ANGKET

No.Angket. ☐☐ (1 2)

Petunjuk Pengisian Angket

1. Untuk mengisi angket ini, Bapak/ Ibu/ Saudara/i cukup memberikan *Checklist* pada salah satu alternatif jawaban : SS, S, CS, TS, STS yang disediakan, yang dapat mewakili keadaan/sikap/pengalaman dari Bapak/ Ibu/ Saudara/i.

   Keterangan : SS : Sangat setuju
   S : Setuju
   CS : Cukup Setuju
   TS : Tidak Setuju
   STS: Sangat Tidak Setuju

   Contoh:

Strategi (Variabel X)	Pilihan				
	SS	S	CS	TS	STS
Keragaman media yang digunakan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis	√				

2. Mohon mengisi angket ini sesuai dengan atau menurut keadaan yang selama ini Bpk/Ibu/Sdra/i ketahui dan rasakan.
3. Semua pertanyaan sebaiknya dijawab, karena tidak ada batasan benar dan salah.
4. Bila telah selesai mohon untuk diperiksa kembali jangan sampai ada yang terlewat.
5. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/i untuk mengisi angket penelitian ini.

I. DATA RESPONDEN

1. Jenis kelamin Bapak/Ibu/Sdra/i :
    a. Laki-laki
    b. Perempuan

2. Usia Bapak/Ibu/Sdra/i :
    a. 18 – 23 tahun
    b. 24 – 29 tahun
    c. 30 – 35 tahun
    d. 36 - 41 tahun
    e. 41 tahun keatas

3. Pendidikan terakhir Bapak/Ibu/Sdra/i :
    a. SD
    b. SMP/Sederajat
    c. SMA/Sederajat
    d. Diploma (D1, D2, dan D3)
    e. S1
    f. Pascasarjana (S2 dan S3)

II. PERTANYAAN PENELITIAN

A. Strategi (Variabel X)	Pilihan				
	SS	S	CS	TS	STS
a.1 Tujuan 4. **Arah** yang disampaikan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk memberikan kepuasan pelanggan dapat Bpk/Ibu/Sdra/i rasakan 5. **Ketepatan** tujuan yang disampaikan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i sudah dinilai baik. 6. **Kesesuaian** tujuan yang disampaikan oleh"*"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk memberikan kepuasan Bpk/Ibu/Sdra/i sudah tepat.					
a.2 Rencana 7. **Rancangan** yang dilaksanakan oleh *"Customer Care"* PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet sudah dinilai tepat 8. **Waktu sosialisasi** yang diberikan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet kepada Bpk/Ibu/Sdra/i sudah cukup. 9. **Konsep** yang disusun oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk memberikan kepusan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i dilakukan dengan baik.					
a.3 Kegiatan 10. **Bentuk Kegiatan** yang dilakukan oleh "*Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i 11. **Materi** layanan yang diberikan oleh "*Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i selaku pelanggan bisnis. 12. **Aktivitas Kegiatan** yang dilakukan oleh *"Costumer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk memberikan kepuasan bagi Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis sudah berjalan dengan baik.					

a.4 Pesan	SS	S	CS	TS	STS
13. **Kejelasan isi pesan** yang disampaikan oleh petugas *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan kepuasan bagi Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis. 14. **Daya Tarik Pesan** yang disampaikan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet kepada Bpk/Ibu/Sdra/i selaku pelanggan bisnisnya sudah dapat dinilai baik. 15. **Pesan Informatif** (menginformasikan) adalah salah satu bentuk pesan yang digunakan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet dalam memberikan kepuasan pada belanggan bisnisnya 16. **Pesan Persuasive** (membujuk) adalah salah satu bentuk pesan yang digunakan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet dalam memberikan kepuasan pada pelanggan bisnisnya 17. **Gaya penyampaian pesan** yang dilakukan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk memberikan kepuasan bagi Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis sudah baik					
a.5 Media 18. **Media peyampaian** pesan yang digunakan oleh *"Customer Care* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk kepusan Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis sudah tepat 19. **Media Cetak** (brosur) yang digunakan oleh*"Customer Care"*PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk menyampaikan pesan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis sudah tepat 20. **Media Elektronik** (website) yang digunakan oleh *"Customer Care"*PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet untuk menyampaikan pesan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis sudah tepat 21. **Frekuensi Penggunaan** Media oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet yang telah ditetapkan untuk kepuasan Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis sudah dinilai tepat 22. **Keragaman media** yang digunakan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i					

pelangan bisnis					
B. Kepuasan Pelanggan Bisnis (Variabel Y)	Pilihan				
	SS	S	CS	TS	STS
b.1 Tujuan 23. **Maksud** Kedatangan pelanggan bisnis ke *"Customer Care*" PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet dapat dilayani dengan baik dan memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis 24. **Alasan** Bpk/Ibu/Sdra/i selaku pelanggan bisnis mengunjungi *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet didasari oleh tujuan yang jelas					
b.2 Produk 25. **Layanan produk** yang disediakan oleh PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet melalui *"Customer Care"*telah memenuhi kepuasan Bpk/Ibu/Sdar/i sebagai pelanggan bisnis 26. **Fasilitas pelayanan** yang disediakan PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet melalui *"Customer Care"* telah memenuhi kebutuhan Bpk/Ibu/Sdar/i pelanggan bisnis 27. **Sarana dan Prasarana** yang disediakan PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet melalui *"Customer Care"* telah memenuhi kebutuhan Bpk/Ibu/Sdar/i pelanggan bisnis 28. **Barang dan jasa** yang disediakan PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet melalui *"Customer Care"* telah memenuhi kepusan Bpk/Ibu/Sdar/i pelanggan bisnis					
b.3 Produk 29. **Nilai pelayanan** yang diberikan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah sesuai dengan kebutuhan Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan					

bisnis 30. **Produk yang ditawarkan** PT.PLN (Persero) melalui "*Customer Care"* telah memenuhi kebutuhan Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis					
b.4 Harapan	SS	S	CS	TS	STS
31. **Kualitas Barang** yang disediakan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah sesuai dengan harapan Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis 32. **Kualitas Jasa** yang disediakan oleh*"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah sesuai dengan harapan Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis 33. **Kualitas pelayanan** yang dilakukan oleh *"Customer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan kepuasan kepada Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis 34. Petugas *"Customer Care"*PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memberikan **Pelayanan yang prima** kepada Bpk/Ibu/Sdra/i pelanggan bisnis					
b.5 Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan 35. **Informasi** yang diberikan oleh*"Customer Care"* PT					

PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah memenuhi kepusan pelanggan bisnis					
36. Petugas "*Costumer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet telah **menghargai dan menerima keberadaan (afiliasi)** bapak/ibu saudara/i sebagai pelanggan bisnis					
37. **Kekuatan hati dan pemikiran** Bpk/Ibu/Sdra/i dapat dihargai oleh *Costumer Care"* PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet					

