa Anda memilih jawaban tersebut?.....

.....

17. Pelayanan di counter telepon seluler ini sesuai harapan saya.

Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Apa alasan Anda dalam memberikan jawaban tersebut?.....

.....