



Lampiran-1: Contoh Sampul Luar

Judul:	PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Sub-Judul:	(Studi di PT. XYZ Bandung)
Nama Tugas Akhir:	PROPOSAL SKRIPSI / KRIPSI **
Maksud Penulisan Dan Program	Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Nama Dan NPM Penulis :	Disusun oleh : Susan Bachtiar 102401343
Logo :	
Nama Fakultas:	FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
Nama Institusi:	UNIVERSITAS TELKOM
Kota:	BANDUNG
Tahun Punlisan:	2015


** Pilih salah satu

Lampiran-2: Contoh Penulisan Sampul Dalam (sama dengan penulisan sampul luar)

Judul:	PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Sub-Judul:	(Studi di PT. XYZ Bandung)
Nama Tugas Akhir:	PROPOSAL SKRIPSI / SKRIPSI **
Maksud Penulisan Dan Program	Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Nama Dan NPM Penulis :	Disusun oleh : Susan Bachtriar 102401343
Logo :	 UNIVERSITAS Telkom
Nama Fakultas:	FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
Nama Institusi:	UNIVERSITAS TELKOM
Kota:	BANDUNG
Tahun Punlisan:	2015

** Pilih salah satu

Lampiran-3: Contoh Halaman Persetujuan

Judul Halaman:	HALAMAN PERSETUJUAN
Judul Tugas Akhir dan Sub Judul:	PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi di PT. XYZ)
Nama Tugas Akhir:	PROPOSAL SKRIPSI / SKRIPSI
Maksud Penulisan Dan Program Studi:	Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Nama Dan NPM Penulis:	Disusun oleh : Susan Bachtriar 102401343
Logo:	 UNIVERSITAS Telkom
Pembimbing:	Pembimbing
Tandatangan:	Ttd
Nama Pembimbing:	Dr. Ir. Roberto, MM, MT
Nama Fakultas:	FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
Nama Institusi:	UNIVERSITAS TELKOM
Kota :	BANDUNG
Tahun Penulisan:	2015

Lampiran-4: Contoh Penulisan Lembar Pernyataan

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas akhir dengan judul:

“.....”
.....”

adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam tugas akhir.

Bandung, Tgl, Bln, Thn
Yang membuat pernyataan,
Ttd

Nama Mahasiswai

Lampiran-5: Halaman Moto dan Persembahan

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

.....
.....
.....

(ditulis kata-kata Moto baik dari kutipan kitab suci, kata-kata bijak, puisi atau bentuk lain yang bersifat renungan, yang dapat menggugah dan membangkitkan semangat, atau merupakan ungkapan penulis)

KUPERSEMBAHKAN TUGAS AKHIR INI UNTUK:

.....
.....
.....
.....

(ditulis nama-nama keluarga, misalnya Ibu, Ayah, Adik, kakak dan pihak lain yang perlu dicantumkan oleh penulis)

TEMAN-TEMANKU:

.....,
.....,
.....,

(ditulis nama-nama teman yang perlu dicantumkan oleh penulis)

Lampiran-6: Contoh Penulisan Kata Pengantar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “.....””, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar SarjanaProgram Studi

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini yaitu:

1. (Nama dan gelar) selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen pengajar PRODIyang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Telkom University.
3. Seluruh Staf Administrasi PRODI atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
4. Seluruh rekan-rekan MahasiswaAngkatan.....yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung
5. Kedua orang tua yang telah memberikan doa restu sehingga dapat terselesainya tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan

kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi mahasiswa *Telkom University* umumnya.

Bandung, Tgl, Bln, Thn

Nama Mahasiswa

Lampiran-7: Contoh Penulisan Abstrak (Versi Indonesia)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitatis. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,680 > 2,469$) dengan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,005$. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) didapat dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 64,2% dan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor karakteristik dan psikologi pelanggan (budaya, sosial, pribadi pelanggan).

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota sudah masuk ke dalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu dilakukan perbaikan seperti proses pelayanan pengaduan yang cepat, dan menegur/memberi sanksi kepada petugas pengontrol meteran yang tidak mengenakan tanda pengenal yang lengkap dan jelas.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Lampiran-8: Contoh Penulisan Abstract (Versi Inggris)

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City. The purpose of this study was to determine and analyze how the quality of service provided to customers, how customer satisfaction with the services provided, the influence of the quality of service simultaneously and partially on customer satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City.

