BAB V

ANALISIS

5.1. Analisis Kepuasan Pelanggan

Untuk mempermudah pembacaan tingkat kepuasan, maka dibuat konversi sebagai berikut:

Tabel 5.1. Konversi Nilai Kepuasan Dari Indeks Ke Dalam Persentase

Nilai Indeks	Persentase (%)	Keterangan
1≤NIK<1.80	20≤NIK<36	Sangat tidak puas
1.80≤NIK<2.60	36≤NIK<52	Tidak puas
2.60≤NIK<3.40	52≤NIK<68	Cukup puas
3.40≤NIK<4.20	68≤NIK<84	Puas
4.20≤NIK<5	84≤NIK<100	Sangat puas

Dari hasil pengolahan data mengenai kepuasan pelanggan, maka di analisis sebagai berikut:

Tabel 5.2. Rata-rata NIK Kepuasan Pelanggan

Elemen	**Rata-rata NIK Kepuasan Pelanggan**	**%**
physical evidence	2.81	56.20%
Price	3.27	65.40%
Process	3.30	66.00%
Place	3.34	66.80%
promotion	3.34	66.80%
Product	3.45	69.00%
People	3.48	69.60%

Dari tabel di atas nilai rata-rata NIK Kepuasan Pelanggan yang terendah ada pada elemen *physical evidence* dengan nilai 2.81 (56.20%), dimana variabelnya yang memiliki nilai terendah adalah “Pemberian spanduk ”Speedy”” dengan nilai 2.57 (51.40%), sedangkan elemen yang memiliki nilai rata-rata NIK Kepuasan Pelanggan tertinggi ada pada elemen *people* dengan nilai 3.48 (69.60%), dimana variabelnya yang memiliki nilai tertinggi adalah “Keramahan customer service” dengan nilai 4.17 (83.40%).

Tabel 5.3. Konversi Nilai Kepentingan Dari Indeks Ke Dalam Persentase

Nilai Indeks	Persentase (%)	Keterangan
1≤NIK<1.80	20≤NIK<36	Sangat tidak penting
1.80≤NIK<2.60	36≤NIK<52	Tidak penting
2.60≤NIK<3.40	52≤NIK<68	Cukup penting
3.40≤NIK<4.20	68≤NIK<84	penting
4.20≤NIK<5	84≤NIK<100	Sangat penting

Tabel 5.4. Rata-rata NIK Kepentingan Pelanggan

Elemen	**Rata-rata NIK Kepentingan Pelanggan**	**%**
physical evidence	3.48	69.60%
Price	3.50	70.00%
promotion	4.46	89.20%
Product	4.56	91.20%
Place	4.64	92.80%
Process	4.66	93.20%
People	4.72	94.40%

Dari tabel di atas nilai rata-rata NIK Kepentingan Pelanggan yang terendah ada pada elemen *physical evidence* dengan nilai 3.48 (69.60%), dimana variabelnya yang memiliki nilai terendah adalah “Cassing modem yang elegan” dengan nilai 2.63 (52.60%), sedangkan elemen yang memiliki nilai rata-rata NIK Kepentingan Pelanggan tertinggi ada pada elemen *people* dengan nilai 4.72 (94.40%), dimana variabelnya yang memiliki nilai tertinggi adalah “Keramahan teller terhadap pelanggan”, “Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy”, “Ketelitian customer service” dengan nilai 4.83 (96.60%).

Tabel 5.5. Konversi Nilai Kinerja Dari Indeks Ke Dalam Persentase

Nilai Indeks	Persentase (%)	Keterangan
1≤NIK<1.80	20≤NIK<36	Sangat tidak baik
1.80≤NIK<2.60	36≤NIK<52	Tidak baik
2.60≤NIK<3.40	52≤NIK<68	Cukup baik
3.40≤NIK<4.20	68≤NIK<84	Baik
4.20≤NIK<5	84≤NIK<100	Sangat baik

Tabel 5.6. Rata-rata NIK Kinerja Karyawan Telkom

Elemen	Rata-rata NIK Kinerja Karyawan Telkom	%
physical evidence	4.56	91.20%
promotion	4.57	91.40%
Product	4.61	92.20%
price	4.66	93.20%
place	4.74	94.80%
process	4.74	94.80%
people	4.78	95.60%

