

## Correlations

**Correlations**

		Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	1	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 <sup>a</sup>	.464	.458	.73592417

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.925	1	45.925	84.797	.000 <sup>a</sup>
	Residual	53.075	98	.542		
	Total	99.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.104E-17	.074		.000	1.000
	Kepuasan Pelanggan	.681	.074	.681	9.209	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



**UNIVERSITAS INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM SARJANA EKSTENSI**  
Kampus UI, Depok 16424 Telp. 786-4740 Fax. 786-4739

No. Responden:.....

### **SURVEY TERHADAP PELANGGAN TELEPON RUMAH TELKOM**

Responden Yth,

Saya Mahasiswi Ekstensi FISIP UI Program Studi Ilmu Administrasi Niaga. Saat ini sedang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah Telkom (Studi Kasus Pada Pelanggan Wilayah Kalibata).

Agar penelitian ini memiliki kredibilitas yang tinggi, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu sebagai Pelanggan Wilayah Kalibata untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan hanya untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 30 Mei 2009

Penulis,

Widuri Monix Viameta

**\*)Beri tanda silang (X) untuk jawaban yang Bapak/Ibu pilih**

**BAGIAN I**

**A. PERTANYAAN PENYARING**

Apakah Bapak/Ibu Pelanggan Telepon Rumah Telkom Wilayah Kalibata?

- a. Ya, Mohon lanjutkan ke bagian B
- b. Tidak, Mohon Stop sampai di sini. Terima kasih

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

- 1. Jenis kelamin \*) :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
- 2. Berapa usia Bapak/Ibu?\*)
  - a. 21 tahun – 25 tahun
  - b. 26 tahun – 30 tahun
  - c. 31 tahun – 35 tahun
  - d.  $\geq$  36 tahun
- 3. Status Pernikahan \*):
  - a. Menikah
  - b. Belum Menikah
- 4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan \*):
  - a. SMP
  - b. SMA
  - c. Akademi/Diploma
  - d. Sarjana (S1)
  - e. Pasca Sarjana (S2)
  - f. Lainnya, Sebutkan.....
- 5. Pekerjaan Bapak/Ibu saat ini:
  - a. Ibu rumah tangga
  - b. Mahasiswa/i
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Pegawai BUMN
  - e. Wiraswasta
  - f. Lainnya, Sebutkan.....



## BAGIAN II

### PETUNJUK PENGISIAN:

- 1 Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Berilah tanda checklist (v) salah satu dari tujuh (7) kotak yang terdapat di sebelah kanan dari setiap pernyataan
- 2 Pada bagian ini Anda diminta untuk menilai seberapa cocok pernyataan-pernyataan berikut ini dalam menggambarkan seberapa besar tingkat penilaian Anda terhadap telepon rumah Telkom dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 7, di mana semakin ke kiri, maka "Sangat Tidak Setuju" dan semakin ke kanan, maka "Sangat Setuju"

NO	PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN						
<b>I</b>	<b>KEPUASAN PELANGGAN</b>							
	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Telkom selalu menggunakan peralatan dengan teknologi terbaru untuk mendukung telepon rumah (jaringan kabel berkeaitas, sehingga untuk telepon dan internet lebih bagus)							
2	Anda merasakan produk dan pelayanan telepon rumah Telkom sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh Telkom							
3	Pada saat ada gangguan, petugas telepon menanganinya dengan cepat							
4	Kejernihan suara telepon rumah telkom selalu terjaga, sehingga komunikasi menjadi lancar							

	<b>PRODUCT QUALITY</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
5	Teknologi jaringan yang digunakan Telkom berkualitas baik, sehingga komunikasi selalu lancar							
6	Layanan telepon pelanggan (Lokal, SLJJ, SLI) yang ditawarkan Telkom mampu memenuhi dan memudahkan Anda dalam berkomunikasi							

	<b>PRICE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
7	Tarif percakapan telepon rumah yang dikenakan Telkom sesuai dengan layanan yang Anda dapatkan							
8	Tarif fitur yang dikenakan Telkom sesuai dengan manfaat yang Anda dapatkan							
9	Anda merasa puas dengan tarif telepon rumah yang saat ini ditentukan oleh Telkom							

<b>SITUASIONAL FACTORS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
10	Petugas/Staff Telkom mampu menciptakan situasi nyaman dan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, sehingga Anda merasa nyaman							
11	Anda mudah mengerti informasi yang diberikan oleh Petugas/Staff Telkom							

<b>PERSONAL FACTOR</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
12	Anda lebih senang menggunakan telepon rumah dibandingkan telepon seluler, terutama ketika sedang berada di rumah							
13	Karena saat ini tarif telepon rumah bersaing, Anda lebih sering menggunakan telepon rumah							
14	Pekerjaan menuntut Anda untuk lebih sering menggunakan telepon rumah							

