

## KUESIONER

### Petunjuk Pengisian

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang menurut Anda paling tepat.
2. Setiap pernyataan 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. Nama :
2. Jenis kelamin :
  - ( ) Laki-laki
  - ( ) Perempuan
3. Usia :
  - ( ) 18-29 tahun
  - ( ) 30-39 tahun
  - ( ) 40-49 tahun
  - ( ) 50> tahun
4. Tingkat Pendidikan :
  - ( ) SMA
  - ( ) Diploma
  - ( ) Sarjana
5. Lama Waktu Pemakaian Kartu :
  - ( ) 1-4 tahun
  - ( ) 5-8 tahun
  - ( ) 9-10 tahun

Terima kasih atas perhatian dan kerjasama Anda.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kemudahan dalam akses informasi ketika menghubungi <i>call center</i>					
2.	Prosedur untuk menghubungi <i>call center</i> tidak rumit (bertele-tele)					
3.	<i>Call center</i> memberi salam dengan ramah.					
4.	<i>Call center</i> mampu berbicara dengan menggunakan kalimat yang jelas.					
5.	<i>Call center</i> berbicara dengan intonasi yang mudah dipahami.					
6.	<i>Call center</i> menunjukkan keinginannya untuk membantu pelanggan.					
7.	<i>Call center</i> memahami setiap permintaan dengan tanggap.					
8.	<i>Call center</i> tidak menyela pembicaraan saat pelanggan berbicara.					
9.	<i>Call center</i> tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.					
10.	Ketepatan <i>call center</i> dalam memberikan solusi.					

Correlations

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR_Xtotal
VAR00001	1	,423**	,072	,227	,195	,079	-,059	,017	,333*	,400*	,555**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)		,007	,658	,158	,227	,627	,720	,918	,036	,011	,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00002	,423**	1	,093	,315*	,359*	-,020	,050	-,045	-,085	,049	,434**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,007		,567	,047	,023	,901	,761	,782	,601	,762	,005
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00003	,072	,093	1	,478**	,298	,253	,103	,212	,118	,186	,566**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,658	,567		,002	,062	,116	,526	,190	,468	,251	,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00004	,227	,315*	,478**	1	,482**	,038	-,158	,264	-,095	,135	,491**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,158	,047	,002		,002	,818	,332	,099	,561	,406	,001
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00005	,195	,359*	,298	,482**	1	,182	-,067	,391*	-,029	,122	,557**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,227	,023	,062	,002		,260	,680	,012	,859	,452	,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00006	,079	-,020	,253	,038	,182	1	,272	,073	,315*	,174	,463**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,627	,901	,116	,818	,260		,089	,654	,048	,282	,003
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00007	-,059	,050	,103	-,158	-,067	,272	1	,112	,417**	,180	,375*
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,720	,761	,526	,332	,680	,089		,493	,007	,267	,017
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00008	,017	-,045	,212	,264	,391*	,073	,112	1	-,071	,055	,350*
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	,918	,782	,190	,099	,012	,654	,493		,664	,737	,027

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00009	Pearson Correlation	,333*	-,085	,118	-,095	-,029	,315*	,417**	-,071	1	,597**	1	,597**	1	,597**	,523**	,523**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,036	,601	,468	,561	,859	,048	,007	,664							,001	,001	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00010	Pearson Correlation	,400*	,049	,186	,135	,122	,174	,180	,055	,597**	,597**	,597**	,597**	,597**	,597**	,590**	,590**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,011	,762	,251	,406	,452	,282	,267	,737	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR_Xtotal	Pearson Correlation	,555**	,434**	,566**	,491**	,557**	,463**	,375*	,350	,523**	,523**	,523**	,523**	,523**	,523**	,590**	,590**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,001	,000	,003	,017	,027	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Catatan:

1. Perhatikan kolom yg warna biru.
  2. Var00001 sd Var00010 adalah item pernyataan 1 sd 10 (warna merah)
  3. Pada kolom yg warna biru, yg ada tanda bintang \* atau \*\* adalah item yg valid.
- Kesimpulan uji validitas: semua item pernyataan valid.

## TABEL TEST

No	JAWABAN RESPONDEN UNTUK ITEM NOMOR :										$\Sigma X$
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	41
4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	43
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	31
6	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	32
7	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	44
8	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	44
9	3	3	5	5	5	5	3	5	2	2	38
10	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	32
11	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	38
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	31
13	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	35
14	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	35
15	4	4	4	5	5	2	2	4	2	3	35
16	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	45
17	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	42
18	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	34
19	3	1	4	4	5	4	3	4	4	2	34
20	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	39
21	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	33



## TABEL RETEST

No	JAWABAN RESPONDEN UNTUK ITEM NOMOR :										$\Sigma Y$
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	41
4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	43
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	31
6	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	33
7	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	44
8	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	43
9	3	3	5	5	5	5	3	5	2	2	38
10	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	32
11	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	38
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	32
13	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	35
14	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	35
15	4	4	4	5	5	2	2	4	2	3	35
16	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	44
17	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	42
18	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	34
19	3	1	4	4	5	4	3	4	4	2	34

20	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	39
21	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	33
22	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	32
23	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	39
24	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35
25	2	2	4	4	4	3	2	5	4	3	3	3	3	32
26	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	30
27	3	2	2	5	4	4	3	2	5	3	3	4	4	35
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
29	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	39
30	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39
31	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	39
32	2	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	37
33	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	39
34	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	45
35	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	39
36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	39
37	4	2	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	38
38	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	38
39	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
40	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	40
<b>JUMLAH</b>														
<b>1495</b>														



