

## DAFTAR PUSTAKA

1. Anssauri, Sofjan. Dasar, Konsep dan Strategi Pemasaran. Penerbit CV Rajawali 1990
2. Champion. J. Dean. Basic Statistik For Research, 2<sup>nd</sup> , New York ; Mac Millan Publising 10, 1981
3. Dajan Anto. Pengantar Metode Statistik, jilid 2, Jakarta ; LP3ES 1986
4. Philip Kotler, 1997. Manajemen Pemasaran, ninth edition, edisi bahasa Indonesia, Jilid 1, Jakarta : Penerbit Prenhallindo
5. Philip Kotler, 1997. Manajemen Pemasaran, ninth edition, edisi bahasa Indonesia, Jilid 2, Jakarta : Penerbit Prenhallindo
6. Philip Kotler, 2000. Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia. Pearson Education Asia
7. Philip Kotler, 2000. Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Pearson Education Asia
8. Philip Kotler and Gary Amstrong, 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran, Penerbit Erlangga Diterjemahkan Oleh Damos Sihombing.
9. Stanton, William J, Michael J. Etzel, and Walker, Bruce J Prinsip Pemasaran Edisi 10, Mc Graw Hill
10. Tjiptono, Fandi. Pemasaran Internasional edisi pertama, Yogyakarta : BPE 1992

*LAMPIRAN*

# KUESIONER

Dalam rangka penyusunan sripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha maka saya bermaksud untuk mengadakan penelitian tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuniaga terhadap Kepuasan Pelanggan Ching-Ching Fashion”

Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/ ibu / Saudara/ i dapat meluangkan waktu anda yang sangat berharga untuk mengisi kuesioner berikut ini. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas kesediaan anda dan masukan yang telah diberikan.

Hormat Saya

Luki Komanjaya

## **I. Data diri konsumen**

### 1. Usia :

- a. < 18 tahun
- b. 18-25 tahun
- c. 26-40 tahun
- d. > 40 tahun

### 2. Pekerjaan :

- a. Pelajar atau Mahasiswa
- b. Pegawai Swasta
- c. Pegawai Negeri
- d. Wiraswasta
- e. Ibu rumah tangga
- f. Lain-lain...

### 3. Pendapatan rata-rata per bulan :

- a.  $\leq$  Rp 500.000,-
- b. Rp 500.001,- — Rp 1.000.000,-
- c. Rp 1.000.001 — Rp 1.500.000,-
- d. Rp 1.500.001 — Rp 2.000.000,-
- e. > Rp 2.000.001

### 4. Mengetahui keberadaan toko dari :

- a. Teman atau kenalan
- b. Keluarga atau saudara
- c. Iklan
- d. Kebetulan lewat
- e. Lainnya...

## II. Kualitas Pelayanan

**Petunjuk : Berilah Tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan Ibu atau Saudari.**

1. Sambutan Pramuniaga pada saat anda memasuki toko :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
2. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai keramahan Pramuniaga :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
3. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai kecepatan pelayanan Pramuniaga :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
4. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai ketelitian pelayanan pada bagian kasir :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
5. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai ketelitian pada saat penyerahan barang :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
6. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai kesabaran Pramuniaga dalam melayani :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
7. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai ketanggapan Pramuniaga terhadap permintaan anda:
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
8. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai kehandalan Pramuniaga terhadap keluhan anda
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
9. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai komunikasi anda dengan Pramuniaga :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting
10. Tanggapan Ibu atau Saudari mengenai pengetahuan Pramuniaga terhadap produk :
  - a. Sangat Penting b.Penting c. Kurang Penting d.Tidak penting e.Sangat Tidak Penting

### III. Kepuasan Konsumen

**Petunjuk : Berilah Tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan Ibu atau Saudari.**

1. Apakah Ibu atau Saudari mau kembali berbelanja di Ching-Ching fashion :  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
2. Apakah Ibu atau Saudari mau menjadi pelanggan Ching-Ching fashion :  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
3. Apakah Ibu atau Saudari kurang memperhatikan produk pesaing atau bahkan menolak produk tersebut:  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
4. Apakah Ibu atau Saudari mau memberikan saran serta kritik yang sifatnya membangun :  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
5. Apakah Ibu atau Saudari mau menceritakan pengalamannya setelah menggunakan jasa pelayanan toko:  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
6. Apakah Ibu atau Saudari mau mengajak keluarga ataupun teman atau kerabatnya untuk mengunjungi dan berbelanja di Ching-Ching Fashion :  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju
7. Apakah Ibu atau Saudari mau mempengaruhi orang lain untuk menjadi pelanggan Ching-Ching Fashion :  
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Kurang Setuju d. Tidak Setuju E. Sangat Tidak Setuju

