

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, P. K. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Angrumsari M. (2009). *Pengaruh Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 24(2), 207-2015
doi:10.35760/eb.2019.v24i2.1910
- Barata, A. A. (2003). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia.
- Colombo, G. (2001). *Strategi Radikal Pemasaran dan Penjualan di Dunia Maya* . Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Denny, R. (2006). *Communicate To Win*. Jakarta: PT gramedia Pustaka Utama.
- Faules, R. P. (2006). *Komunikasi Organisasi Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hadjar, I. (1996). *Dasr - Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Harun, Risdianti (2016). *Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Sungguminasa*. (Skripsi UIN Alauddin Makassar) Diakses dari <http://repository.uin-alauddin.ac.id> 04 september 2021
- Indrajit, R. E. (2006). *Harus Bisa Beyond Expectation*. *Majalah Marketing*, No.02/VI/Februari/2006 Retrieved April 10, 2021
- J.Setiadi, N. (2003). *PERILAKU KONSUMEN konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: PRENADA MEDIA.
- J.Supranto. (1997). *METODE RISET Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- K.Susilo, Z. (1996). *Penyambung Lidah Konsumen*. Jakarta: PUSPA SWARA.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaean Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: salemba Empat.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Salim, S. d. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Schiffman's, S. (1996). *Sukses dengan TELEMARKEETING*. Jakarta: PT Pustaka Delaptrasa.
- Searle, J. (1968). *Speech Art: Essay In The Philosophy Of Languange*. Cambridge University Press.
- Second, R. H. (1972). *The Explanation Of Social Behavior* . Tutowa.
- Simonson, R. K. (2002). Earning the Right to Indulge: Effort as a Determinant of Costumer Preferences Toward Frequency Program Rewards. *Journal of Markerting Research* , 155-170.
- Sodik, S. S. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sopiah, E. M. (2013). Perilaku Konsumen Pendekata Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Subagja, A.D. & Hanifah (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Subang. *Jurnal Administrasi* 1(2) 148-158 doi:10.37950/ijid.v1i2.16
- Susana, Tjuju (2003). Air Sebagai Sumber Kehidupan. Volume XXVIII, Nomor 3: 17-25. www.oseanografi.lipi.go.id
- Pratiwi M.C (2009). Pengaruh Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan”(Studi Tentang Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan di Plasa Telkom Karanganyar untuk menciptakan kepuasan pelanggan). (Skripsi, Universitas Semarang, 2009) Diakses dari <https://digilib.uns.ac.id> 04 september 2021
- Tracy, R. T. (1983). *Conversational Coherence Form, Structure and Strategy*. Sage.
- Tresnati, R. (2007). Call Center sebagai Alat Komunikasi Pemasaran di Abad ke- 21. 191.
- Valerie A.Zeithaml, M. J. (2009). *Services Marketing: Integrated Costumer Focus Across The Firm*, Fifth Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Vanderstoep, S.W. and Johnston, D.D. (2009). *Research Method For Everyday Life Blending Qualitative and Quantitative Approaches*.San Francisco: Jossey-Bass
- Van Riel, C. B. (2007). *Essential Corporate Communication*. London: Routledge.
- Wardhana, W.A. (1999). *DAMPak Pencemaran Lingkungan*. Andi Offset Yogyakarta.
- <https://manfaat.co.id/manfaat-call-center>. (n.d.). Retrieved April 15, 2021
- <https://pdamtirtanadi.co.id/>. (n.d.). Retrieved April 17 , 2021

Titanadi, P. D. (2017). diambil dari Brosur Golongan Pelanggan Medan, Mei 18 2021



KUESIONER PELANGGAN

Perkenalkan, saya Maharani Rizky, mahasiswi UINSU jurusan Ilmu Komunikasi. Saya sedang menyusun laporan akhir untuk memiliki gelar S1 dengan judul “PENGARUH LAYANAN CALL CENTER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI MEDAN KOTA”. Saya berharap responden dapat membantu saya memberi jawaban yang relevan.

