

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A.S. 1990. *Manusia dan Informasi*: Lembaga Penerbitan Unhas Ujung Pandang
- 1992. *Komunikasi, Media Massa, dan Khalayak*. Hasanuddin University Press Ujung Pandang
- Bastian, Sri Wahyuni & Yudana, Ketut. 2001. *Laporan KKLP STMIK Dipanegara di Kandatel Telkom*. Makassar
- Buchary, Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan kelima. Penerbit Alfabeta Bandung
- Bulaeng, AR. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*, Hasanuddin University Press. Makassar.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Raja Grafindo Persada. Jakarta
- David, Faulner dan Gerry Johnson. 1992. *Strategi Manajemen*. Elex Media Komputindo
- Davis, Gordon. B. alih bahasa Hendra Teguh, (1984), *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Dewi, Sutrisna. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Hall, A. James. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta
- Hasibuan, Malayu SP. 2001. *Dasar-dasar Perbankan*. Bumi Aksara. Jakarta
- Jogiyanto (2003), *Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Kadir, A. Rahman. 2000. *Bahan Kuliah manajemen Pemasaran*, S2AKK FKM Unhas
- Kotler, Phillip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Alihbahasa. Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Prenhalindo. Jakarta

- Nadya, Abrat. 2003. *Perspektif Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Nugraha, Dindin. 2004. *Mengenal Sistem Teknologi Informasi*. (online) (<http://ilmukomputer.com:81/umum/rom-agent.php>)
- Oliver, R.L. 1981. *Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in retail Settings*. Journal Retailing.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Rangkuty, Freddy. 1999. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- .2002. *Teknik Mengukur Strategi Meningkatkan Kepuasan. Pelanggan*. PT. Gramedia
- Rintuh, Cornellis. 1994. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Liberty, Yogyakarta
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*. PT. Radja Grafindo Persada. Jakarta
- Saydam, Gouzali. 2005. *Teknologi Komunikasi* Alfabeta. Bandung
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofyan. 1995. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Suarga, 1999. *E-Commerce Dalam Perspektif Teknologi Informasi Dan Informasi*. Orasi Ilmiah STMIK Dipanegara. Makassar.
- Suprianto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistik*. Tarsito, Bandung.
- Sugiono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Teguh, Muhammad. 1999. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- The Ling Gie (1998), *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan pertama, Penerbit Andy, Yogyakarta

- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Bayumedia Publishing. Malang
- Wahyono, Teguh. 2003. *Prinsip Dasar dan Teknologi Komunikasi Data*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Winardi (1987), *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Nova, Jakarta.
- Wing Wahyu Winarno (2004), *Sistem Informasi manajemen*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Woodruff, R dan Gardiel. 2000. *Lates Approaches to Understanding Customer Values and Satisfaction*. Invinity Books. New Delhi

Kuesioner no:

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI
ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN TELEPON DI MAKASSAR**



**BASTIAN
P140 1202015**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2006**

A. IDENTITAS RESPONDEN

NO :

JENIS KELAMIN :

USIA :

PENDIDIKAN TERAKHIR :

SD S1

SLTP S2

SLTA S3

D3

PEKERJAAN :

PENSIUNAN

PNS

PEDAGANG

KARYAWAN SWASTA

PENGUSAHA

MAHASISWA

LAIN-LAIN

B. TINGKAT KEPUASAN TERHADAP MUTU LAYANAN

Pilih salah satu kotak di sisi kanan kuesioner; (1) pelayanan tidak memuaskan, (2) Pelayanan kurang memuaskan, (3) Cukup memuaskan, (4) Memuaskan, (5) Sangat Memuaskan

NO	Tangibles (Tampilan Fisik)	5	4	3	2	1
1	Fasilitas loket					
2	Informasi pembayaran telepon					
3	Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan dengan baik					
4	Sarana informasi yang menarik dan mudah dimengerti (terdiri dari formulir pelayanan, brosur, poster, pengumuman, papan petunjuk dan sarana informasi lainnya)					
5	Peralatan dan teknologi modern					
6	Daya tarik dan kenyamanan fasilitas fisik					