**Tabel Kualitas Pelayanan (X)**

<b>Nomer Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>TOTAL</b>
1	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	39
2	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	43
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	42
5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	41
6	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	41
7	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	42
8	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	35
9	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	38
10	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	41
11	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	40
12	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	41
13	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	38
14	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	43
15	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	43
16	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	44
17	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	37
18	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	42
19	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	41
20	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	37
21	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
22	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	44
23	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	45
24	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	38
25	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	44
26	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41
27	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	39
28	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	39
29	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	42
30	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	41
31	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	40
32	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	41
33	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	41
34	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	39
35	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40

<b>36</b>	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	43
<b>37</b>	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	41
<b>38</b>	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	41
<b>39</b>	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44
<b>40</b>	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	40
<b>41</b>	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40
<b>42</b>	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40
<b>43</b>	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	41
<b>44</b>	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	41
<b>45</b>	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	42
<b>46</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
<b>47</b>	2	4	5	4	5	4	3	4	3	4	38
<b>48</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
<b>49</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
<b>50</b>	3	4	5	3	4	4	4	2	5	3	37

**Tabel Kepuasan Pelanggan ( Y )**

<b>Nomer Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	4	4	3	4	4	4	3	26
<b>2</b>	4	4	5	4	4	4	4	29
<b>3</b>	5	4	4	4	4	4	4	28
<b>4</b>	5	5	4	3	5	3	4	29
<b>5</b>	5	4	5	4	3	5	4	30
<b>6</b>	5	4	4	4	4	4	4	29
<b>7</b>	4	5	4	5	4	4	5	31
<b>8</b>	4	4	4	4	5	4	4	29
<b>9</b>	4	5	4	4	4	4	4	29
<b>10</b>	5	4	5	4	4	4	5	31
<b>11</b>	5	4	4	5	4	4	4	30
<b>12</b>	4	4	5	5	4	5	4	31
<b>13</b>	5	4	4	5	4	4	5	31
<b>14</b>	4	5	4	4	5	5	5	32
<b>15</b>	5	4	4	4	4	5	4	30
<b>16</b>	4	4	4	5	4	4	5	30
<b>17</b>	5	4	4	4	4	3	5	29
<b>18</b>	4	5	4	4	4	3	5	29
<b>19</b>	2	4	4	5	4	4	4	27
<b>20</b>	4	4	4	4	4	5	4	29
<b>21</b>	4	5	4	5	4	4	5	31
<b>22</b>	5	4	4	4	5	4	5	31
<b>23</b>	4	4	4	4	4	4	4	28
<b>24</b>	4	4	4	4	5	5	4	30
<b>25</b>	5	5	4	4	5	4	4	31
<b>26</b>	4	4	4	4	4	5	5	30
<b>27</b>	5	4	5	4	5	4	4	31
<b>28</b>	5	4	5	4	4	4	5	31
<b>29</b>	4	4	4	5	4	3	5	29
<b>30</b>	4	4	5	4	4	4	5	30
<b>31</b>	5	5	4	4	5	5	5	33
<b>32</b>	5	4	4	4	5	4	4	30
<b>33</b>	5	4	4	4	4	5	4	30

<b>34</b>	4	5	4	4	4	4	4	29
<b>35</b>	5	4	4	4	5	5	5	32
<b>36</b>	5	4	5	4	5	4	4	31
<b>37</b>	4	4	5	5	4	4	4	30
<b>38</b>	5	5	4	4	3	3	4	28
<b>39</b>	5	5	4	4	5	4	5	32
<b>40</b>	5	4	4	5	4	5	4	31
<b>41</b>	4	4	3	4	4	4	4	27
<b>42</b>	5	4	4	4	4	4	3	28
<b>43</b>	4	5	5	4	4	4	5	31
<b>44</b>	4	4	4	4	5	3	4	28
<b>45</b>	5	4	4	4	4	4	4	29
<b>46</b>	4	4	4	5	4	4	4	29
<b>47</b>	4	5	4	5	4	4	4	30
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4	28
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	3	27
<b>50</b>	4	4	4	4	2	3	4	25

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luki komanjaya

NRP : 0152244

Menyatakan bahwa tugas akhir atau skripsi ini adalah hasil karya sendiri bukan duplikasi dari orang lain.

Apabila dikemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan ijasah yang telah dikeluarkan.

Demikian pernyataan saya.

Bandung, Juni 2005

Yang menyatakan

( Luki komanjaya )

## **Daftar Riwayat Hidup**

### **Data Pribadi**

Nama : Luki komanjaya  
Tempat / Tanggal Lahir : Bandung / 02 Maret 1983  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Sukakarya VI no. 10 Bandung  
Telepon : (022) 70751142  
Agama : Khatolik

### **Pendidikan**

- TK Kristen Jamblang - Cirebon
- SD Kristen Jamblang – Cirebon
- SLTP Kristen 1 Cirebon
- SMU Santa Maria 2 Cirebon
- Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen