

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bloemer et. al. 1998. "*Customer Loyalty in Extended Service Settings*", International Journal of Service Industry Management, Vol. 10, No. 3.
- Caruana et. al. 2000. "*Service Quality and Satisfaction – The Moderating Role of Value*", European Journal of Marketing.
- Dajan, Anto. 1996. *Statistik*. Jakarta: Erlangga.
- Engel dan Blackwell. 1994. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Republika Online, 5 juni 2005.
- Simamora, Bilson. 2001. *Discovery Marketing Management*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Stanton, William J. 1993. *Fundamentals of Marketing* (Edisi Indonesia oleh Sadu Sundani) Jakarta: Erlangga.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip TQS*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Zeitmal dan Binter, Parasuraman. 1985. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

## KUESIONER

Kepada saudara / saudari yang terhormat, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner dibawah ini sesuai dengan jawaban saudara / saudari. Atas kesediaan saudara / saudari yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Nama : Jenis kelamin ( L / P )

Umur :

Alamat :

Pekerjaan :

Program yang diambil :

I. Berilah tanda ( x ) pada kolom dibawah ini sesuai dengan penilaian anda mengenai tingkat kepentingan atribut atau indikator di LPK wahana :

Atribut / indikator	Tingkat kepentingan				
	STP ( 1 )	TP ( 2 )	N ( 3 )	P ( 4 )	SP ( 5 )
<b><i>Tangibles:</i></b>					
Kebersihan gedung					
Kelengkapan fasilitas					
Kemudahan dalam menjangkau lokasi					
<b><i>Reliability:</i></b>					
Ketepatan waktu mengajar					
Pelayanan yang memuaskan					
<b><i>Responsiveness:</i></b>					
Kepedulian pengajar dalam membimbing siswa LPK					
Kesediaan pengajar membantu siswa yang belum mengerti materi					
<b><i>Assurance:</i></b>					
Mutu pengajar					
Kesopanan staff dan pengajar					
Nama besar LPK wahana					
Keamanan LPK wahana					
<b><i>Emphaty:</i></b>					
Kemudahan penyedia jasa untuk dihubungi atau ditemui					
Kejelasan informasi yang diberikan					
Perhatian LPK Wahana terhadap permasalahan murid bimbingan (klaim)					

Keterangan :

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak Penting

N : Netral

P : Penting

SP : Sangat Penting

**II.** Silakan Anda menjawab setiap pertanyaan memberikan tanda (x) pada pilihan Anda masing-masing yaitu untuk harapan dan pengalaman Anda.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Harapan					Pertanyaan	Pengalaman				
<b><i>Tangible:</i></b>										
STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
					LPK Wahana selalu dalam keadaan bersih					
					Kelengkapan fasilitas di LPK Wahana seperti adanya proyektor dan komputer memadai					
					LPK Wahana lokasinya mudah dijangkau					
<b><i>Reliability:</i></b>										
STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
					Para guru di LPK Wahana selalu tepat waktu dalam mengajar					
					Pelayanan yang diberikan pihak LPK Wahana memuaskan					

<b>Responsiveness:</b>										
					Pengajar peduli dalam membimbing siswa LPK					
					Pengajar bersedia membantu siswa yang belum memahami materi yang disampaikan					
<b>Assurance:</b>										
STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
					Mutu pengajar pada LPK Wahana baik (memiliki kemampuan dalam bidangnya)					
					Staf dan pengajar LPK Wahana melayani dengan sopan					
					Reputasi LPK Wahana di mata masyarakat baik					
					Keamanan di LPK Wahana terjamin					
<b>Emphaty:</b>										
STS	TS	N	S	SS		STS	TS	N	S	SS
					Staff dan pengajar pada LPK Wahana mudah untuk dihubungi					
					Pihak LPK Wahana memberikan informasi yang jelas kepada peserta kursus					
					Pihak LPK Wahana memberikan perhatian kepada peserta kursus (misalnya keluhan ditanggapi dengan cepat)					