

Nama Responden :

Alamat :

No Responden :

KUISIONER PENELITIAN
VARIABEL X : PERBAIKAN PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	PT.Telkom berani mengakui kegagalan saat terjadi kerusakan atau gangguan jaringan telepon					
2.	Petugas Customer Service PT. Telkom meminta maaf kepada pelanggan yang kecewa terhadap layanan perusahaan					
3.	Pelanggan mendapatkan potongan biaya perbaikan bila terjadi kerusakan IKR (instalasi kabel rumah) karena kesalahan PT.Telkom					
4.	PT.Telkom menyediakan layanan call centre 24 jam gratis					
5.	Petugas Customer Service PT.Telkom dengan cepat merespon keluhan pelanggan					
6.	Petugas Customer Service PT.Telkom memberikan kepastian kepada pelanggan bahwa masalah tersebut dapat diatasi dengan cepat					
7.	PT Telkom melakukan perbaikan atas kerusakan atau gangguan jaringan telepon					
8.	Prosedur Langkah-langkah perbaikan yang dilakukan PT.Telkom selama ini cukup efektif dalam mengatasi kerusakan atau gangguan jaringan telepon sehingga tidak terulang kembali					
9.	Pelanggan mendapatkan pengurangan biaya tagihan bulanan (abudemen) bila dalam 3 hari PT.Telkom tidak dapat memperbaiki gangguan atau kerusakan jaringan yang dikeluhkan pelanggan					
10.	PT.Telkom tidak meminta maaf telah terjadi kerusakan atau gangguan jaringan telepon melalui media-media cetak maupun media elektronik					
11.	Petugas Customer service PT.Telkom tidak pernah memberikan kepastian kepada pelanggan bahwa masalah konsumen tersebut dapat diatasi dengan cepat					
12.	Petugas lapangan PT.Telkom yang dikirim memberitahukan kepada pelanggan apa masalah yang sebenarnya terjadi dan memberikan solusi yang terbaik					
13.	Pelanggan tidak mendapat pengurangan biaya apapun atas kesalahan pelayanan yang dilakukan PT.Telkom					
14.	Petugas Customer Service PT.Telkom lambat dalam merespon keluhan pelanggan					
15.	Pengumuman tertulis telah terjadi kerusakan atau					

	gangguan jaringan di media-cetak ditanda-tangani oleh manager PT.Telkom					
16.	PT.Telkom memberikan alasan yang kuat penyebab terjadinya kesalahan dalam pelayanan					
17.	PT.Telkom mengumumkan telah terjadi kerusakan atau gangguan jaringan telepon melalui media-media cetak maupun elektronik					
18.	Pengumuman tertulis telah terjadi kerusakan atau gangguan jaringan di media cetak tidak ditanda-tangani oleh manager PT.Telkom					
19.	Perbaikan atas kerusakan atau gangguan jaringan yang dilakukan PT.Telkom selama ini cukup efektif dirasakan pelanggan					
20.	Petugas lapangan PT.Telkom cepat datang ke rumah pelanggan untuk memperbaiki kerusakan atau gangguan jaringan telepon					
21.	Pelanggan mendapatkan penggantian IKR (instalasi kabel rumah) yang rusak dengan yang baru oleh PT. Telkom					
22.	PT.Telkom tidak memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada pelanggan bila akan ada gangguan atau kesalahan dalam pelayanan					
23.	PT.Telkom meminta maaf atas kerusakan atau gangguan jaringan telepon yang terjadi melalui media-media cetak maupun media elektronik					
24.	Petugas Customer Service PT.Telkom menginformasikan dan memberikan solusi yang menguntungkan kepada pelanggannya					
25.	Pelanggan tidak mendapatkan penggantian IKR (instalasi kabel rumah) yang rusak dengan yang baru oleh PT. Telkom					
26.	Mengirimkan Petugas lapangan ke rumah pelanggan untuk mengecek dan melakukan perbaikan dengan cepat merupakan langkah-langkah koreksi yang dilakukan PT.Telkom					
27.	Petugas lapangan PT.Telkom menjelaskan kelebihan dan kelemahan alternatif solusi yang ditawarkan kepada pelanggan					
28.	PT. Telkom memberikan biaya perbaikan gratis kepada pelanggan atas kesalahan pelayanan PT.Telkom					
29.	Petugas Customer service PT.Telkom memberi tahu dan memastikan akan segera mengirim petugas lapangan ke rumah pelanggan paling lama 2 hari setelah komplain untuk mengecek dan memperbaiki kerusakan atau gangguan jaringan telepon					
30.	PT.Telkom tidak memberikan biaya perbaikan gratis kepada pelanggan atas kesalahan pelayanan PT.Telkom					