Dari tabel di atas nilai rata-rata NIK Kinerja Karyawan Telkom yang terendah ada pada elemen *physical evidence* dengan nilai 4.56 (91.20%), dimana variabelnya yang memiliki nilai terendah adalah “Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)”, “Pemberian spanduk ”Speedy”” dengan nilai 4.47 (89.40%), sedangkan elemen yang memiliki nilai rata-rata NIK Kinerja Karyawan Telkom tertinggi ada pada elemen *people* dengan nilai 4.78 (95.60%), dimana variabelnya yang memiliki nilai tertinggi adalah “Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy” dengan nilai 4.90 (98.00%).

Dengan memprioritaskan kepentingan yang didahului dengan tingkat kepuasan serta kurangnya kinerja karyawan Telkom, maka elemen yang menjadi prioritas utama adalah *process*, *place*, *product*, *promotion*, *price*, *physical evidence*, *people*.

5.2. Analisis Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.7. Analisis Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

Product			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Daya tahan modem	76.80%	76.00%	76.40%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	72.00%	60.00%	66.00%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	71.20%	64.00%	67.60%
Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	60.00%	48.00%	54.00%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	68.00%	72.00%	70.00%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	68.00%	64.00%	66.00%
Garansi modem	72.00%	72.00%	72.00%
Rata-rata keseluruhan	69.71%	65.14%	67.43%
Price			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	69.60%	68.00%	68.80%
Biaya ongkos pasang baru speedy	69.60%	72.00%	70.80%
Biaya ongkos kirim	69.60%	60.00%	64.80%
Biaya perbaikan akses jaringan	65.60%	60.00%	62.80%
Diskon abonemen	53.60%	60.00%	56.80%
Biaya pembelian modem baru	61.60%	60.00%	60.80%
Selalu ada informasi tarif baru	71.20%	64.00%	67.60%
Rata-rata keseluruhan	65.83%	63.43%	64.63%
Place			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	68.80%	72.00%	70.40%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	61.60%	64.00%	62.80%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	67.20%	60.00%	63.60%
Lingkungan plasa nyaman	72.00%	72.00%	72.00%
Adanya info speedy di plasa telkom	68.80%	64.00%	66.40%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	64.80%	60.00%	62.40%
Rata-rata keseluruhan	67.20%	65.33%	66.27%
Promotion			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	74.40%	68.00%	71.20%
Adanya penawaran produk baru speedy	64.00%	68.00%	66.00%
Adanya promo speedy tiap tahun	64.00%	68.00%	66.00%
Adanya hadiah tahunan	57.60%	56.00%	56.80%
Gratis regristasi	76.00%	72.00%	74.00%
Gratis modem	66.40%	60.00%	63.20%
Rata-rata keseluruhan	67.07%	65.33%	66.20%
People			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	64.00%	60.00%	62.00%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	60.00%	60.00%	60.00%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	62.40%	68.00%	65.20%
Keramahan satpam plasa telkom	72.00%	72.00%	72.00%
Ketelitian customer service	73.60%	72.00%	72.80%
Keramahan customer service	85.60%	72.00%	78.80%
Kecepatan pelayanan customer service	60.00%	64.00%	62.00%
Keramahan operator 147	82.40%	76.00%	67.54%
Rata-rata keseluruhan	70.00%	68.00%	67.54%

Tabel 5.7. Analisis Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin (lanjutan)

Physical evidence			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	65.60%	60.00%	62.80%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	68.80%	52.00%	60.40%
Pemberian spanduk ”Speedy”	51.20%	52.00%	51.60%
Rata-rata keseluruhan	61.87%	54.67%	58.27%
Process			
Variabel	Laki-laki	Wanita	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	61.60%	56.00%	58.80%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	68.00%	60.00%	64.00%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	69.60%	68.00%	68.80%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	73.60%	76.00%	74.80%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	59.20%	60.00%	59.60%
Rata-rata keseluruhan	66.40%	64.00%	65.20%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan yang terendah adalah variabel “Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya” sebesar 48.00% ada pada pelanggan berjenis kelamin wanita dan tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel **“**Keramahan customer service” sebesar 85.60% ada pada pelanggan berjenis kelamin laki-laki.

