

## Daftar Pustaka

- Ahmad, Badu. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (1st ed.)*. Yogyakarta:BPFE
- Anugrah, Andi. (2020). *Contact Center Quality Assurance*. Jakarta Selatan: PT. Telexindo Bizmart
- Antonius. (2021). Internet down 3 hari, pelayanan ICONNET mengecewakan. Detiknews.com. (<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5822847/internet-down-3-hari-pelayanan-iconnect-mengecewakan>). Diakses pada tanggal 12 april 2022.
- Aprianti, Tri Wahyudi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Model Gronross Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Pos Kota Cimahi). *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*. 8(2): 35-49.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astisha, Winda. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KC Malang*. Skripsi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
- Fitriani, Anisa Nu2. (2021). Selang Kepercayaan Koefisien Korelasi Berdasarkan Empirical Likelihood dan Penerapannya pada Data Rata-Rata Lama Sekolah dan Penduduk Miskin Kota/Kabupaten di Indonesia. *Journal Riset Statistika*. 1(1): 51-56
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gronroos, Christian. (2015). *Service Management and Marketing. Managing the Service Profit Logic (fourth edition)*. London: John Wiley & Sons Ltd.
- Haniah, Nisrina. (2014). Uji Normalitas Dengan Metode Liliefors. academia.edu ([https://www.academia.edu/11628330/Uji\\_Normalitas\\_Dengan\\_Metode\\_Liliefors](https://www.academia.edu/11628330/Uji_Normalitas_Dengan_Metode_Liliefors)). Diakses pada tanggal 2 agustus 2023.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- ICONNET (<https://iconnet.id>). Diakses pada tanggal 12 April 2022.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2003) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia

- Marlius, Doni dan Izet Putriani. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan *Customer Service*. *Jurnal Pundi*. 3(2): 111-122.
- Nahda, Katiya. D. Agus Harjito. (2011). Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Terhadap Nilai Perusahaan dengan *Corporate Governance* Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Siasat Bisnis*. 15(1): 1-12
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management (R. F. Sikumbank (ed.); 2nd ed.)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Mohammad Rendy. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam negeri Syarif Hidayatullah
- Oktavia, Reffi. Jhon Fernos. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*. 2(4): 993-1005
- Pemerintah Republik Indonesia (2003) Undang-undang No. 19 Tagun 2003 tentang *Badan Usaha Milik Negara*.
- PLN ICON Plus. ([www.plniconplus.co.id](http://www.plniconplus.co.id)). Diakses pada tanggal 16 Juli 2023.
- Pratiwi, Marizha Corry. (2009). *Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Tentang Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan di Plasa Telkom Karanganyar untuk menciptakan kepuasan pelanggan)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Singarimbun, M dan Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Siregar, Syofian. (2015). *Statistik paramaterik untuk penelitian kuantitaif : dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, Rony Setiawan, Verani Carolina, Nonie Magdalena, dan Albert Kurniawan A. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, Ahmad Bakri, Susianto, Alim Murtani. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelان Raya. *Jurnal FEB*. 1(1): 477-486.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga. Yogyakarta: ANDI.

- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2015), *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi Pertama, Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2015). *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset. Hal 13

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**A. BIODATA PRIBADI**

Nama : Ainun Anugrah R  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 27 Juli 2000  
Alamat : Makassar  
Nomor HP : 081342144107  
Alamat Email : ainunanugrahss@gmail.com  
Nama Orang Tua : Ayah : Rusmin Azis  
Ibu : Erni Majid

**B. RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL**

1. SDN Inpres Bertingkat Pinrang
2. SMP Negeri 1 Pinrang
3. SMA Negeri 1 Pinrang
4. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik

**C. RIWAYAT ORGANISASI**

1. Humanis Fisip Unhas
2. Kmp Unhas

Nomor : 04142445/SKT/06/MKS/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Balasan Izin Penelitian