No	Empathy (Empaty)	5	4	3	2	1
1	Kesinambungan jam pelayanan					
2	Kemampuan perusahaan memberikan kesan/citra terbaik bagi pelanggan					
3	Kemampuan karyawan menghubungkan dengan orang yang tepat					
4	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan					

NO	Reliability (Kehandalan)	5	4	3	2	1
1	Ketepatan pelayanan yang diberikan tepat waktu					
2	Pelayanan tidak membeda-bedakan antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain					
3	Kesungguhan penyelesaian masalah/problem layanan					
4	Ketuntasan pelayanan					
5	Pemenuhan janji pelayanan					
6	Kecermatan pencatatan data pelanggan					
7	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan					

No.	Responsiveness (Daya Tanggap)	5	4	3	2	1
1	Kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan					
2	Kemampuan karyawan memberikan rasa aman dan kepastian jaminan pelayanan					
3	Pengetahuan karyawan tentang teknis pelayanan					
4	Kesopanan karyawan kepada pelanggan					
5	Keramahan, perhatian, dan kesopanan karyawan					

No.	Assurance (Jaminan)	5	4	3	2	1
1	Penjelasan prosedur pelayanan oleh karyawan					
2	Kecepatan dan ketanggapan pelayanan					
3	Keinginan membantu pelanggan dengan antusias					
4	Kesediaan menjawab permintaan pelanggan					
5	Kemudahan pelayanan					
6	Kesigapan karyawan					
7	Penanganan keluhan					

C. TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP MUTU LAYANAN

Pilih salah satu kotak di sisi kanan kuesioner; (1) tidak penting (2) kurang memuaskan, (3) Cukup Penting, (4) Penting, (5) Sangat Penting

NO	Tangibles (Tampilan Fisik)	5	4	3	2	1
1	Fasilitas loket					
2	Informasi pembayaran telepon					
3	Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan peralatan dengan baik					
4	Sarana informasi yang menarik dan mudah dimengerti (terdiri dari formulir pelayanan, brosur, poster, pengumuman, papan petunjuk dan sarana informasi lainnya)					
5	Peralatan dan teknologi modern					
6	Daya tarik dan kenyamanan fasilitas fisik					

No	Empathy (Empaty)	5	4	3	2	1
1	Kesinambungan jam pelayanan					
2	Kemampuan perusahaan memberikan kesan/citra terbaik bagi pelanggan					
3	Kemampuan karyawan menghubungkan dengan orang yang tepat					
4	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan					

NO	Reliability (Kehandalan)	5	4	3	2	1
1	Ketepatan pelayanan yang diberikan tepat waktu					
2	Pelayanan tidak membedakan antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain					
3	Kesungguhan penyelesaian masalah/problem layanan					
4	Ketuntasan pelayanan					
5	Pemenuhan janji pelayanan					
6	Kecermatan pencatatan data pelanggan					
7	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan					

No.	Responsiveness (Daya Tanggap)	5	4	3	2	1
1	Kemampuan karyawan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan					
2	Kemampuan karyawan memberikan rasa aman dan kepastian jaminan pelayanan					
3	Pengetahuan karyawan tentang teknis pelayanan					
4	Kesopanan karyawan kepada pelanggan					
5	Keramahan, perhatian, dan kesopanan karyawan					

No.	Assurance (Jaminan)	5	4	3	2	1
1	Penjelasan prosedur pelayanan oleh karyawan					
2	Kecepatan dan ketanggapan pelayanan					
3	Keinginan membantu pelanggan dengan antusias					
4	Kesediaan menjawab permintaan pelanggan					
5	Kemudahan pelayanan					
6	Kesigapan karyawan					
7	Penanganan keluhan					

D. KEPATUHAN MEMBAYAR TAGIHAN TELKOM

- Sejak kapan Anda menggunakan fasilitas online?
>1 tahun <1 tahun
- Apakah Anda setiap bulannya melakukan pembayaran secara online?
Jarang Selalu
- Apakah Anda betul-betul merasa terbantu oleh fasilitas ini?
Ya Tidak
- Apakah dengan fasilitas online mempengaruhi kepatuhan Anda dalam melakukan pembayaran?
Ya Tidak

Lampiran 2.