5.3. Analisis Kepuasan Berdasarkan Usia

Tabel 5.8. Analisis Kepuasan Berdasarkan Usia

Product						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Daya tahan modem	68.57%	71.25%	65.71%	0.00%	0.00%	68.51%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	80.00%	75.00%	68.57%	0.00%	0.00%	74.52%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	71.43%	70.00%	77.14%	0.00%	0.00%	72.86%
Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	71.43%	63.75%	71.43%	0.00%	0.00%	68.87%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	65.71%	67.50%	62.86%	0.00%	0.00%	65.36%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	68.57%	71.25%	65.71%	0.00%	0.00%	68.51%
Garansi modem	74.29%	72.50%	68.57%	0.00%	0.00%	71.79%
Rata-rata keseluruhan	71.43%	70.18%	68.57%	0.00%	0.00%	70.06%
Price						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	68.57%	70.00%	74.29%	0.00%	0.00%	70.95%
Biaya ongkos pasang baru speedy	71.43%	63.75%	65.71%	0.00%	0.00%	66.96%
Biaya ongkos kirim	74.29%	67.50%	62.86%	0.00%	0.00%	68.21%
Biaya perbaikan akses jaringan	65.71%	71.25%	60.00%	0.00%	0.00%	65.65%
Diskon abonemen	71.43%	63.75%	68.57%	0.00%	0.00%	67.92%
Biaya pembelian modem baru	62.86%	62.50%	68.57%	0.00%	0.00%	64.64%

Tabel 5.8. Analisis Kepuasan Berdasarkan Usia (lanjutan)

Price						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Selalu ada informasi tarif baru	65.71%	60.00%	62.86%	0.00%	0.00%	62.86%
Rata-rata keseluruhan	68.57%	65.54%	66.12%	0.00%	0.00%	66.74%
Place						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	74.29%	71.25%	71.43%	0.00%	0.00%	72.32%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	62.86%	63.75%	68.57%	0.00%	0.00%	65.06%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	71.43%	72.50%	65.71%	0.00%	0.00%	69.88%
Lingkungan plasa nyaman	74.29%	70.00%	71.43%	0.00%	0.00%	71.90%
Adanya info speedy di plasa telkom	65.71%	67.50%	62.86%	0.00%	0.00%	65.36%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	62.86%	67.50%	65.71%	0.00%	0.00%	65.36%
Rata-rata keseluruhan	68.57%	68.75%	67.62%	0.00%	0.00%	68.31%
Promotion						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	68.57%	62.50%	74.29%	0.00%	0.00%	68.45%
Adanya penawaran produk baru speedy	71.43%	71.25%	71.43%	0.00%	0.00%	71.37%
Adanya promo speedy tiap tahun	74.29%	63.75%	65.71%	0.00%	0.00%	67.92%
Adanya hadiah tahunan	62.86%	72.50%	65.71%	0.00%	0.00%	67.02%
Gratis regristasi	65.71%	70.00%	62.86%	0.00%	0.00%	66.19%
Gratis modem	65.71%	67.50%	65.71%	0.00%	0.00%	66.31%
Rata-rata keseluruhan	68.10%	67.92%	67.62%	0.00%	0.00%	67.88%
People						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	74.29%	75.00%	74.29%	0.00%	0.00%	74.52%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	88.57%	71.25%	82.86%	0.00%	0.00%	80.89%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	82.86%	77.50%	74.29%	0.00%	0.00%	78.21%
Keramahan satpam plasa telkom	82.86%	77.50%	74.29%	0.00%	0.00%	78.21%
Ketelitian customer service	82.86%	87.50%	80.00%	0.00%	0.00%	83.45%
Keramahan customer service	80.00%	80.00%	80.00%	0.00%	0.00%	80.00%
Kecepatan pelayanan customer service	85.71%	70.00%	71.43%	0.00%	0.00%	75.71%
Keramahan operator 147	91.43%	75.00%	71.43%	0.00%	0.00%	79.29%
Rata-rata keseluruhan	83.57%	76.72%	76.07%	0.00%	0.00%	78.79%
Physical evidence						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	57.14%	60.00%	54.29%	0.00%	0.00%	57.14%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	60.00%	61.25%	51.43%	0.00%	0.00%	57.56%
Pemberian spanduk ”Speedy”	48.57%	56.25%	57.14%	0.00%	0.00%	53.99%
Rata-rata keseluruhan	55.24%	59.17%	54.29%	0.00%	0.00%	56.23%

