DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya, 2004, **Dasar-dasar Pelayanan Prima**, cetakan kedua, Penerbit : PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Chandra, Gregorius, 2002. **Strategi dan Program Pemasaran**. Penerbit : Andi, Yogyakarta

Dheani, Arumsari, 2010, **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Merek Aqua pada Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah**. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang

Firdaus, Muhammad, 2008, **Manajemen Agribisnis**, cetakan pertama, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta

Gitosudarmo, Indriyo, 2008, **Manajemen Pemasaran**, edisi kedua, cetakan keenam, Penerbit : BPFE – Yogyakarta

Hasan, Ali, 2008, **Marketing,** cetakan pertama, Penerbit : Medpress, Yogyakarta

Herry, Widagdo, 2008, **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang**. STIE MDP Palembang

Irawan, Handi. 2004. **Kepuasan Nasabah.** Cetakan Kelima, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta

Kasmir, 2005, **Etika Custumer Service**, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : RajaGrafindo Persada, Jakarta

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2008, **Manajemen Pemasaran**, edisi ketiga belas, jilid dua, Penerbit : Erlangga, Jakarta

Lerbin R, Aritonang R, 2005, **Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Dan Penganalisaan Dengan SPSS**, edisi pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Linda, 2012, **Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Promosi dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan**. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang

Lopiyoadi, Rambat dan Hamdani A., 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, cetakan pertama, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta

Margaretha, Moureen, 2004, "**Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912**", Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308

Monroe, Kent B. (1989), “The effect of price, brand name, and store name on buyers’ perception of product quality : an integrative review”, Journal of Marketing Research, Vol. 26 (August 1989), p. 351-357

Oesman, Marty Yevis, 2010, **Sukses Mengelola *Marketing Mix*, CRM, *Customer Value*, dan *Customer Dependency* (Kasus Pada Pemasaran *Shopping Center*),** cetakan kesatu, Penerbit : Alfabeta, Bandung

Rangkuti Freddy, 2004, ***Flexible Marketing*, Teknik Agar Tetap Tumbuh dalam Situasi Binis yang Bergejolak dan Analisis Kasus**, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sugiyono. 2011. **Statistik untuk Penelitian**. Cetakan kesembilanbelas, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sutojo, Siswanto. 2009. **Menajemen pemasaran**, Penebit : Damar Mulia Pustaka, Jakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, ***Service, Quality dan Satisfaction***, Penerbit : Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2009, **Strategi Pemasaran,** edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Uni, Wijaya, 2003, **Analisis Pengaruh Kebijakan harga, pelayanan promosi dan fasilitas pendukung terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Grand Palace**. Skripsi Udayana, Bali

Wijaya, Tony, 2011, **Manajemen Kualitas Jasa**, cetakan pertama, Penerbit : PT. Indeks, Jakarta

Yamit, Zulian, 2002, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**, edisi pertama, cetakan kedua, penerbit : Ekonisia, Yogyakarta.

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Sdr(i) pelanggan pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep yang terhormat,

Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk berpartisipasi mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Adapun penelitian ini diadakan dalam rangka penulisan skripsi pada konsentrasi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar dengan judul : “Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Pelayanan dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.“

Atas kesediaan dan waktu yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan saya ucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

RIzky Dharma

I. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah dan berilah tanda contreng (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan data pribadi Bapak/Ibu/Saudara pelanggan pada PT. Semen Tonasa di Kabupaten Pangkep.

Nama : ……(Boleh tidak diisi)

Jenis kelamin : ☺ Laki-laki ☺ Perempuan

Usia : ☺ 21 – 30 tahun

☺ 31 – 40 tahun

☺ 41 – 50 tahun

☺ Diatas 50 tahun

Pekerjaan : ☺ Toko-toko

☺ Developer

☺ Distributor

Pendidikan : ☺ SMA

☺ Diploma (D3)

☺ Sarjana

☺ Pasca sarjana

II. PETUNJUK PENGISIAN

Untuk menjawab pernyataan-pernyataan di bawah ini, Bapak/Ibu/ Saudara dapat memberikan tanda contreng (√) pada kolom yang telah disediakan.

Skor untuk Variabel Penelitian

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

1. HARGA (X_1)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Harga jual semen Tonasa yang ditetapkan oleh perusahaan dapat terjangkau					
2.	Harga jual semen Tonasa yang ditetapkan oleh perusahaan lebih murah jika dibandingkan dengan semen merek lainnya					
3.	Harga jual semen tonasa yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan kualitas produknya					

2. PELAYANAN (X_2)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Kecepatan para karyawan dalam melayani pelanggan					
2.	Kehandalan karyawan dalam					

	melakukan pendistribusian semen ke tempat pelanggan					
3.	Sikap dan perilaku karyawan dalam meladeni pesanan pelanggan					
4.	Karyawan tepat waktu dalam mengantarkan pesanan pelanggan					

3. FASIITAS PENDUKUNG (X_3)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Fasilitas pendukung yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan cara pemasaran on line					
2.	Sarana dan prasarana yang lengkap dalam mendukung penjualan					
3.	Fasilitas pendukung yang disedia-kan dalam melakukan pendistri-busian semen					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Konsumen puas atas pelayanan karyawan PT. Semen Tonasa					
2.	Merekomendasikan PT. Semen Tonasa kepada orang lain agar membeli di PT. Semen Tonasa					
3.	Tidak ingin pindah ke perusahaan semen lain					

4	Kecepatan pelayanan karyawan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan					

LAMPIRAN 1 : HASIL TABULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Id. Resp				Harga			Pelayanan				Fasilitas Pendukung			Kepuasan Pelanggan			
Resp	Jk	Age	Jp	Pd	H1	H2	H3	P1	P2	P3	P4	FP1	FP2	FP3	KP1	KP2	KP3	KP4
1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
7	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
8	1	2	1	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
9	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
10	1	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
13	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4
14	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
16	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
19	2	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
20	2	3	2	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
21	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
22	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
23	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24	1	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
25	1	3	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	1	3	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	4	3	1	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4
29	2	4	3	1	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4
30	2	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3
31	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
32	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
33	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
34	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
35	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4
36	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
37	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4

39	1	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
40	1	2	3	2	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4
41	1	3	3	2	5	2	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4
42	2	3	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
43	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
45	1	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
46	1	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3
47	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3
48	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
49	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3
50	1	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
51	1	2	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
52	1	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	1	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5
54	1	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5
55	1	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4
56	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
57	1	4	3	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	4	4
58	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	4	4	4	3	4	4
59	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
60	1	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4