

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, Agustus 2000, *Analisis Regresi*, Cetakan Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Indriantoro, Nur, dan Supomo, Bambang, Juni 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2006, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kedua, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management Analysis, Planning, Impelemntation and Control*. Millennium Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Hendra Teguh, edisi millennium, cetakan pertama, penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta
- Lovelock, Christopher H., 1991, *Services Marketing : Text, Cases, and Reading*, PrenticeHall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Mahendrajaya, I Dewa Nyoman, 2005, *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Sertifikasi Mutut Barang (Kasus pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan)*, Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, Makassar
- Parasuraman, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1991, *Delivering Quality Service*, Mac Millan, Publishing Co. Inc, New York
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rieuwpassa, Frederik J., 2006, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Makassar*, Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, Makassar
- Santoso, Singgih. Oktober 2002, SPSS Versi 10, *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT. Gramedia, Jakarta.

- Supranto, J., 2004, *Dasar-dasar Statistik*, Penerbit Airlangga, Surabaya
- Syamsuddin, 2005, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Tata Bangunan Kota Makassar*, Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, Makassar
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, 2005, *Service, Qiality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tse, David K., dan Wiltson, Peter C., 1988, *Models of Costumer Service Formation : An Extention*, Journal of Marketing Rersearch, Volume 25
- Wiyono, Azis Slamet dan M. Wahyudin, 2006, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Zeithaml, Valarie A. Bitner, Mary Jo, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw Hall (International Edition), USA

**SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH
UNTUK PELAYANAN KREDIT GADAI ATAU KREDIT CEPAT AMAN
(KCA)
DI PERUM PEGADAIAN CABANG MAKASSAR**

Identitas Responden

Tolong isi kotak yang ada di bawah ini sesuai Usia Anda.

Umur : <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> Tahun
--

Tolong isi kotak yang ada di bawah ini dengan tanda (X) untuk jawaban yang dipilih.

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan	:	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> SLTA
		<input type="checkbox"/> DIPLOMA	<input type="checkbox"/> S-1	<input type="checkbox"/> S-2
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> Pegawai/Karyawan	<input type="checkbox"/> Wiraswasta/Pedagang	
		<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	
		<input type="checkbox"/> Lain-lain		
Jumlah Kredit	:	<input type="checkbox"/> dibawah Rp 150.000		
		<input type="checkbox"/> Rp 150.000- Rp 500.000		
		<input type="checkbox"/> Rp 505.000 – Rp 20.000.000		
		<input type="checkbox"/> Rp 20.500.000 ke atas		

Tolong isi kotak kolom yang ada di bawah ini dengan **tanda (v)** untuk satu jawaban yang Anda dipilih dan dianggap paling sesuai dengan kondisi **yang ada atau yang Anda RASAKAN**.

No	Uraian - Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Bagaimana kondisi Taman dan Bangunan/gedung Kantor Pegadian					
2.	Bagaimana kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu					
3.	Apakah mesin nomor antrian selalu berfungsi baik					
4.	Bagaimana kerapian dan kebersihan penampilan Pegawai					
5.	Bagaimana ketersediaan formulir dan informasi loket pelayanan					
6.	Apakah proses gadai singkat dan tidak berbelit-belit					
7.	Bagaimana kecepatan dan kebenaran penilaian barang jaminan yang digadaikan					
8.	Apakah waktu untuk pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
9.	Apakah pegawai/petugas tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melayani					
10	Apakah data atau informasi pada Surat Bukti Kredit (SBK)/Surat Gadai sudah akurat					
11	Bagaimana kesiapan Pegawai/Petugas dalam menyambut nasabah dan melayani kredit gadai					

12	Bagaimana kesediaan Pegawai/Petugas . memberikan penjelasan atau informasi					
13	Apakah waktu pelayanan/jam kerja fleksibel . atau toleran					
14	Apakah Pegawai cepat tanggap dan . membantu apabila ada masalah					
No	Uraian - Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik
15	Bagaimana kejelasan informasi pada loket . pelayanan					
16	Apakah ada rasa aman dalam bertransaksi di . Pegadaian					
17	Bagaimana kepercayaan terhadap . Kemampuan dan Keahlian Penaksir dalam menilai barang gadaian					
18	Apakah Para Pegawai mengerti akan tugasnya . masing-masing					
19	Bagaimana keyakinan terhadap keamanan . barang jaminan yang digadaikan di Pegadaian					
20	Bagaimanakah penjelasan pada Surat Bukti . Kredit (SBK)/ surat gadai dalam menjamin transaksi					
21	Bagaimana sambutan petugas pada saat . pertama datang/masuk ruang pelayanan					
22	Apakah pegawai/petugas bersikap ramah dan . sopan dalam melayani					
23	Apakah proses pelayanan mengutamakan . setiap kepentingan nasabah					
24	Bagaimanakah sikap dan ketulusan . pegawai/petugas dalam meberikan					

	penjelasan					
25	Apakah pegawai/petugas selalu menanyakan kebutuhan nasabah					

Bagaimanakah tanggapan Anda terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian ? Tolong lingkari jawaban yang Anda dipilih dan dianggap paling sesuai dengan pendapat Anda.

- 1. Sangat Puas
- 2. Puas
- 3. Cukup Puas
- 4. Kurang Puas
- 5. Tidak Puas

“TERIMA KASIH”