Data Primer Tentang Penilaian Tingkat Kepentingan Penggunaan Teknologi Informasi Online Terhadap Tingkat Kepentingan Pelanggan Telepon di Makassar (1)

RESPONDEN	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	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
15	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
23	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	

Lampiran 2.

Data Primer Tentang Penilaian Tingkat Kepentingan Penggunaan Teknologi Informasi Online Terhadap Tingkat Kepentingan Pelanggan Telepon di Makassar (1)

RESPONDEN	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
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

32	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Lampiran 2.

Data Primer Tentang Penilaian Tingkat Kepentingan Penggunaan Teknologi Informasi Online

Terhadap Tingkat Kepentingan Pelanggan Telepon di Makassar (2)

RESPONDEN	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	
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
48	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

32	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Lampiran 2.

Data Primer Tentang Penilaian Tingkat Kepentingan Penggunaan Teknologi Informasi Online Terhadap Tingkat Kepentingan Pelanggan Telepon di Makassar (2)

RESPONDEN	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
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
48	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

Lampiran 3.**Data Primer Tingkat Pelaksanaan Yang Telah Diolah**

	5	4	3	2	1	?
1	32	59	118	14	1	224
2	40	65	95	19	5	224
3	52	94	67	8	3	224
4	40	73	87	22	2	224
5	7	84	110	15	8	224
6	21	54	98	42	9	224
7	6	95	83	34	6	224
8	32	64	85	34	9	224
9	18	64	108	30	4	224
10	37	67	67	43	10	224
11	39	84	73	27	1	224
12	58	81	70	9	6	224
13	34	67	92	18	13	224
14	50	65	92	12	5	224
15	30	82	98	13	1	224
16	43	81	67	25	8	224
17	35	85	80	24	0	224
18	14	104	84	19	3	224
19	11	119	77	16	1	224
20	34	76	90	18	6	224
21	51	86	72	14	1	224
22	58	77	58	30	1	224
23	8	83	100	32	1	224
24	27	86	87	23	1	224
25	37	59	98	30	0	224
26	44	69	82	28	1	224
27	19	87	93	24	1	224
28	31	62	87	42	2	224
29	25	55	95	49	0	224

Lampiran 4.**Data Primer Tingkat Kepentingan Yang Telah Diolah**

	5	4	3	2	1	?
1	178	41	5	0	0	224
2	219	5	0	0	0	224
3	220	4	0	0	0	224
4	197	25	2	0	0	224
5	208	16	0	0	0	224
6	210	14	0	0	0	224
7	224	0	0	0	0	224
8	170	50	4	0	0	224
9	184	30	10	0	0	224
10	172	45	5	0	0	222
11	224	0	0	0	0	224
12	222	2	0	0	0	224
13	224	0	0	0	0	224
14	224	0	0	0	0	224
15	221	3	0	0	0	224
16	224	0	0	0	0	224
17	220	4	0	0	0	224
18	199	25	0	0	0	224
19	223	1	0	0	0	224
20	220	4	0	0	0	224
21	197	27	0	0	0	224
22	195	29	0	0	0	224
23	200	20	4	0	0	224
24	204	20	0	0	0	224
25	215	9	0	0	0	224
26	219	5	0	0	0	224
27	202	20	2	0	0	224
28	223	1	0	0	0	224
29	220	4	0	0	0	224

Lampiran 5.

**Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kepuasan
Pada Tengibles (Tampilan Fisik)**

Penilaian	Nilai Tingkat Kepuasan					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	178	41	5	0	0	1069
2	219	5	0	0	0	1115
3	220	4	0	0	0	1116
4	197	25	2	0	0	1091
5	208	16	0	0	0	1104
6	210	14	0	0	0	1106

**Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kepuasan
pada Tengibles (Tampilan Fisik)**

Penilaian	Nilai Tingkat Kinerja					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	32	59	118	14	1	779
2	40	65	95	19	5	788
3	52	94	67	8	3	856
4	40	107	73	2	2	853
5	7	84	110	15	8	739
6	21	54	98	42	9	708

Lampiran 6.

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kepuasan Pada Empaty (Empaty)

Penilaian	Nilai Tingkat Kepuasan					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	224	0	0	0	0	1120
2	170	50	4	0	0	1062
3	184	30	10	0	0	1070
4	174	45	5	0	0	1065

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kepuasan pada Empaty (Empaty)

Penilaian	Nilai Tingkat Kinerja					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	6	95	83	34	6	733
2	2	46	85	82	9	622
3	18	64	108	30	4	734
4	37	67	67	43	10	750

Lampiran 7.

**Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kepuasan
Pada Reliability (Kehandalan)**

Penilaian	Nilai Tingkat Kepuasan					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	224	0	0	0	0	1120
2	222	2	0	0	0	1118
3	224	0	0	0	0	1120
4	224	0	0	0	0	1120
5	221	3	0	0	0	1117
6	224	0	0	0	0	1120
7	220	4	0	0	0	1116

**Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kepuasan
pada Realibility (Kehandalan)**

Penilaian	Nilai Tingkat Kinerja					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	85	80	55	3	1	917
2	81	81	47	9	6	894
3	34	67	92	18	13	763
4	50	65	92	12	5	815
5	30	82	98	13	1	799
6	197	19	5	2	1	1081
7	35	85	80	24	0	803

Lampiran 8.

**Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kepuasan
Pada Responsiveness (Daya Tanggap)**

Penilaian	Nilai Tingkat Kepuasan					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	199	25	0	0	0	1095
2	223	1	0	0	0	1119
3	220	4	0	0	0	1116
4	197	27	0	0	0	1093
5	195	29	0	0	0	1091

**Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kepuasan
Pada Responsiveness (Daya Tanggap)**

Penilaian	Nilai Tingkat Kinerja					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	14	104	84	19	3	779
2	11	119	77	16	1	795
3	34	76	90	18	6	786
4	51	86	72	14	1	844
5	58	77	58	30	1	833

Lampiran 9.

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kepuasan Pada Assurance (Jaminan)

Penilaian	Nilai Tingkat Kepuasan					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	206	18	0	0	0	1102
2	200	20	4	0	0	1092
3	204	20	0	0	0	1100
4	215	9	0	0	0	1111
5	202	20	2	0	0	1096
6	223	1	0	0	0	1119
7	220	4	0	0	0	1116

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kepuasan Pada Assurance (Jaminan)

Penilaian	Nilai Tingkat Kinerja					Bobot
	5	4	3	2	1	
1	8	83	100	32	1	737
2	27	86	87	23	1	787
3	37	59	98	30	0	775
4	44	69	82	28	1	799
5	19	87	93	24	1	771
6	31	62	87	42	2	750
7	25	55	95	49	0	728

Lampiran 10.