Tabel 5.8. Analisis Kepuasan Berdasarkan Usia (lanjutan)

Process						
Variabel	>14-20 tahun	>20-30 tahun	>30-40 tahun	>40-50 tahun	>50 tahun	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	71.43%	71.25%	71.43%	0.00%	0.00%	71.34%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	68.57%	62.50%	62.86%	0.00%	0.00%	65.54%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	65.71%	71.25%	65.71%	0.00%	0.00%	68.48%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	62.86%	70.00%	74.29%	0.00%	0.00%	66.43%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	62.86%	67.50%	62.86%	0.00%	0.00%	65.18%
Rata-rata keseluruhan	66.29%	68.50%	67.43%	0.00%	0.00%	67.39%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel **"**Pemberian spanduk speedy" sebesar 48.57% ada pada pelanggan berusia >14-20 tahun, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel **"**Keramahan operator 147" sebesar 91.43% ada pada pelanggan berusia >14-20 tahun.

5.4. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.9. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan

Product							
Variabel	Pelajar	PNS	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Daya tahan modem	68.57%	0.00%	0.00%	75.00%	68.57%	68.57%	34.29%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	71.43%	0.00%	0.00%	62.50%	71.43%	62.86%	35.71%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	71.43%	0.00%	0.00%	67.50%	65.71%	65.71%	35.71%
Merk "speedy" (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	62.86%	0.00%	0.00%	70.00%	65.71%	74.29%	31.43%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	65.71%	0.00%	0.00%	72.50%	77.14%	65.71%	32.86%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	65.71%	0.00%	0.00%	72.50%	62.86%	65.71%	32.86%
Garansi modem	68.57%	0.00%	0.00%	72.50%	68.57%	74.29%	34.29%
Rata-rata keseluruhan	67.76%	0.00%	0.00%	70.36%	68.57%	68.16%	33.88%
Price							
Variabel	Pelajar	PNS	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	65.71%	0.00%	0.00%	72.50%	65.71%	62.86%	32.86%
Biaya ongkos pasang baru speedy	74.29%	0.00%	0.00%	65.00%	60.00%	68.57%	37.14%
Biaya ongkos kirim	77.14%	0.00%	0.00%	65.00%	74.29%	74.29%	38.57%
Biaya perbaikan akses jaringan	65.71%	0.00%	0.00%	67.50%	68.57%	77.14%	32.86%
Diskon abonemen	68.57%	0.00%	0.00%	70.00%	74.29%	74.29%	34.29%
Biaya pembelian modem baru	68.57%	0.00%	0.00%	67.50%	74.29%	74.29%	34.29%
Selalu ada informasi tarif baru	74.29%	0.00%	0.00%	70.00%	65.71%	77.14%	37.14%
Rata-rata keseluruhan	70.61%	0.00%	0.00%	68.21%	68.98%	72.65%	35.31%

Tabel 5.9. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan (lanjutan)

