

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry. 1992. ***Consumer Behavior and Marketing Action***. Fourth Edition. PWS Kent Publishing Company. Boston.
- Cdg.org/technology/3g.asp. ***Terrestrial Radio Interface***. Diakses tanggal 18 September 2005.
- DetikCom. 2005. ***Ada Apa Dengan TelkomFlexi?*** Diakses tanggal 15 Februari 2007
- eBizzAsia . 2004. *Mendongkrak Telpon Kabel*. Diakses tanggal 15 Februari 2007**
- Majalah Trend & Communication. Edisi Khusus/ IV Januari 2005. ***Perang Sampai Capek***
- Parasuraman et.al .1990. ***A Conceptual Model of Service Quality and it's implication for Future Research***. Journal of Marketing,, vol. 49.
- Peter, Paul J. and Olson Jerry G. 1999. ***Consumer Behavior and Marketing Strategy***. McGraw Hill International. London.
- PonselMania.com. 2004. ***TelkomFlexi, Komitmen Manajemen Telkom Untuk Beri Layanan Terbaik***. Diakses tanggal 15 Februari 2007
- Rangkuti, Freddy. 2002. ***Measuring Customer Satisfaction***. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sevilla, Consuelo g, (alih bahasa Alimuddin), 1993, ***Pengantar Metode Penelitian***, Universitas Indonesia, Jakarta

- Solomon, M.R. & Stuart, E.W. 1996. ***Marketing: Real people, real choices***. Prentice-Hall. New Jersey.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Rosda, Bandung.
- Reviewland.Com. 2004. ***Serbuan Handphone CDMA***. Diakses tanggal 12 Oktober 2005.
- Republika.com. 2005. *Teknologi Baru, Layanan Baru*. Diakses tanggal 15 Februari 2007.**
- Santoso, Singgih. 2005. *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 12*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.**
- Telkom.co.id. 2006. *Program Tarif Murah Flexi Sureprice Diperpanjang Hingga Desember 2006*. Diakses tanggal 15 Februari 2007**
- TelkomFlexi Annual Report. 2006
- Tjiptono, Fandy. 2000. ***Total Quality Management***. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tribun-Timur.com. 2006. ***Telkom Siapkan 191 BTS Rp 232 M***. Diakses tanggal 15 Februari 2007
- X-phones.com. 2004. ***TelkomFlexi Dapat Injeksi Rp1,7 Triliun Selama 2005***. Diakses tanggal 15 Februari 2007
- Zeithami, Valarie A, dan Bitner, Mary Jo. 2000. ***Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm***. McGraw-Hill Companies Inc. USA.

KUESIONER

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TELKOMFLEXI
TERHADAP PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN FLEXICLASSY
DI KOTA MAKASSAR**

IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- U m u r : > 20 thn 21 – 30 thn 31 – 40
thn
 41 – 50 thn diatas 50 thn
- Pendidikan Terakhir : SMP SMA D1 D2
 D3 S1 S2 S3
- Pekerjaan : wiraswasta karyawan swasta PNS
 pelajar/ mahasiswa
- Lama menggunakan Flexi : 1 - 2 thn > 2 thn
- Pemakaian pulsa flexi rata-rata/bulan : < 100.000 100.000 – 300.000
 300.500 – 500.000 > 500.000

**Harapan Pelanggan FlexiClassy
terhadap Pelayanan PT. Telkom di Kota Makassar**

Berilah tanda ☞ pada jawaban yang anda anggap paling tepat

(SP = sangat penting, P = penting, KP = kurang penting, dan TP = tidak penting)