Perhitungan Rata-Rata Masing-Masing Penilaian dari Tingkat Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom di Makassar

Tengibles (Tampilan Fisik)

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	779	1069	3.48	4.77
2	788	1115	3.52	4.98
3	856	1116	3.82	4.98
4	853	1091	3.81	4.87
5	739	1104	3.30	4.93
6	708	1106	3.16	4.94

Empaty (Empaty)

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	733	1120	3.27	5.00
2	622	1062	2.78	4.74
3	734	1070	3.28	4.78
4	750	1065	3.35	4.75

Reliability (Kehandalan)

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	917	1120	4.09	5.00
2	894	1118	3.99	4.99
3	763	1120	3.41	5.00
4	815	1120	3.64	5.00
5	799	1117	3.57	4.99
6	1081	1120	4.83	5.00
7	803	1116	3.58	4.98

Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	779	1095	3.48	4.89
2	795	1119	3.55	5.00
3	786	1116	3.51	4.98
4	844	1093	3.77	4.88
5	833	1091	3.72	4.87

Assurance (Jaminan)

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	737	1102	3.29	4.92
2	787	1092	3.51	4.88
3	775	1100	3.46	4.91
4	799	1111	3.57	4.96

5	771	1096	3.44	4.89
---	-----	------	------	------

6	750	1119	3.35	5.00
7	728	1116	3.25	4.98

Lampiran 11.

Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkom di Makassar

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	779	1069	3.48	4.77
2	788	1115	3.52	4.98
3	856	1116	3.82	4.98
4	853	1091	3.81	4.87
5	739	1104	3.30	4.93
6	708	1106	3.16	4.94
7	733	1120	3.27	5.00
8	622	1062	2.78	4.74
9	734	1070	3.28	4.78
10	750	1065	3.35	4.75
11	917	1120	4.09	5.00
12	894	1118	3.99	4.99
13	763	1120	3.41	5.00
14	815	1120	3.64	5.00
15	799	1117	3.57	4.99
16	1081	1120	4.83	5.00
17	803	1116	3.58	4.98
18	779	1095	3.48	4.89
19	795	1119	3.55	5.00
20	786	1116	3.51	4.98
21	844	1093	3.77	4.88
22	833	1091	3.72	4.87
23	737	1102	3.29	4.92
24	787	1092	3.51	4.88
25	775	1100	3.46	4.91
26	799	1111	3.57	4.96
27	771	1096	3.44	4.89
28	750	1119	3.35	5.00
29	728	1116	3.25	4.98
Rata-Rata (X dan Y)			3.54	4.93