Nama Responden:

Alamat :

No Responden :

**KUISIONER PENELITIAN
VARIABEL Y : KEPUASAN PELANGGAN**

NO	PERNYATAAN	SP	P	BS	TP	STP
1.	Kebersihan kantor pelayanan PT.Telkom					
2.	Penampilan petugas Loker pembayaran PT.Telkom					
3.	Penampilan Petugas Customer Service PT.Telkom					
4.	Kelengkapan seragam Petugas lapangan PT.Telkom					
5.	Kesesuaian Motto PT.Telkom "Committed to U" dengan pelayanan yang diterima pelanggan					
6.	Ketepatan jam buka loket pembayaran PT.Telkom					
7.	Kestrategisan Lokasi kantor pelayanan PT.Telkom					
8.	Inovasi—inovasi terbaru (Telkom E-service,pembayaran tagihan via Bank)PT.Telkom					
9.	Kelengkapan seragam petugas Loker pembayaran PT.Telkom					
10.	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan Pt.Telkom					
11.	Kejelasan Petugas lapangan PT.Telkom dalam berkomunikasi dengan pelanggan.					
12.	Pengetahuan Petugas customer service PT.Telkom tentang prosedur kerja					
13.	Kemudahan Pelanggan melihat promosi PT.Telkom pada reklame-reklame di jalan-jalan raya					
14.	Kemudahan Pelanggan menghubungi call centre PT.Telkom					
15.	Perhatian PT.Telkom kepada pelanggan					
16.	Kemenarikan Iklan produk PT. Telkom di televisi					
17.	Kelengkapan Fasilitas Customer service PT.Telkom					
18.	Kesesuaian Pelayanan PT.Telkom dengan kebutuhan pelanggan					
19.	Kemampuan PT.Telkom memahami keinginan pelanggannya					
20.	Penataan Meja-meja dan kursi dalam ruangan customer service PT.Telkom					
21.	Pengetahuan Petugas Customer Service PT.Telkom mengenai produk PT.Telkom					
22.	Keramahan Petugas lapangan PT.Telkom yang datang ke rumah untuk mengecek dan memperbaiki kerusakan					
23.	Keramahan Petugas Customer Service PT.Telkom ketika menerima keluhan pelanggan					
24.	Kemampuan Petugas Loker Pembayaran PT.Telkom					

	memahami keinginan pelanggan					
25.	Kemudahan Pelanggan mengetahui dan mengingat nomor call centre PT.Telkom					
26.	Kelengkapan seragam Pegawai Customer Service PT.Telkom					
27.	Kemudahan pelanggan PT.Telkom dalam transaksi pembayaran tagihan telephone					
28.	Kejelasan Petugas customer service PT.Telkom dalam berkomunikasi dengan pelanggan					
29.	Kemudahan pelanggan mengetahui besarnya biaya tagihan bulanan					
30.	Kecepatan dan ketanggapan karyawan PT.Telkom dalam proses pembayaran rekening bulanan					
31.	Pengetahuan petugas lapangan PT.telkom tentang gangguan atau kerusakan jaringan					
32.	Ketepatan jam operasional kerja kantor pelayanan PT.Telkom					