Place							
Variabel	Pelajar	PNS	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	74.29%	0.00%	0.00%	70.00%	74.29%	70.00%	37.14%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	65.71%	0.00%	0.00%	67.50%	65.71%	65.00%	32.86%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	68.57%	0.00%	0.00%	65.00%	68.89%	73.33%	34.29%
Lingkungan plasa nyaman	65.71%	0.00%	0.00%	72.50%	65.00%	68.57%	32.86%
Adanya info speedy di plasa telkom	62.86%	0.00%	0.00%	77.50%	70.00%	62.86%	31.43%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	60.00%	0.00%	0.00%	75.00%	65.00%	60.00%	30.00%
Rata-rata keseluruhan	66.19%	0.00%	0.00%	71.25%	68.15%	66.63%	33.10%
Promotion							
Variabel	Pelajar	PNS	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	68.57%	0.00%	0.00%	80.00%	65.71%	68.57%	34.29%
Adanya penawaran produk baru speedy	74.29%	0.00%	0.00%	65.00%	68.57%	65.71%	37.14%
Adanya promo speedy tiap tahun	65.71%	0.00%	0.00%	70.00%	71.43%	68.57%	32.86%
Adanya hadiah tahunan	68.57%	0.00%	0.00%	72.50%	68.57%	74.29%	34.29%
Gratis regristasi	77.14%	0.00%	0.00%	72.50%	71.43%	74.29%	38.57%
Gratis modem	74.29%	0.00%	0.00%	82.50%	74.29%	68.57%	37.14%
Rata-rata keseluruhan	71.43%	0.00%	0.00%	73.75%	70.00%	70.00%	35.71%
People							
Variabel	Pelajar	Pns	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	77.14%	0.00%	0.00%	80.00%	75.56%	77.14%	38.57%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	82.86%	0.00%	0.00%	80.00%	71.11%	82.86%	41.43%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	68.57%	0.00%	0.00%	72.50%	75.56%	71.43%	34.29%
Keramahan satpam plasa telkom	88.57%	0.00%	0.00%	72.50%	73.33%	66.67%	41.43%
Ketelitian customer service	80.00%	0.00%	0.00%	70.00%	71.11%	73.33%	40.00%
Keramahan customer service	71.43%	0.00%	0.00%	77.50%	75.56%	72.50%	35.71%
Kecepatan pelayanan customer service	71.43%	0.00%	0.00%	77.50%	80.00%	80.00%	35.71%
Keramahan operator 147	68.57%	0.00%	0.00%	80.00%	71.11%	80.00%	38.16%
Rata-rata keseluruhan	75.10%	0.00%	0.00%	76.25%	74.17%	75.49%	38.10%
Physical evidence							
Variabel	Pelajar	Pns	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	65.71%	0.00%	0.00%	65.00%	65.00%	66.67%	32.86%
Pemberian label ”speedy” (pada warnet anda)	60.00%	0.00%	0.00%	62.50%	57.50%	68.89%	30.00%
Pemberian spanduk ”speedy”	62.86%	0.00%	0.00%	57.50%	65.71%	64.44%	31.43%
Rata-rata keseluruhan	65.92%	0.00%	0.00%	61.67%	62.74%	66.67%	33.10%
Process							
Variabel	Pelajar	Pns	Pegawai swasta	Pengelola warnet	Wiraswasta	Lain-lain	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	77.14%	0.00%	0.00%	75.00%	77.14%	77.14%	38.57%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	82.86%	0.00%	0.00%	67.50%	71.43%	68.57%	41.43%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	68.57%	0.00%	0.00%	65.00%	71.43%	80.00%	34.29%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	82.86%	0.00%	0.00%	67.50%	77.14%	82.86%	41.43%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	80.00%	0.00%	0.00%	67.50%	82.86%	68.57%	40.00%
Rata-rata keseluruhan	78.29%	0.00%	0.00%	68.50%	76.00%	75.43%	39.14%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel **"**Pemberian spanduk speedy" dan "Pemberian label "Speedy" (pada warnet anda)" sebesar 57.50% ada pada pelanggan yang bekerja sebagai pengelola warnet dan wiraswasta, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel "Keramahan satpam plasa Telkom" sebesar 88.57% ada pada pelanggan yang bekerja sebagai pelajar.

5.5. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.10. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pendidikan