### HASIL TES RETEST

RES	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	45	44	1980	2025	1936
2	37	37	1369	1369	1369
3	41	41	1681	1681	1681
4	43	43	1849	1849	1849
5	31	31	961	961	961
6	32	33	1056	1024	1089
7	44	44	1936	1936	1936
8	44	44	1936	1936	1936
9	38	38	1444	1444	1444
10	32	32	1024	1024	1024
11	38	38	1444	1444	1444
12	31	32	992	961	1024
13	35	35	1225	1225	1225
14	35	35	1225	1225	1225
15	35	35	1225	1225	1225
16	45	44	1980	2025	1936
17	42	42	1764	1764	1764
18	34	34	1156	1156	1156
19	34	34	1156	1156	1156
20	39	39	1521	1521	1521
21	33	33	1089	1089	1089
22	32	32	1024	1024	1024
23	40	39	1560	1600	1521
24	35	35	1225	1225	1225
25	32	32	1024	1024	1024
26	30	30	900	900	900
27	35	35	1225	1225	1225
28	35	35	1225	1225	1225
29	40	39	1560	1600	1521
30	39	39	1521	1521	1521
31	39	39	1521	1521	1521
32	37	37	1369	1369	1369
33	39	39	1521	1521	1521
34	46	45	2070	2116	2025
35	40	39	1560	1600	1521
36	39	39	1521	1521	1521
37	38	38	1444	1444	1444
38	38	38	1444	1444	1444

<b>39</b>	38	38	1444	1444	1444
<b>40</b>	40	40	1600	1600	1600
<b>JUMLAH</b>					
$\Sigma$	<b>1500</b>	<b>1495</b>	<b>56771</b>	<b>56964</b>	<b>56586</b>

$$R = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}$$

$$R = \frac{40(56771) - (1500) \cdot (1495)}{\sqrt{\{40 \cdot 56964 - (1500)^2\} \cdot \{40 \cdot 56586 - (1495)^2\}}}$$

$$\sqrt{\{40 \cdot 56964 - (1500)^2\} \cdot \{40 \cdot 56586 - (1495)^2\}}$$

$$R = \frac{2270840 - 2242500}{\sqrt{\{2278560 - 2250000\} \cdot \{2263440 - 2235025\}}}$$

$$\sqrt{\{2278560 - 2250000\} \cdot \{2263440 - 2235025\}}$$

$$R = \frac{28340}{\sqrt{\{28560\} \cdot \{28415\}}}$$

$$\sqrt{\{28560\} \cdot \{28415\}}$$

$$R = \frac{28340}{\sqrt{811532400}}$$

$$\sqrt{811532400}$$

$$R = \frac{28340}{\sqrt{28487}}$$

$$\sqrt{28487}$$

$$R = 0,99$$

**TABEL INDIK**

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI CALL CENTER ESIA**

No	JAWABAN RESPONDEN UNTUK ITEM NOMOR :										Σ	Atribut
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45	Sangat Setuju
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Setuju
3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	41	Setuju
4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	43	Sangat Setuju
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	31	Netral
6	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	32	Netral
7	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	44	Sangat Setuju
8	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	44	Sangat Setuju
9	3	3	5	5	5	5	3	5	2	2	38	Setuju
10	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	32	Netral
11	4	4	5	5	5	4	2	4	2	2	38	Setuju
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	31	Netral
13	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	35	Setuju
14	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	35	Setuju
15	4	4	4	5	5	2	2	4	2	3	35	Setuju
16	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	45	Sangat Setuju
17	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	42	Sangat Setuju

Keterangan :

Interval Variabel Kepuasan Pelanggan

1. Nilai 10 - 17 = Sangat Tidak Setuju
2. Nilai 18 - 25 = Tidak Setuju
3. Nilai 26 - 33 = Netral
4. Nilai 34 - 41 = Setuju
5. Nilai 42 - 50 = Sangat Setuju



NO	JENIS KELAMIN		USIA				PENDIDIKAN			LAMA PEMAKAIAN WAKTU		
	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	17-29	30-39	40-49	50>	SMA	DIPLOMA/ SARJANA	1-4 tahun	5-8 tahun	9-10> tahun	
1		√			√						√	
2		√		√					√			
3	√			√					√			
4		√		√					√			
5		√	√						√			
6		√	√				√		√			
7	√				√			√				
8		√	√						√			
9		√			√				√		√	
10		√	√						√		√	
11	√				√				√		√	
12	√		√						√			
13	√		√				√		√			
14	√			√			√					√
15				√			√					√
16	√		√						√			
17	√		√					√				
18		√									√	
19		√	√						√			
20	√								√		√	
21		√	√						√			
22		√	√						√			
23		√	√						√			
24		√				√			√			
25		√	√			√			√			
26		√	√								√	
27		√			√				√			
28	√					√			√			
29		√	√						√			
30		√	√								√	
31		√				√			√		√	
32		√			√				√			
33	√											√
34	√								√			
35	√						√		√			
36		√	√						√			
37		√							√			
38		√							√			
39		√							√			
40	√		√						√			
<b>TOTAL</b>	14	26	18	11	7	4	12	7	21	28	9	6