**Kepada Yth.**

**Dekan FISIP UNHAS Makassar  
Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik**

**Di,-**

**Tempat**

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 13632/S.01/PTSP/2022 perihal izin penelitian, maka dengan ini disampaikan bahwa menerima mahasiswa tersebut, yaitu:

Nama Mahasiswa : Ainun Anugrah R  
Stambuk : E011181003  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Contact Center Terhadap Kepuasan Pelanggan ICONNET Makassar

Diterima untuk melaksanakan penelitian di PT. PLN ICON Plus SBU Regional Sulawesi dan IBT mulai tanggal 21 Desember 2022 s/d 31 Januari 2023.

Atas segala perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
PT. Indonesia Comnets Plus



**M. Reza Adriansyah Purba**

Manager Unit Layanan Pemasaran dan Penjualan Ritel  
SBU Regional Sulawesi dan Indonesia Bagian Timur



**LAMPIRAN TABULASI DATA**

No	Kualitas Pelayanan																					
	Professional and skill			Attitudes and Behaviour			Accessibilty and Fleksibility							Realibility and trustworthiness		Rec over y	Service Escape		Reputation and Creadibility			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P15	P16	P17	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	1	2	3	3	3	1	1	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
31	3	2	3	4	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	
32	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
33	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
35	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	4	2	1	2	
36	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	
38	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
43	2	2	2	3	4	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
44	4	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	
45	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
46	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	1	1	2	2	2	





74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3
77	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
78	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
79	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	
81	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	1	
82	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
83	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
84	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
88	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	
89	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
90	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	
91	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
92	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
96	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	3	1	3	4	4	4	3	4	3	3	
100	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	



17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
23	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
33	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3
34	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
35	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2
36	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
37	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
38	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
43	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3

44	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2
45	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
48	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
49	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
52	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
53	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
54	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
55	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	4	4	4	3	4	2	4	2	2	2	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3
65	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
70	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3



98	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
100	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>275</b>	<b>287</b>	<b>261</b>	<b>273</b>	<b>281</b>	<b>264</b>	<b>271</b>	<b>288</b>	<b>278</b>	<b>277</b>	<b>274</b>	<b>277</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>2.7</b>	<b>2.75</b>	<b>2.87</b>	<b>2.61</b>	<b>2.73</b>	<b>2.81</b>	<b>2.64</b>	<b>2.71</b>	<b>2.88</b>	<b>2.78</b>	<b>2.77</b>	<b>2.74</b>	<b>2.77</b>

## Lampiran Kuesioner

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Contact Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN ICON PLUS SBU Reg. Sulawesi dan IBT

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam penulisan skripsi sebagai prasyarat menyelesaikan program sarjana strata 1 (S1) di Departemen Ilmu Administrasi, jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin. Saya Ainun Anugrah, mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan tanggapan dan kesan Bapak/Ibu dengan mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Bantuan Bapak/Ibu sangat berharga dalam penelitian ini dan hasil dari kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

ainunaprs@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin \*

Jenis Kelamin \*

- Pria  
 Wanita

Usia \*

- < 20 Tahun  
 21 - 30 Tahun  
 31 - 40 Tahun  
 41 - 50 Tahun  
 > 51 Tahun

Lama Berlangganan \*

- < 6 Bulan  
 6 - 12 Bulan  
 > 1 Tahun



Pekerjaan \*

Wiraswasta  
 PNS/ASN  
 Petani  
 Nelayan  
 Dokter  
 Polri/TNI  
 Pegawai BUMN  
 Yang lain: \_\_\_\_\_

---

Pendidikan Terakhir \*

SD  
 SMP  
 SMA/SMK  
 Diploma  
 S1  
 S2  
 S3

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Bagian Tanpa Judul Petunjuk Pengisian: Berilah tanda centang (✓) untuk setiap pernyataan yang menurut anda paling sesuai