Product					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Daya tahan modem	0.00%	70.00%	76.00%	0.00%	73.00%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	0.00%	71.00%	64.00%	0.00%	67.50%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	0.00%	67.00%	68.00%	0.00%	67.50%
Merk "speedy" (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	0.00%	66.00%	70.00%	0.00%	68.00%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	0.00%	67.00%	72.00%	0.00%	69.50%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	0.00%	69.00%	70.00%	0.00%	69.50%
Garansi modem	0.00%	66.00%	60.00%	0.00%	63.00%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	68.00%	68.57%	0.00%	68.29%
Price					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	0.00%	70.00%	88.00%	0.00%	79.00%
Biaya ongkos pasang baru speedy	0.00%	67.00%	64.00%	0.00%	65.50%
Biaya ongkos kirim	0.00%	78.00%	66.00%	0.00%	72.00%
Biaya perbaikan akses jaringan	0.00%	69.00%	70.00%	0.00%	69.50%
Diskon abonemen	0.00%	68.00%	72.00%	0.00%	70.00%
Biaya pembelian modem baru	0.00%	69.00%	67.00%	0.00%	68.00%
Selalu ada informasi tarif baru	0.00%	63.00%	78.00%	0.00%	70.50%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	69.14%	72.14%	0.00%	70.64%
Place					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	0.00%	69.00%	76.00%	0.00%	72.50%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	0.00%	66.00%	64.00%	0.00%	65.00%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	0.00%	66.00%	70.00%	0.00%	68.00%
Lingkungan plasa nyaman	0.00%	72.00%	72.00%	0.00%	72.00%
Adanya info speedy di plasa telkom	0.00%	70.00%	66.00%	0.00%	68.00%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	0.00%	65.00%	78.00%	0.00%	71.50%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	68.00%	71.00%	0.00%	69.50%
Promotion					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	0.00%	67.00%	72.00%	0.00%	69.50%
Adanya penawaran produk baru speedy	0.00%	68.00%	65.00%	0.00%	66.50%
Adanya promo speedy tiap tahun	0.00%	65.00%	76.00%	0.00%	70.50%

Tabel 5.10. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pendidikan (lanjutan)

Promotion					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Adanya hadiah tahunan	0.00%	68.00%	64.00%	0.00%	66.00%
Gratis regristasi	0.00%	64.00%	66.00%	0.00%	65.00%
Gratis modem	0.00%	64.00%	78.00%	0.00%	71.00%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	66.00%	70.17%	0.00%	68.08%
People					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	0.00%	75.00%	75.00%	0.00%	75.00%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	0.00%	75.00%	80.00%	0.00%	77.50%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	0.00%	80.00%	76.00%	0.00%	78.00%
Keramahan satpam plasa telkom	0.00%	69.00%	82.00%	0.00%	75.50%
Ketelitian customer service	0.00%	76.00%	72.00%	0.00%	74.00%
Keramahan customer service	0.00%	78.00%	78.00%	0.00%	78.00%
Kecepatan pelayanan customer service	0.00%	77.00%	76.00%	0.00%	76.50%
Keramahan operator 147	0.00%	82.00%	88.00%	0.00%	85.00%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	76.71%	78.38%	0.00%	77.79%
Physical evidence					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	0.00%	70.00%	58.00%	0.00%	64.00%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	0.00%	64.00%	64.00%	0.00%	64.00%
Pemberian spanduk ”Speedy”	0.00%	68.00%	52.00%	0.00%	60.00%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	69.68%	58.00%	0.00%	66.45%
Process					
Variabel	SMP	SMA	PT/ Akademi	Lain-lain	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	0.00%	69.00%	72.00%	0.00%	70.50%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	0.00%	79.00%	70.00%	0.00%	74.50%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	0.00%	69.00%	62.00%	0.00%	65.50%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	0.00%	76.00%	64.00%	0.00%	70.00%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari Telkom	0.00%	65.00%	72.00%	0.00%	68.50%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	71.60%	68.00%	0.00%	69.80%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel **“**Pemberian spanduk speedy” sebesar 52.00% ada pada pelanggan yang berpendidikan Perguruan Tinggi/ Akademi, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur” dan “Keramahan operator 147” sebesar 88.00% ada pada pelanggan yang berpendidikan Perguruan Tinggi/ Akademi.