X dan Y = Nilai rata-rata 224 Responden

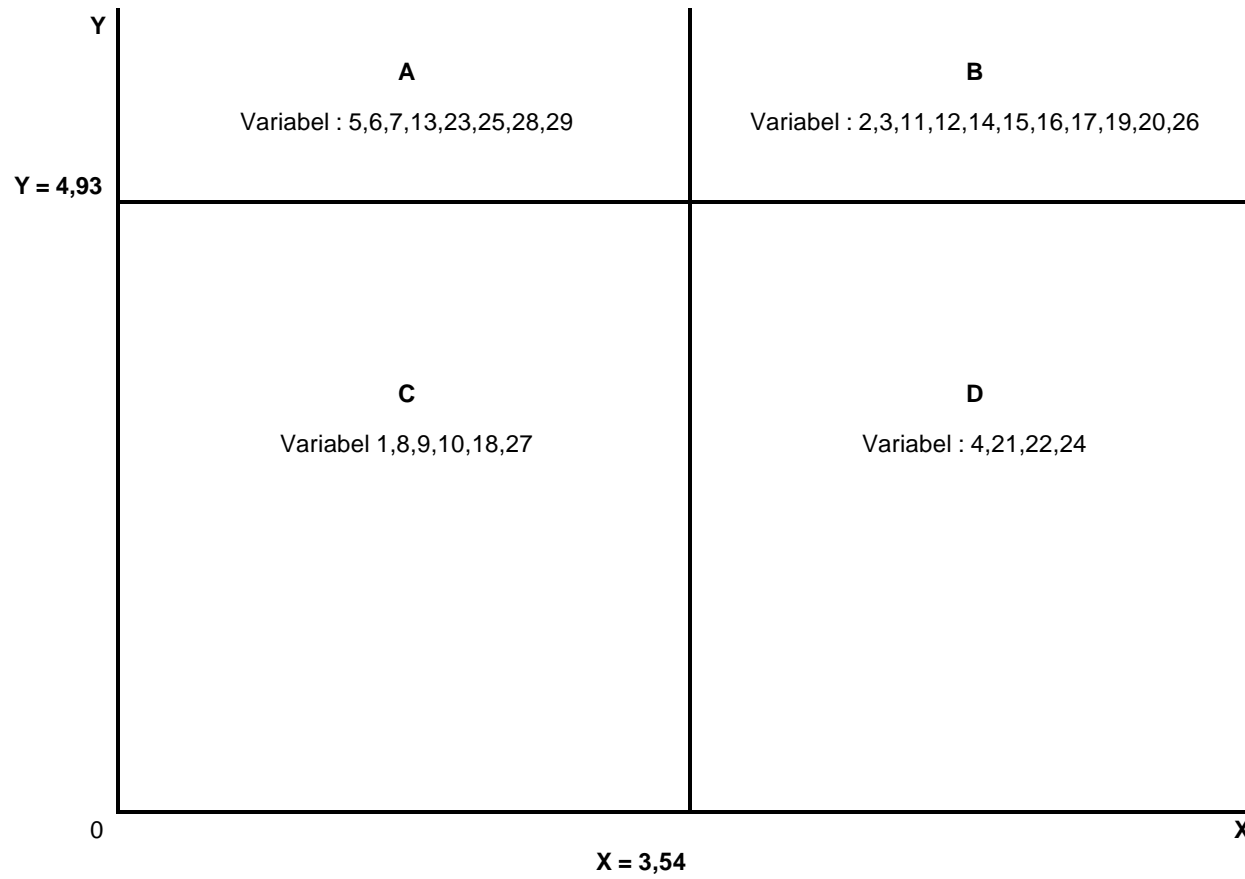
Lampiran 12.

Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkom di Makassar

No.	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	779	1069	72.87
2	788	1115	70.67
3	856	1116	76.70
4	853	1091	78.19
5	739	1104	66.94
6	708	1106	64.01
7	733	1120	65.45
8	622	1062	58.57
9	734	1070	68.60
10	750	1065	70.42
11	917	1120	81.88
12	894	1118	79.96
13	763	1120	68.13
14	815	1120	72.77
15	799	1117	71.53
16	1081	1120	96.52
17	803	1116	71.95
18	779	1095	71.14
19	795	1119	71.05
20	786	1116	70.43
21	844	1093	77.22
22	833	1091	76.35
23	737	1102	66.88
24	787	1092	72.07
25	775	1100	70.45
26	799	1111	71.92
27	771	1096	70.35
28	750	1119	67.02
29	728	1116	65.23

Lampiran 13.
Diagram Kartesius



KEPATUHAN MEMBAYAR TAGIHAN TELEPON

No.	Penilaian	Pelanggan
1	Lama Pelanggan Menggunakan Fasilitas Online	
	Lebih Dari 1 Tahun (> 1)	185
	Kurang Dari 1 Tahun (<1)	39
	Jumlah Responden	224
2	Pelanggan Yang Setiap Bulan Melakukan Pembayaran Secara Online	
	Jarang	25
	Selalu	199
	Jumlah Responden	224
3	Jumlah Pelanggan Yang Betul-Betul Merasa Terbantu Dengan Fasilitas Online	
	Ya	211
	Tidak	13
	Jumlah Responden	224
4	Jumlah Pelanggan Yang Patuh Melaksanakan Pembayaran Dengan Fasilitas Online	
	Ya	201
	Tidak	23
	Jumlah Responden	224

Persentasi
82.59%
17.41%
100%
11.16%
88.84%
100%
94.20%
5.80%
100%
89.73%
10.27%
100%