<b>II</b>		<b>TINGKAT LOYALITAS</b>						
<b>ATTITUDE</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
15	Jika Anda merasa puas dengan layanan PT Telkom, Anda akan menginformasikan hal-hal positif tersebut kepada orang lain							
16	Anda bersedia untuk merekomendasikan penggunaan Telepon Rumah Telkom kepada orang lain							
17	Anda bersedia untuk memberikan saran dan kritik secara berkala mengenai telepon rumah Telkom kepada PT Telkom							

<b>BUYING PATTERN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
18	Anda bersedia untuk selalu menggunakan telepon rumah Telkom							
19	Anda bersedia untuk menggunakan produk Telkom lainnya (Flexi,Speedy,TelkomNet Instan,dll)							
20	Anda bersedia untuk mengikuti program promosi Telkom (Telepon Rumah Rejeki Tumpah/TRRT)							

\*TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA\*





## RELIABILITAS PENELITIAN

### Reliability Variabel Kepuasan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	14

## Reliability Loyalitas Pelanggan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	6

## Reliability Dimensi Kualitas Pelayanan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	4

## Reliability Dimensi Product Quality

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	2

## Reliability Dimensi Price

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	3

## Reliability Dimensi Situational Factors

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	2

## Reliability Dimensi Personal Factors

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	3

## Reliability Dimensi Attitude

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

## Reliability Dimensi Buying Pattern

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	3

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	20

## Factor Analysis Kualitas Pelayanan

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.737
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	101.389
	df	6
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Peralatan Teknologi Terbaru	Produk dan layanan Telkom sesuai dengan yang dijanjikan	Penanganan gangguan telepon cepat	Kejernihan suara telepon terjaga
Anti-image Covariance	Peralatan Teknologi Terbaru	.523	-.284	-.153	-.095
	Produk dan layanan Telkom sesuai dengan yang dijanjikan	-.284	.553	-.097	-.088
	Penanganan gangguan telepon cepat	-.153	-.097	.723	-.143
	Kejernihan suara telepon terjaga	-.095	-.088	-.143	.805
Anti-image Correlation	Peralatan Teknologi Terbaru	.685 <sup>a</sup>	-.527	-.249	-.146
	Produk dan layanan Telkom sesuai dengan yang dijanjikan	-.527	.697 <sup>a</sup>	-.153	-.132
	Penanganan gangguan telepon cepat	-.249	-.153	.815 <sup>a</sup>	-.188
	Kejernihan suara telepon terjaga	-.146	-.132	-.188	.843 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
Peralatan Teknologi Terbaru	1.000	.706
Produk dan layanan Telkom sesuai dengan yang dijanjikan	1.000	.669
Penanganan gangguan telepon cepat	1.000	.536
Kejernihan suara telepon terjaga	1.000	.424

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.336	58.390	58.390	2.336	58.390	58.390
2	.709	17.737	76.127			
3	.605	15.114	91.242			
4	.350	8.758	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
Peralatan Teknologi Terbaru	.840
Produk dan layanan Telkom sesuai dengan yang dijanjikan	.818
Penanganan gangguan telepon cepat	.732
Kejernihan suara telepon terjaga	.711

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Peralatan Teknologi Terbaru	.840
Produk dan layanan Telkom sesuai dengan yang dijanjikan	.818
Penanganan gangguan telepon cepat	.732
Kejernihan suara telepon terjaga	.711

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.





## Factor Analysis Product Quality

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	29.522
	df	1
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Teknologi jaringan berkualitas baik	Layanan telepon pelanggan mudahkn komunikasi
Anti-image Covariance	Teknologi jaringan berkualitas baik	.739	-.378
	Layanan telepon pelanggan mudahkn komunikasi	-.378	.739
Anti-image Correlation	Teknologi jaringan berkualitas baik	.500 <sup>a</sup>	-.511
	Layanan telepon pelanggan mudahkn komunikasi	-.511	.500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Teknologi jaringan berkualitas baik	1.000	.756
Layanan telepon pelanggan mudahkn komunikasi	1.000	.756

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.511	75.556	75.556	1.511	75.556	75.556
2	.489	24.444	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Teknologi jaringan berkualitas baik	.869
Layanan telepon pelanggan memudahkn komunikasi	.869