I. Data Pelanggan:

Berikan tanda centang (√) pada pertanyaan jenis pelanggan dan usia pelanggan. Kemudian isi alamat.

1) Jenis Pelanggan: 1. Niaga (Kecil / Sedang / Besar) 2. Non Niaga (Rumah Tangga / Konsulat/ Instansi Pemerintah) 3. Sosial (Umum / Khusus)	2) Usia Pelanggan: 1. 1 s/d 2 tahun 2. 3 s/d 4 tahun 3. Diatas 5 tahun
--	---

II. Petunjuk Pengisian Skala

Buatlah tanda centang (√) pada setiap pertanyaan pada kolom Sangat Puas (SP), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP) dan Sangat Tidak Puas (STP).

III. Skala Layanan Call Center

No	Pernyataan	SP	CP	KP	TP	STP
1)	Pegawai mengangkat telepon dengan cepat					
2)	Pegawai menanyakan kebutuhan pelanggan					
3)	Pegawai bicara dengan jelas (mudah dimengerti)					
4)	Pegawai mendengarkan dengan					

	cermat (berempati)					
5)	Pegawai memberi informasi yang relevan					
6)	Pegawai dapat diandalkan untuk memberikan solusi atas masalah air (kritik / keluhan / saran)					
7)	Pegawai tidak menutup telepon saat pelanggan bicara dengan intonasi kurang baik / marah					
8)	Pegawai memiliki keahlian melayani (berkomunikasi)					
9)	Pelanggan akan selalu menggunakan layanan air dari PDAM Tirtanadi (tidak berniat untuk berhenti berlangganan)					

IV. Skala Kepuasan

No	Pernyataan	SP	CP	KP	TP	STP
1)	Air bersih dan tidak berbau					
2)	Air dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan					
3)	Pelanggan menerima layanan air yang sesuai dengan harapan					
4)	Pelanggan merasa terbantu dengan adanya layanan call center (terjawabnya kritik / keluhan / saran)					
5)	Adanya rasa bangga menggunakan air dari PDAM Tirtanadi					
6)	Harga layanan air terjangkau					
7)	Pelanggan membayar iuran atau biaya					

	rekening air tepat waktu					
8)	Tidak terdapat biaya tambahan atau imbalan (biaya jasa)					



DATA PENELITIAN

Variabel Layanan Call Center (X)

Res.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total
1.	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
2.	4	4	4	4	4	3	4	5	3	35
3.	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
4.	4	4	3	4	5	3	5	4	3	35
5.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	39
6.	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
7.	4	4	3	4	3	3	4	5	3	33
8.	3	3	4	4	4	5	4	4	4	35
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
11.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
12.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
13.	5	4	4	5	4	3	4	4	5	38
14.	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
15.	4	3	2	3	3	3	3	4	3	28
16.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
17.	4	4	3	4	4	4	5	4	3	35
18.	5	4	5	4	4	3	4	3	3	35
19.	3	4	3	3	3	4	5	4	3	32
20.	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
21.	3	4	5	4	4	3	4	4	4	35
22.	3	3	4	4	4	3	4	4	5	34
23.	4	4	3	3	4	5	5	4	4	36
24.	3	4	3	3	4	4	5	4	3	33
25.	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
26.	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
27.	5	5	5	5	4	3	4	4	4	39
28.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
29.	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31
30.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
31.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
32.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
33.	5	4	5	3	5	4	5	4	4	39
34.	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
35.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
36.	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
37.	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36
38.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
39.	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33

