DAFTAR PUSTAKA

1. **M. A . Zamzami .** "*Analisis Strategi dan Kenggulan Bersaing Perusahaan*". Universitas Indonesia Jakarta 1998.
2. **Peter Drucker** *"Management: Task, Responsibility, Partices"* New York and Row 1973.
3. **Philip Kotler** " *Manajemen Pemasaran*". Alih bahasa oleh Ancella A.H, MBA. Salemba Empat Jakarta 1994.
4. Profil PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) cabang Surabaya 1999 Surabaya.
5. **Rayborw D. Tousky Leugene Clark/Fred E. Clark** *"Principles of Marketing"* 1962.
6. **Wihardi, Dr,. S.E.** *"Manajemen Pemasaran 1"*. Tarsito Bandung 1986.

PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO)

CABANG SURABAYA

Nomor : 509/032/7570/1999/L

Sifat : -

Lampiran : 1 lembar

Perihal : ***Kerja Praktek.***

19 Mei 1999

Yang Terhormat,
Direktur Indonesia Germany Institute (IGI)
Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia Jerman (LPKIG)
Jl. Dipati Ukur No. 102
Bandung

Menunjuk surat Saudara No. 19/X/IGI-LPKIG/1999 tanggal 5 Mei 1999 perihal Kerja Praktek, dengan ini kami beritahukan bahwa :

1. Kami dapat menyetujui Saudara :
   - Nama : **ASHARI**
   - NIM : **MP397005**

   Mahasiswa Indonesia Germany Institute – Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia Jerman (IGI – LPKIG) jurusan ***Manajemen Komputer*** untuk melakukan kerja praktek di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya.
2. Untuk pelaksanaannya agar terlebih dahulu Saudara menghubungi Kepala PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya.
3. Selama melakukan kerja praktek yang bersangkutan diwajibkan mentaati tata tertib/disiplin kerja yang berlaku di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya.
4. Setelah selesai melaksanakan kerja praktek yang bersangkutan diwajibkan menyampaikan hasil karyanya kepada Kepala PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya sebagai laporan.
5. Selama yang bersangkutan melakukan kerja praktek di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya, tidak diberikan fasilitas yang menyangkut keuangan perusahaan.
6. Untuk keperluan pelaksanaan kerja praktek agar dilengkapi dengan :
   - Outline (kerangka) kertas kerja;
   - Daftar pertanyaan (questionnaire);
   - Surat Pernyataan kesediaan untuk menyerahkan hasil observasi.

Agar menjadikan maklum dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Kepala Cabang,

PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA SURABAYA (PERSERO)

Ir. Gagum Manurung
NIPG. 062430242

Tembusan :
1. Direktur Umum
2. Kepala Divisi Sumber Daya Manusia

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE-IGI

KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 114-116 TELP. (022) 2504119, 2503371 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2506637, 2506634 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 82 TELP. (022) 2503410, FAX. 2504119 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022), 2503371 BANDUNG 40132

PENILAIAN KERJA PRAKTEK
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI - IGI (STIE-IGI)

Nama Mahasiswa/i : ASHARI
NIM : MP32397027
Jurusan : MANAJEMEN PEMASARAN
Nama Perusahaan : PT. PGN (PERSERO) CAB. SURABAYA
Alamat Perusahaan & Telepon : JL. GEMBONG NO. 28 SURABAYA
Waktu Kerja Praktek : 14 JUNI - 16 JULI 1999
Nama Pejabat Penilai : Ir. M.A. ZAMZAMI, MSi
Jabatan : KABAG

NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	INDEK PRESTASI
1.	Disiplin Dalam Kerja	80	A
2.	Kemampuan Menyelesaikan Tugas	85	A
3.	Prestasi Kerja	80	A
4.	Inisiatif	80	A
5.	Kepribadian	80	A

JUDUL LAPORAN KERJA PRAKTEK

TINJAUAN TENTANG PELAYANAN TERHADAP PENJUALAN PADA DISTRIBUSI GAS BUMI PT-PGN (PERSERO) CAB. SURABAYA

Komentar Pejabat Penilai Atas Prestasi Kerja Mahasiswa/i STIE-IGI
Motivasi dan kemampuan untuk menganalisa masalah sangat baik