Quality of service is a measure of how good a given level of service that is able to conform to the expectations of the customers. While customer satisfaction is the customer response to the evaluation of the perception of the difference between the initial expectations before purchase (or other performance standards) and the actual performance of the product as perceived after use or consume the product in question.

This study uses quantitative descriptive research-kausalitatis. Sampling was done by non-probabilty sampling method incidental sampling type, the number of respondents of 100 respondents. Then, for data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

Based on the results of simultaneous hypothesis testing service quality significantly influence customers' satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City. This is evidenced by the $F_{count} > F_{table}$ ($33.680 > 2.469$) with a significance level of $0.000 < 0.005$. Based on the partial results of the hypothesis test (t test) obtained tangible dimension, reliability and responsiveness significantly influence customer satisfaction at. PLN (Persero) Cimahi Rayon City. Based on the coefficient of determination obtained that service quality PT. PLN (Persero) Cimahi Rayon City is able to explain 64.2% customer satisfaction and the remaining 35.8% is influenced by other factors not examined in this research such as psychological factors and customer characteristics (cultural, social, personal customers).

The conclusion of this study, the quality of service at PT. PLN (Persero) Cimahi Rayon City has entered into either category, but there are some items that need to be improved such as the service process fast complaints, and rebuked / sanction meter control officer who was not wearing a complete identification and clear.

Keywords: *Customer satisfaction, service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

Lampiran-9: Contoh Daftar Isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, Lokasi.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum.....	2
1.1.4 Produk dan Layanan.....	4
1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya.....	5
1.1.6 Struktur Organisasi.....	5
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1.....	17
2.1.2.....	24
2.1.3.....	29

2.1.4	30
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Hipotesis Penelitian	43
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional	47
3.2.1 Skala Pengukuran	50
3.3 Tahapan Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel	52
3.5 Pengumpulan Data.....	53
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	58
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI).....	59
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	60
3.7.4.....	An
alisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.8 Pengujian Hipotesis	61
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

Lampiran-10: Contoh Daftar Isi Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, Lokasi	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum.....	2
1.1.4 Produk dan Layanan	4
1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya.....	5
1.1.6 Struktur Organisasi	5
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1	17
2.1.2	24
2.1.3	29
2.1.4	30
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Hipotesis Penelitian	43
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional	47
3.2.1 Skala Pengukuran	50
3.3 Tahapan Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel	52
3.5 Pengumpulan Data.....	53
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	58
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	59
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	60
3.7.5.....	An
alisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.8 Pengujian Hipotesis	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Pengumpulan Data	65
4.2 Karakteristik Responden	65
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan	66
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan	67
4.3 Hasil Penelitian.....	68
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	68
4.3.2..... Uji	
Asumsi Klasik	82
4.3.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	84
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.3.5 Uji Hipotesis	86
4.3.6 Koefisien Determinasi	91
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 97
5.1 Kesimpulan	97
4.2 Saran	98
4.2.1 Saran bagi perusahaan	98
4.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya.....	100
 DAFTAR PUSTAKA	 101
LAMPIRAN	

Lampiran-11: Contoh Daftar Isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kualitatif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1.....	17
2.1.2.....	24
2.1.3.....	29
2.1.4.....	30
2.1.5 PenelitianTerdahulu.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode, dan Jenis Penelitian.....	47

3.2 Lokasi	49
3.3 Sampel Sumber Data Penelitian	49
3.4 Instrumen Penelitian	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Sampel Sumber Data Penelitian	51
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.8 Rencana Pengujian Keabsahan Data	52
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

Lampiran-12: Contoh Daftar Isi Tugas Akhir Penelitian Kualitatif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1	17
2.1.2	24
2.1.3	29

2.1.4	30
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Metode, dan Jenis Penelitian	47
3.2 Lokasi	49
3.3 Sampel Sumber Data Penelitian	49
3.4 Instrumen Penelitian	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Sampel Sumber Data Penelitian	51
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.8 Rencana Pengujian Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
4.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

Lampiran-13: Contoh Daftar Tabel

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share <i>Smartphone</i>	8
Tabel 1.2 Market Share OS <i>Smartphone</i>	9
Tabel 1.3 Tanggapan Konsumen <i>Smartphone</i> Samsung berbasis Android	12
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Bauran Pemasaran	48
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert	50
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor	57
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Produk (X_1)	66
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga (X_2)	68
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Tempat (X_3)	70
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Promosi (X_4)	72
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bauran Pemasaran (X)	74
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y)	75
Tabel 4.7 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	77
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas dengan Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	78
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.10 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	83
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	85
Tabel 4.12 Besarnya Pengaruh Secara Parsial	86
Tabel 4.13 Tabel Uji Koefisien Determinan	87