40.	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
41.	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
42.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
43.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
44.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
45.	5	4	5	4	4	3	4	4	4	37
46.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
47.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
48.	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
49.	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36
50.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	42
51.	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
52.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
53.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
54.	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
55.	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
56.	4	5	4	4	4	4	3	4	4	36
57.	5	5	5	4	5	4	4	5	4	41
58.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
59.	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
60.	4	4	5	5	3	4	4	3	4	36
61.	4	5	4	4	4	3	4	4	4	36
62.	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
63.	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36
64.	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
65.	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
66.	3	3	3	4	4	4	4	4	3	32
67.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
68.	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
69.	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
70.	5	4	4	5	5	4	5	5	4	41
71.	4	4	5	4	3	5	4	4	4	37
72.	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
73.	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
74.	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36
75.	4	4	4	5	3	5	4	4	4	37
76.	5	5	4	4	4	5	5	5	4	41
77.	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
78.	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
79.	5	4	4	3	4	4	4	3	4	35
80.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
81.	4	5	5	5	5	4	4	3	4	39
82.	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
83.	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33

84.	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42
85.	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
86.	3	4	5	4	4	4	4	4	3	35
87.	4	4	5	4	4	4	5	4	3	37
88.	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39
89.	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
90.	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
91.	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
93.	5	4	3	4	5	5	5	5	4	40
94.	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
95.	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
96.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
97.	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
98.	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
99.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
100.	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Res.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1.	5	4	4	5	4	4	4	4	34
2.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
3.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
4.	4	5	4	4	3	4	4	4	32
5.	4	4	4	4	4	3	4	4	31
6.	3	3	3	3	3	3	4	4	26
7.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
8.	3	4	4	3	3	3	3	3	26
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10.	3	4	4	4	4	3	4	4	30
11.	4	5	5	5	4	5	5	5	38
12.	5	4	4	4	4	3	4	5	33
13.	5	5	5	5	4	5	5	5	39
14.	3	3	3	4	4	4	4	3	28
15.	4	4	4	4	4	5	4	4	33
16.	5	5	4	5	4	4	4	4	35
17.	5	5	5	5	4	4	5	5	38
18.	5	4	4	5	5	5	5	4	37
19.	3	3	3	3	4	4	4	3	27
20.	4	4	4	4	3	4	3	4	30
21.	4	4	4	4	3	3	3	4	29
22.	3	4	4	4	3	3	4	4	29

23.	4	4	4	4	4	4	3	4	31
24.	4	4	4	5	4	3	4	5	33
25.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26.	5	4	4	4	5	4	5	4	35
27.	5	4	4	4	4	5	5	5	36
28.	5	4	4	5	5	5	5	4	37
29.	3	3	4	3	4	3	4	4	28
30.	4	3	4	4	3	4	4	4	30
31.	3	3	3	3	4	4	4	3	27
32.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
33.	5	4	5	5	5	4	5	4	37
34.	3	4	5	4	5	4	4	3	32
35.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36.	4	4	4	4	3	3	4	4	30
37.	4	4	4	3	3	4	4	4	30
38.	4	4	4	4	4	3	3	4	30
39.	3	3	3	3	3	4	4	4	27
40.	3	3	4	3	4	3	3	3	26
41.	5	4	4	4	5	5	5	5	37
42.	5	5	5	4	5	5	5	5	39
43.	3	4	3	4	3	3	3	3	26
44.	3	3	3	4	4	3	3	3	26
45.	5	4	4	4	5	5	5	4	36
46.	3	3	4	3	4	3	3	3	26
47.	3	3	3	3	4	4	3	3	26
48.	4	4	4	4	4	5	3	4	32
49.	5	5	5	5	4	4	3	4	35
50.	5	4	3	4	4	4	3	3	30
51.	5	5	4	4	4	5	5	4	36
52.	4	4	4	3	3	4	3	4	29
53.	4	3	4	4	4	4	4	3	30
54.	4	4	3	3	3	4	3	4	28
55.	4	4	4	4	3	4	4	3	30
56.	4	4	3	4	3	4	3	4	29
57.	5	5	5	5	4	4	4	5	37
58.	3	3	3	3	3	4	4	3	26
59.	3	4	3	4	4	3	3	3	27
60.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
61.	5	5	5	5	5	4	5	5	39
62.	5	5	5	5	5	4	3	4	36
63.	5	5	5	4	4	5	4	4	36
64.	3	3	3	3	4	4	4	4	28
65.	5	5	5	5	3	4	4	5	36
66.	3	4	3	3	3	4	3	3	26