4 : Sangat Puas, 3 : Puas, 2 : Kurang Puas, 1 : Tidak Puas

**Professionalism and Skill**

Petugas Contact Center mampu memberikan solusi pada masalah yang dilaporkan. \*

1      2      3      4  
        

Petugas Contact Center mampu merespon keluhan dengan responsif, cepat, dan tanggap. \*

1      2      3      4  
        

Petugas Contact Center memiliki pengetahuan terhadap produk (Product Knowledge) atau layanan yang disediakan ICONNET. \*

1      2      3      4  
        

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

### Attitudes and Behavior

Petugas Contact Center dalam memberikan pelayanan menerapkan 3S yaitu Salam, Sopan dan Santun. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas Contact Center selalu menanyakan kebutuhan pelanggan \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas Contact Center selalu memberikan tawaran bantuan dan layanan lain kepada pelanggan \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Accessibility and Flexibility

Kanal pengaduan Contact Center melalui telepon 150678 mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kanal pengaduan Contact Center melalui aplikasi Whatsapp dengan nomor 0811-1200-2123 mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kanal pengaduan Contact Center melalui aplikasi Whatsapp Sulawesi dengan nomor 0811-444-01233 mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kanal pengaduan Contact Center melalui website iconnet.id mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kanal pengaduan Contact Center melalui email cc.iconnet@iconpin.co.id mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kanal pengaduan Contact Center melalui aplikasi Instagram iconnet.care mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kanal pengaduan Contact Center melalui aplikasi PLN Mobile mudah diakses pelanggan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kantor ICONNET letaknya strategis dan lokasinya mudah ditemukan. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

**Reliability and Trustworthiness, Recovery, Service Escape, and Reputation and Credibility**

Petugas Contact Center handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informasi yang diberikan Petugas Contact Center dapat di percaya. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas Contact Center mampu memberikan tindakan atas kejadian/masalah yang tidak terduga \*

Contoh : Penipuan, Kasus Pencurian Modem, dll

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kantor ICONNET nyaman, bersih dan teratur. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kantor ICONNET menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ICONNET adalah layanan wifi terbaik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koneksi layanan ICONNET stabil, cepat, dan lancar. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Cakupan area ICONNET luas. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Overall Customer Satisfaction, Dimensions of Customer Satisfaction, and Confirmation of Expectation

Pelanggan puas dengan produk ICONNET \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pelanggan puas dengan layanan Contact Center ICONNET \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pelanggan puas dengan harga produk ICONNET yang terjangkau.

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pelanggan puas dengan kecepatan layanan produk ICONNET. \*

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pelanggan puas dengan fasilitas pelayanan yang disediakan di Kantor ICONNET. \*

1      2      3      4

          

---

Pelanggan puas dengan keramahan petugas Contact Center. \*

1      2      3      4

          

---

Kualitas produk ICONNET sudah sesuai dengan harapan pelanggan. \*

1      2      3      4

          

---

Kualitas pelayanan yang diberikan Contact Center sudah sesuai dengan harapan \* pelanggan.

1      2      3      4

          

[Kembali](#)    [Berikutnya](#)    [Kosongkan formulir](#)

**Repurchase Interest, Willingness to Recommend, and Customer Dissatisfaction**

Pelanggan setuju untuk melanjutkan berlangganan produk ICONNET. \*

1      2      3      4

          

---

Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan produk ICONNET kepada keluarga \*

1      2      3      4

          

---

Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan produk ICONNET kepada teman kerja \*

1      2      3      4

          

---

Mekanisme komplain sudah sesuai harapan pelanggan. \*

1      2      3      4

          

---

Mekanisme Refund (pengembalian dana) sesuai dengan harapan pelanggan. \*

1      2      3      4

          

---

Saran dan Kritik untuk perbaikan ICONNET dan Contact Center

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

[Kembali](#)    [Kirim](#)    [Kosongkan formulir](#)