Lampiran-14: Contoh Penyajian Tabel

TABEL 2.4
RENCANA PENANAMAN MODAL YANG DISETUJUI PEMERINTAH
MENURUT PROPINSI
(DALAM MULYARAN RUPIAH)

No.	Propinsi	1996	1997	1998	1999
1.	Aceh	123,5	25,1	291,4	221,2
2.	Jambi	250,0	308,2	298,0	145,3
...

Sumber: Badan Koordinasi Penanaman Modal

Keterangan:

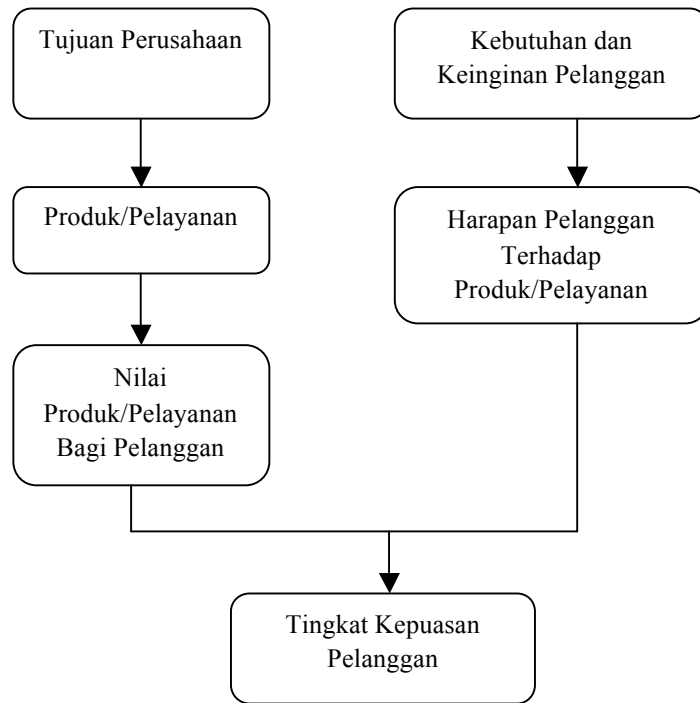
- 1) Sampai dengan bulan November.
- 2) Belum termasuk yang mengundurkan diri.

Lampiran-15: Contoh Daftar Gambar

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan.....	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Samsung.....	6
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran 4P	19
Gambar 2.2 Lima Tingkatan Produk	21
Gambar 2.3 Model Perilaku Konsumen	25
Gambar 2.4 Proses Keputusan Pembelian.....	28
Gambar 2.5 Model Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	52
Gambar 3.2 Klasifikasi Kriteria Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	64
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Rata-Rata per Bulan	65
Gambar 4.4 Persentase Garis Kontinum Produk.....	68
Gambar 4.5 Persentase Garis Kontinum Harga.....	70
Gambar 4.6 Persentase Garis Kontinum Tempat	71
Gambar 4.7 Persentase Garis Kontinum Promosi	73
Gambar 4.8 Persentase Garis Kontinum Bauran Pemasaran.....	75
Gambar 4.9 Persentase Garis Kontinum Keputusan Pembelian	77
Gambar 4.10 Diagram Pencar (<i>Scatterplot</i>)	79

Lampiran-16 Contoh Penyajian Gambar



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Tjiptono, Strategi Pemasaran (2008:25)

Lampiran-17: Contoh Daftar Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: Hasil Konversi Data Menggunakan MSI
- Lampiran 3: Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5: Hasil Uji Hipotesis

Lampiran-18: Contoh Penulisan Daftar Pustaka

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2010). *Principles of Marketing (13th edition)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall
- Kurniawan, Adi. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. Pos Indonesia*.
- Mulyatiningsih, Endang (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Mustafidah, Tukiran Taniredja Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, Yoan Santosa dan Dianawati, Eris. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyasworo, Henggar. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Cabang Bandung*. Institut Manajemen Telkom.
- Sugiyono.(2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

www.pikiran-rakyat.com (Diakses pada tanggal 8 Maret 2014)

www.pln.co.id (Diakses pada tanggal 27 Maret 2014)