

KUESIONER

Dengan hormat,

Terima kasih sebelumnya, saya sampaikan kepada anda karena bersedia untuk menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini. Kuesioner ini untuk mensurvei kepuasan pelanggan Speedy terhadap produk dan pelayanan keluhan *Customer Service* kantor pelayanan PT. Telkom Tbk Cabang BSD. Kegunaan kuesioner ini untuk penelitian adalah untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat lulus strata 1 (S1).

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang menurut Anda paling tepat.
2. Setiap pertanyaan hanya memiliki satu alternatif jawaban.
3. **Setelah mengisi jawaban pada kuesioner ini, mohon diperiksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.**
4. Nilai pada kuesioner ini adalah sebagai berikut :
 - a. SS : Sangat Setuju = 5
 - b. S : Setuju = 4
 - c. N : Netral = 3
 - d. TS : Tidak Setuju = 2
 - e. STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Identitas Responden

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 21-25
 26-30
 31-35
3. Pekerjaan : Mahasiswa
 Karyawan
 Wirausaha
 Pegawai Negri

4. Sudah Berapa Lama memakai Speedy :. 1-2 tahun
 3-4 tahun
 5-6 tahun

PRODUK SPEEDY

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Speedy sudah menyajikan kualitas yang baik dalam memberikan jaringan cepat dalam men-download					
2	Speedy sudah menyajikan tingkat kestabilan yang baik pada saat browsing					
3	Speedy sudah menyajikan kualitas instalasi internet (alat) yang baik					
4	Harga Speedy yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produknya dalam memberikan jaringan cepat					
5	Harga Speedy yang ditawarkan sesuai dengan tingkat kestabilan pada saat browsing					
6	Harga Speedy yang ditawarkan sesuai dengan kualitas instalasi internet (alat)					
7	Pelanggan Speedy merasa senang dengan semua kualitas yang diberikan					
8	Harga yang ditawarkan oleh Speedy membuat pelanggan merasa terpuaskan					
9	Speedy memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan instalasi internet (alat)					
10	Speedy memberikan kemudahan dalam pembayaran tagihan internet					

**PELAYANAN COSTUMER SERVICE DI KANTOR PELAYANAN
PT.TELKOM CABANG BSD SERPONG**

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
11	Costumer Service Senantiasa berpakaian rapih dalam melayani pelanggan					
12	Costumer Service Senantiasa berpakaian sopan dalam melayani pelanggan					
13	Costumer Service Senantiasa menepati janji menghubungi pelanggan sesuai dengan janji yang diberikan					
14	Costumer Service tepat dalam memberikan solusi kepada pelanggan					
15	Costumer Service membuat pelanggan puas dengan solusi yang diberikan					
16	Costumer Service senantiasa bersungguh-sungguh dalam membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalahnya					
17	Costumer Service selalu sigap dalam menangani keluhan pelanggan					
18	Costumer Service Cepat dalam memberikan solusi kepada pelanggan					
19	Pengetahuan yang dimiliki oleh Costumer Service dalam menjawab pertanyaan pelanggan sangat baik					
20	Costumer Service mampu dalam menangani keluhan pelanggan					
21	Costumer Service memberika perhatian yang lebih dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
22	Perasaan atau beban pelanggan berkurang setelah berkonsultasi tentang keluhannya kepada Costumer Service					

TABEL INDUK

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK SPEEDY DAN PELAYANAN KELUHAN COSTUMER SERVICE DI KANTOR
PELAYANAN PT.TELKOM TBK CABANG BSD**

No Res	Kepuasan Terhadap Produk Speedy												Pelayanan Keluhan Costumer Service di Kantor Pelayanan PT. Telkom tbk cabang BSD												Artibut	
	Butir Pernyataan												Butir Pernyataan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ΣX	Artibut	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		ΣX
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33	P	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36	N
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	P	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	N
3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34	P	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40	P
4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	23	N	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41	P
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	SP	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	20	TP
6	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	27	N	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	N
7	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	26	N	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	SP
8	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	25	N	5	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	38	N

9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	N	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	46	SP
10	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	33	N	5	5	2	3	3	3	3	2	4	3	5	4	43	P
11	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	24	N	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	47	P
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	29	N	5	5	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	34	N
13	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	23	N	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	49	SP
14	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	28	N	5	5	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	35	N
15	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	28	N	5	5	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	35	N
16	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	30	N	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	43	P
17	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	31	N	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	45	P
18	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	23	N	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36	TP
19	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	32	N	5	5	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	36	TP
20	4	4	2	3	3	4	3	3	2	2	30	N	5	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	67	SP
21	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	31	N	5	5	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	36	N

22	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	28	N	5	5	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	38	N
23	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	26	N	5	5	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	36	N
24	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	22	N	5	5	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	39	P
25	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	35	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	P
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	P	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	SP
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	SP
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	N	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	N
29	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34	N	5	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	38	N
30	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	29	N	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	43	P
31	3	4	2	3	4	2	3	2	4	4	31	N	5	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	35	N
32	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34	N	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	41	P
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	17	STP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	SP	
34	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	26	TP	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	31	N

35	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27	N	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	36	N	
36	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	27	N	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	40	P	
37	2	3	4	1	3	4	2	2	4	2	30	N	5	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	38	N	
38	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	30	N	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	45	P	
39	2	2	4	2	3	2	3	4	4	4	23	T P	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	P	
40	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	38	P	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	33	N	
41	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	33	N	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	40	P	
42	5	4	4	3	3	1	3	3	3	4	31	N	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	N	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	N	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	44	P	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	SP
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	30	N	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	P	
46	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	31	N	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	34	N	
47	2	2	4	2	2	4	3	3	4	5	36	P	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	38	N	
48	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	26	N	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	73	SP	

49	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	36	P	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	27	TP
50	3	3	5	3	3	4	3	3	4	5	27	N	5	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	52	SP

Data Untuk Item Genap

No res	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	Jumlah
1	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	5	2	3	2	3	3	3	2	4	5	3	3	61
2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	5	2	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	67
3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	63
4	3	4	3	3	3	2	2	5	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	69
5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	1	4	2	3	68
6	3	2	1	3	2	2	3	4	2	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	5	2	3	62
7	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	55
8	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	65
9	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	69
10	3	4	2	3	2	3	2	4	2	2	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	69

Data Untuk Item Ganjil

No Res	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43	Jumlah
1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	5	3	3	77
2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	80
3	2	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	5	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	67
4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	5	3	2	3	3	2	3	4	4	5	4	3	73
5	3	4	2	3	2	2	2	3	4	4	5	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	72
6	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	5	3	4	2	2	4	3	3	2	5	3	2	65
7	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	58
8	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	68
9	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	71
10	3	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	70