67.	3	3	4	4	4	4	3	3	28
68.	3	3	3	4	4	3	3	4	27
69.	3	4	3	4	3	3	4	3	27
70.	5	4	4	4	4	5	5	5	36
71.	5	5	5	5	4	5	4	4	37
72.	5	5	5	5	4	4	5	5	38
73.	4	3	4	3	4	4	4	4	30
74.	5	5	5	5	3	4	5	4	36
75.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76.	5	4	5	5	5	4	5	5	38
77.	3	5	4	4	3	3	3	4	29
78.	4	4	5	4	3	4	4	3	31
79.	5	4	5	5	3	4	4	4	34
80.	4	3	4	4	4	3	4	3	29
81.	5	4	4	4	3	4	3	4	31
82.	3	3	3	3	4	4	4	3	27
83.	3	4	4	3	3	4	4	4	29
84.	5	5	5	5	4	5	4	5	38
85.	4	4	4	4	5	5	4	4	34
86.	4	4	4	3	4	4	4	4	31
87.	4	4	4	4	4	3	3	4	30
88.	5	5	5	5	4	4	3	4	35
89.	5	5	5	4	5	5	4	4	37
90.	3	3	3	4	3	3	3	3	25
91.	3	4	3	4	4	3	3	3	27
92.	3	3	3	4	4	3	4	3	27
93.	5	4	5	5	5	4	4	4	36
94.	5	5	5	5	4	5	5	4	38
95.	4	4	4	3	5	4	3	4	31
96.	4	4	3	5	5	4	4	5	34
97.	5	5	5	5	4	3	4	4	35
98.	4	5	4	4	4	5	5	3	34
99.	5	5	5	4	4	3	5	4	35
100.	4	4	4	5	4	4	4	3	32



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.1528/IS.I/KS.02/07/2021

08 Juli 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi
Provinsi Sumatera Utara**

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Maharani Rizky Putri Siagian
NIM : 0105172124
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 23 Oktober 1999
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl karya darma no 36 medan johor Kelurahan Pangkalan
masyur Kecamatan Medan johor

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Jl. Rumah Sumbu nomor 13-15 Medan Kota, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan
Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan Kota***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 08 Juli 2021
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Digitaly Signed

Dr. H. SORI MONANG, M.Th

NIP. 19741010 200901 1 013

Tembusan:

- Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan

info : Silahkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat



Nomor : 287 /SDM/2021
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Medan, 19 Juli 2021

Kepada Yth.
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
Di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : B.1528/IS.I/KS.02/07/2021 tanggal 08 Juli 2021 hal Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa permintaan dimaksud dapat kami penuhi. Sehubungan dengan adanya Pandemi Covid-19 maka pelaksanaan Riset hanya dapat dilakukan 3 kali kunjungan dan harus menerapkan protokol kesehatan yang berlaku.

Mahasiswa yang disetujui untuk melaksanakan Riset adalah :

Nama : Maharani Rizky Putri Siagian
NIM : 0105172124
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Medan Kota

Sebagai tindak lanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi SDM Bidang Pengembangan SDM PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Jln. Sisingamangaraja XII No.1 Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.



Direktur Utama
u.b.
Kepala Divisi Sumber Daya Manusia,

Haslinda Nasution, SE



CABANG MEDAN KOTA

Medan, 02 Agustus 2021

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Di –
Medan

Hal : Surat Keterangan


Dengan hormat,

Dengan ini kami beritahukan kepada saudara, benar bahwasannya mahasiswa/i dibawah ini :

No.	Nama	NIM	Program Studi
1.	Maharani Rizky Putri Siagian	0105172124	Ilmu Komunikasi

Telah menyelesaikan izin Riset penelitian di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota dari tanggal 21 Juli s/d 31 Juli 2021 dengan baik.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Diketahui Oleh
Kepala cabang Medan Kota,

Sahnan Harahap, SE