No	Variabel Kualitas Pelayanan	SP	P	KP	TP
A. Kemampuan dalam melaksanakan jasa (<i>Reliability</i> - keandalan)					
1	Kemudahan dalam melakukan registering nomor baru				
2	Jangkauan pelayanan yang luas				
3	Kemampuan dalam memberikan tarif percakapan murah antar sesama pengguna Flexi				
4	Kemudahan akses internet				
B. Kecepatan dalam memberikan jasa (<i>Responsiveness</i> - daya tanggap)					
5	Kecepatan karyawan TelkomFlexi Centre dalam menyelesaikan keluhan pelanggan				
6	Kecepatan karyawan TelkomFlexi Centre dalam memberikan informasi mengenai TelkomFlexi kepada pelanggan				
7	Akses komunikasi (telpon dan sms) cepat diterima				
8	Kecepatan akses internet (kecepatan 70 kilobytes per detik (Kpbs) hingga 90 Kpbs)				
C. Kepedulian karyawan TelkomFlexi Centre dalam memberikan pelayanan (<i>Empathy</i> - empati)					
9	Karyawan TelkomFlexi Centre selalu ada saat anda membutuhkannya				
10	Karyawan TelkomFlexi Centre memberikan penjelasan dan informasi yang mudah dipahami oleh pelanggan				
11	Pelayanan kepada pelanggan tanpa memilih status sosial				
12	Penjelasan yang diberikan oleh karyawan TelkomFlexi Centre akurat				
D. Keramahan dan kesopanan (<i>Assurance</i> - jaminan)					
13	Ramah, sopan pada pelanggan				
14	Selalu tersenyum pada pelanggan				
15	Berterima kasih kepada pelanggan				
16	Tidak memotong pembicaraan pelanggan				
E. Penampilan karyawan TelkomFlexi Centre dan fasilitas TelkomFlexi Centre (<i>Tangibles</i> - bukti langsung)					
17	Berpenampilan rapi dan menarik				
18	Kebersihan TelkomFlexi Centre secara umum				
19	Ruang tunggu yang nyaman				
20	Ketersediaan buku petunjuk/ leaflet tentang TelkomFlexi				

**Persepsi Pelanggan FlexiClassy
terhadap Pelayanan PT. Telkom di Kota Makassar**

Berilah tanda ☞ pada jawaban yang anda anggap paling tepat.

SB = Sangat Bagus, B = Bagus, KB = Kurang Bagus, dan TB = Tidak Bagus

No	Variabel Kualitas Pelayanan	SB	B	KB	TB
A. Kemampuan dalam melaksanakan jasa (<i>Reliability</i> - keandalan)					
1	Kemudahan dalam melakukan registering nomor baru				
2	Jangkauan pelayanan yang luas				
3	Kemampuan dalam memberikan tarif percakapan murah antar sesama pengguna Flexi				
4	Kemudahan akses internet				
B. Kecepatan dalam memberikan jasa (<i>Responsiveness</i> - daya tanggap)					
5	Kecepatan karyawan TelkomFlexi Centre dalam menyelesaikan keluhan pelanggan				
6	Kecepatan karyawan TelkomFlexi Centre dalam memberikan informasi mengenai TelkomFlexi kepada pelanggan				
7	Akses komunikasi (telpon dan sms) cepat diterima				
8	Kecepatan akses internet (kecepatan 70 kilobytes per detik (Kpbs) hingga 90 Kpbs)				
C. Kepedulian karyawan TelkomFlexi Centre dalam memberikan pelayanan (<i>Emphaty</i> - empati)					
9	Karyawan TelkomFlexi Centre selalu ada saat anda membutuhkannya				
10	Karyawan TelkomFlexi Centre memberikan penjelasan dan informasi yang mudah dipahami oleh pelanggan				
11	Pelayanan kepada pelanggan tanpa memilih status sosial				
12	Penjelasan yang diberikan oleh karyawan TelkomFlexi Centre akurat				
D. Keramahan dan kesopanan (<i>Assurance</i> - jaminan)					
13	Ramah, sopan pada pelanggan				
14	Selalu tersenyum pada pelanggan				
15	Berterima kasih kepada pelanggan				
16	Tidak memotong pembicaraan pelanggan				
E. Penampilan karyawan TelkomFlexi Centre dan fasilitas TelkomFlexi Centre (<i>Tangibles</i> - bukti langsung)					
17	Berpenampilan rapi dan menarik				
18	Kebersihan TelkomFlexi Centre secara umum				
19	Ruang TelkomFlexi Centre yang nyaman				
20	Ketersediaan buku petunjuk/ leaflet tentang TelkomFlexi				