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Factor Analysis Price

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.693
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	93.859
	df	3
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Tarif percakapan sesuai	Tarif fitur sesuai dengan manfaat yang diperoleh	Kepuasan Kepuasan Tarif telepon
Anti-image Covariance	Tarif percakapan sesuai	.511	-.271	-.200
	Tarif fitur sesuai dengan manfaat yang diperoleh	-.271	.550	-.137
	Kepuasan Kepuasan Tarif telepon	-.200	-.137	.656
Anti-image Correlation	Tarif percakapan sesuai	.655 <sup>a</sup>	-.512	-.346
	Tarif fitur sesuai dengan manfaat yang diperoleh	-.512	.682 <sup>a</sup>	-.229
	Kepuasan Kepuasan Tarif telepon	-.346	-.229	.765 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Tarif percakapan sesuai	1.000	.767
Tarif fitur sesuai dengan manfaat yang diperoleh	1.000	.728
Kepuasan Kepuasan Tarif telepon	1.000	.646

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.140	71.340	71.340	2.140	71.340	71.340
2	.513	17.114	88.454			
3	.346	11.546	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
Tarif percakapan sesuai	.876
Tarif fitur sesuai dengan manfaat yang diperoleh	.853
Kepuasan Kepuasan Tarif telepon	.803

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Factor Analysis Situational Factor

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	34.873
	df	1
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Penciptaan situasi nyaman	Informasi mudah dimengerti
Anti-image Covariance	Penciptaan situasi nyaman	.699	-.383
	Informasi mudah dimengerti	-.383	.699
Anti-image Correlation	Penciptaan situasi nyaman	.500 <sup>a</sup>	-.548
	Informasi mudah dimengerti	-.548	.500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Penciptaan situasi nyaman	1.000	.774
Informasi mudah dimengerti	1.000	.774

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.548	77.418	77.418	1.548	77.418	77.418
2	.452	22.582	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Penciptaan situasi nyaman	.880
Informasi mudah dimengerti	.880

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Factor Analysis Personal Factors

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.676
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	114.106
	df
	3
	Sig.
	.000

### Anti-image Matrices

		Perbandingan pemakaian telepon rumah dan telepon seluler	Tarif yang murah membuat frekuensi pemakaian sering	Pekerjaan menuntut penggunaan telepon rumah
Anti-image Covariance	Perbandingan pemakaian telepon rumah dan telepon seluler	.472	-.269	-.074
	Tarif yang murah membuat frekuensi pemakaian sering	-.269	.411	-.195
	Pekerjaan menuntut penggunaan telepon rumah	-.074	-.195	.643
Anti-image Correlation	Perbandingan pemakaian telepon rumah dan telepon seluler	.663 <sup>a</sup>	-.610	-.135
	Tarif yang murah membuat frekuensi pemakaian sering	-.610	.626 <sup>a</sup>	-.379
	Pekerjaan menuntut penggunaan telepon rumah	-.135	-.379	.786 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

	Initial	Extraction
Perbandingan pemakaian telepon rumah dan telepon seluler	1.000	.754
Tarif yang murah membuat frekuensi pemakaian sering	1.000	.819
Pekerjaan menuntut penggunaan telepon rumah	1.000	.636

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.209	73.644	73.644	2.209	73.644	73.644
2	.523	17.450	91.094			
3	.267	8.906	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Perbandingan pemakaian telepon rumah dan telepon seluler	.868
Tarif yang murah membuat frekuensi pemakaian sering	.905
Pekerjaan menuntut penggunaan telepon rumah	.798

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Factor Analysis Attitude

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.697
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	94.318
	df	3
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Word of mouth	Kesediaan menggunakan telepon rumah	Bersedia memberikan saran dan kritik
Anti-image Covariance	Word of mouth	.619	-.230	-.131
	Kesediaan menggunakan telepon rumah	-.230	.509	-.253
	Bersedia memberikan saran dan kritik	-.131	-.253	.583
Anti-image Correlation	Word of mouth	.738 <sup>a</sup>	-.410	-.219
	Kesediaan menggunakan telepon rumah	-.410	.658 <sup>a</sup>	-.465
	Bersedia memberikan saran dan kritik	-.219	-.465	.709 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction
Word of mouth	1.000	.675
Kesediaan menggunakan telepon rumah	1.000	.771



Bersedia memberikan saran dan kritik	1.000	.703
--------------------------------------	-------	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.149	71.620	71.620	2.149	71.620	71.620
2	.496	16.524	88.145			
3	.356	11.855	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Word of mouth	.822
Kesediaan menggunakan telepon rumah	.878
Bersedia memberikan saran dan kritik	.838

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Factor Analysis Buying Pattern

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.666
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	97.448
	df	3
	Sig.	.000

### Anti-image Matrices

		Kesediaan selalu menggunakan telepon rumah	Kesediaan menggunakan produk telkom lainnya	Kesediaan mengikuti program promosi
Anti-image Covariance	Kesediaan selalu menggunakan telepon rumah	.564	-.275	-.064
	Kesediaan menggunakan produk telkom lainnya	-.275	.461	-.239
	Kesediaan mengikuti program promosi	-.064	-.239	.643
Anti-image Correlation	Kesediaan selalu menggunakan telepon rumah	.677 <sup>a</sup>	-.539	-.106
	Kesediaan menggunakan produk telkom lainnya	-.539	.617 <sup>a</sup>	-.438
	Kesediaan mengikuti program promosi	-.106	-.438	.732 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