NILAI	*INDEKS*	*KETERANGAN*
80 ≤ NA ≤ 100	(A)	Sangat Baik
70 ≤ NA ≤ 79	B	Baik
55 ≤ NA ≤ 69	C	Cukup
41 ≤ NA ≤ 54	D	Kurang
0 ≤ NA ≤ 40	E	Buruk

SURABAYA, 23 OKTOBER 2000

Mengetahui,
Koordinator Kerja Praktek

Drs. Djoko Djauhari

Pejabat Penilai

PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) SURABAYA

M.A. Zamzami

(Nama, Tanda Tangan & cap)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE IGI

KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022) 2533754, 2504119 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR 114-116 TELP. (022) 2503371, 2503430 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2506637, 2506634 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 82 FAX. (022) 2504119 BANDUNG 40132

ABSENSI KEHADIRAN MAHASISWA/I IGI

Nama Perusahaan : PT. PGN (PERSERO) CAB. SURABAYA
Alamat Perusahaan : JL. GEMBONG NO. 28 SURABAYA
Pembimbing di Perusahaan : IR. M.A. ZAMZAMI, MSi
Nama Mahasiswa/i : ASHARI
NIM : MP3237027

No.	Hari/Tanggal	Jam Masuk	Paraf	Jam Pulang	Paraf	Paraf Pembimbing
1.	SENIN 14-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
2.	SELASA 15-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
3.	RABU 16-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
4.	KAMIS 17-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
5.	JUM'AT 18-6-99	07.30 WIB		04.30 WIB		
6.						
7.	SENIN 21-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
8.	SELASA 22-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
9.	RABU 23-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
10.	KAMIS 24-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
11.	JUM'AT 25-6-99	07.30 WIB		04.30 WIB		
12.						
13.	SENIN 28-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
14.	SELASA 29-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
15.	RABU 30-6-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
16.	KAMIS 1-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
17.	JUM'AT 2-7-99	07.30 WIB		04.30 WIB		
18.						
19.	SENIN 5-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
20	SELASA 6-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
21.	RABU 7-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
22.	KAMIS 8-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
23.	JUM'AT 9-7-99	07.30 WIB		04.30 WIB		
24.						
25.	SENIN 12-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
26.	SELASA 13-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
27.	RABU 14-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
28.	KAMIS 15-7-99	07.30 WIB		04.00 WIB		
29.	JUM'AT 16-7-99	07.30 WIB		04.30 WIB		
30.						

SURABAYA, 23 OKTOBER 2000

Mengetahui,
Koordinator Kerja Praktek

Drs. Djoko Djauhari

Pejabat Penilai

PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) SURABAYA

(Nama, Tanda Tangan & cap)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE IGI

KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022) 2533754, 2504119 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR 114-116 TELP. (022) 2503371, 2503430 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2506637, 2506034 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 82 FAX. (022) 2504119 BANDUNG 40132

PENGAJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ASHARI

NIM : 32397027

Kelas : M-3

Jurusan : MANAJEMEN PEMASARAN

Alamat/Telepon : JL. SUKAMANTRI II NO. 100

Mengajukan Tugas Akhir dengan :

Judul : TINJAUAN TENTANG PELAYANAN TERHADAP PENJUALAN PADA DISTRIBUSI GAS BUMI PT. PGN (PERSERO) CABANG SURABAYA

Ringkasan : PELAYANAN YANG BERKUALITAS YANG DIBERIKAN KEPADA KONSUMEN DAPAT MEMPENGARUHI VOLUME PENJUALAN PERUSAHAAN

Pembimbing : AHMAD ISKANDAR Z., SE., MBA

Bandung, 28 AGUSTUS 2000

Pembimbing,

(AHMAD ISKANDAR Z, SE, MBA)

Mahasiswa ybs.,

(ASHARI)

Ketua Jurusan,