	Initial	Extraction

Kesediaan selalu menggunakan telepon rumah	1.000	.696
Kesediaan menggunakan produk telkom lainnya	1.000	.803
Kesediaan mengikuti program promosi	1.000	.637

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.137	71.221	71.221	2.137	71.221	71.221
2	.553	18.427	89.648			
3	.311	10.352	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Kesediaan selalu menggunakan telepon rumah	.834
Kesediaan menggunakan produk telkom lainnya	.896
Kesediaan mengikuti program promosi	.798

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.



## PEDOMAN WAWANCARA

### I. Kepada Pihak Telkom

#### Unsur Layanan dan Dukungan Pelanggan

1. Unsur apa dalam produk yang menentukan dalam memberikan kepuasan pelanggan?
  - Kualitas produk
  - Harga/tariff yang sesuai dengan kualitas produk
  - Kualitas layanan customer service dalam memberikan solusi seputar complain performansi produk.
  - Kemudahan untuk mendapatkan informasi terkait dengan performansi produk / program pemasaran telepon rumah
2. Bagaimana mendapatkan umpan balik dari pelanggan dalam hubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sehingga loyalitas pelanggan dapat tercipta?
  - Melakukan survey berkala mengenai kepuasan pelanggan telepon rumah.
  - Melakukan mini survey yang dilakukan di setiap Plasa TELKOM melalui gathering informasi yang diperoleh oleh rekans CS maupun complain pelanggan.
  - Melakukan gathering informasi complain yang ada di publik (internet, forum maupun surat kabar).
3. Bidang kesulitan apa dalam peningkatan kepuasan pelanggan yang paling sering ditemukan?
  - Mempertahankan continuitas kualitas customer service dalam memberikan solusi terhadap complain performansi telepon rumah dan program2 yang berkaitan dengan telepon rumah.
4. Strategi apa yang akan digunakan Telkom untuk menarik minat masyarakat agar masyarakat kembali menggunakan produk telepon

rumah?

- Sweeteners yang berimplikasi terhadap usage : memberikan reward kepada pelanggan telepon rumah eksisting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan menaikkan usage telepon rumah, contoh: program TRRT, program flat rate, dll.
- Bundling program :
  - o Bundling dengan pesawat telepon rumah dengan harga & fitur yang menarik.
  - o Bundling dengan fitur2 telepon rumah dan membebaskan biaya berlangganan fitur2 tersebut.
  - o Bundling program dengan layanan Internet (Speedy) sehingga menciptakan value added bagi telpon rumah.
- Promosi Above The Line : menciptakan emotional bonding dimana pemirsa diingatkan kembali pentingnya telepon rumah. Contoh : iklan yang menampilkan theme & jingle lagi tempo dulu, menampilkan kedekatan antara kakek dan cucu, dll.

## II. RESPONDEN

Bagaimana tanggapan Anda terhadap keberadaan telepon rumah Telkom saat ini?

*“Telepon rumah itu gak asik, karena saat ini banyak yang lebih gampang dan lebih murah dibandingkan telepon rumah”*

*“Telepon rumah masih tetap mahal, karena ada biaya abunemennya, jadinya dipakai/tidak dipakai, harus bayar tiap bulan”*

*“Telepon rumah tidak praktis!!karena tidak bisa dibawa kemana-mana...”*

*“Walaupun jaman semakin maju, telepon rumah masih dibutuhkan untuk identitas seseorang jika ingin mengisi suatu aplikasi. Selain itu, masih digunaka untuk sambungan internet”*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Widuri Monix Viameta  
Nomor Pokok Mahasiswa : 0706213443  
Tempat & tanggal lahir : Jakarta, 3 Januari 1986  
Alamat : Jl. Kalibata Selatan No.38 RT.001/04  
Kalibata-Pancoran, Jakarta 12740  
Telepon : 0816-1930178/021-71444970  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Kristen Protestan  
Nama Ayah : Moelyono  
Nama Ibu : Dewi Moelyosih

### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN FORMAL:

1991 – 1992 : TK Wijaya Kusuma, Jakarta Selatan  
1992 – 1998 : SD Strada Wiyatasana, Jakarta Selatan  
1998 – 2001 : SMP Strada Marga Mulia, Jakarta Selatan  
2001 – 2004 : SMA Negeri 28, Jakarta Selatan  
2004 – 2007 : Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi D3 Administrasi Perkantoran & Sekretaris, Depok  
2007 – 2009 : Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga, Depok