5.6. Analisis Kepuasan Berdasarkan Omzet

Tabel 5.11. Analisis Kepuasan Berdasarkan Omzet

Product						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Daya tahan modem	72.00%	74.00%	73.33%	0.00%	0.00%	73.11%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	68.00%	70.00%	70.67%	0.00%	0.00%	69.56%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	64.00%	68.00%	68.00%	0.00%	0.00%	66.67%
Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	48.00%	66.00%	66.67%	0.00%	0.00%	60.22%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	72.00%	68.00%	73.33%	0.00%	0.00%	71.11%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	64.00%	74.00%	74.67%	0.00%	0.00%	70.89%
Garansi modem	72.00%	64.00%	70.67%	0.00%	0.00%	68.89%
Rata-rata keseluruhan	65.71%	69.14%	71.05%	0.00%	0.00%	68.63%
Price						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	72.00%	76.00%	73.33%	0.00%	0.00%	73.78%
Biaya ongkos pasang baru speedy	64.00%	74.00%	70.67%	0.00%	0.00%	69.56%
Biaya ongkos kirim	60.00%	66.00%	68.00%	0.00%	0.00%	64.67%
Biaya perbaikan akses jaringan	72.00%	68.00%	68.00%	0.00%	0.00%	69.33%
Diskon abonemen	64.00%	64.00%	66.67%	0.00%	0.00%	64.89%
Biaya pembelian modem baru	60.00%	72.00%	73.33%	0.00%	0.00%	68.44%
Selalu ada informasi tarif baru	64.00%	72.00%	74.67%	0.00%	0.00%	70.22%
Rata-rata keseluruhan	65.14%	70.29%	70.67%	0.00%	0.00%	68.70%
Place						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	64.00%	74.00%	70.67%	0.00%	0.00%	69.56%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	60.00%	74.00%	68.00%	0.00%	0.00%	67.33%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	72.00%	64.00%	68.00%	0.00%	0.00%	68.00%
Lingkungan plasa nyaman	64.00%	76.00%	66.67%	0.00%	0.00%	68.89%
Adanya info speedy di plasa telkom	60.00%	70.00%	73.33%	0.00%	0.00%	67.78%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	79.20%	74.00%	66.67%	0.00%	0.00%	73.29%
Rata-rata keseluruhan	66.53%	72.00%	68.89%	0.00%	0.00%	69.14%
Promotion						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	76.00%	68.00%	73.33%	0.00%	0.00%	72.44%
Adanya penawaran produk baru speedy	69.60%	66.00%	70.67%	0.00%	0.00%	68.76%
Adanya promo speedy tiap tahun	78.40%	64.00%	68.00%	0.00%	0.00%	70.13%
Adanya hadiah tahunan	79.20%	72.00%	74.67%	0.00%	0.00%	75.29%
Gratis regristasi	82.40%	74.00%	68.00%	0.00%	0.00%	74.80%
Gratis modem	84.00%	78.00%	62.67%	0.00%	0.00%	74.89%
Rata-rata keseluruhan	78.27%	70.33%	69.56%	0.00%	0.00%	72.72%

Tabel 5.11. Analisis Kepuasan Berdasarkan Omzet (lanjutan)

People						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	69.60%	84.00%	72.00%	0.00%	0.00%	75.20%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	72.00%	78.00%	70.67%	0.00%	0.00%	73.56%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	76.80%	66.00%	70.67%	0.00%	0.00%	71.16%
Keramahan satpam plasa telkom	77.60%	80.00%	78.67%	0.00%	0.00%	78.76%
Ketelitian customer service	60.00%	86.00%	77.33%	0.00%	0.00%	74.44%
Keramahan customer service	72.00%	84.00%	86.67%	0.00%	0.00%	80.89%
Kecepatan pelayanan customer service	74.40%	72.00%	81.33%	0.00%	0.00%	75.91%
Keramahan operator 147	72.80%	82.00%	74.67%	0.00%	0.00%	76.49%
Rata-rata keseluruhan	72.23%	79.00%	76.50%	0.00%	0.00%	75.80%
Physical evidence						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	64.80%	48.00%	53.33%	0.00%	0.00%	55.38%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	52.00%	52.00%	61.33%	0.00%	0.00%	55.11%
Pemberian spanduk ”Speedy”	60.00%	56.00%	57.33%	0.00%	0.00%	57.78%
Rata-rata keseluruhan	62.26%	52.00%	57.33%	0.00%	0.00%	56.09%
Process						
Variabel	<2.5juta	2.5juta-5juta	>5juta-10juta	>10juta-15juta	>15juta	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	60.00%	70.00%	76.00%	0.00%	0.00%	68.67%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	68.00%	78.00%	74.67%	0.00%	0.00%	73.56%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	76.00%	82.00%	72.00%	0.00%	0.00%	76.67%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	72.80%	68.00%	70.67%	0.00%	0.00%	70.49%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	60.00%	68.00%	68.00%	0.00%	0.00%	65.33%
Rata-rata keseluruhan	67.36%	73.20%	72.27%	0.00%	0.00%	70.94%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya” dan “Cassing modem yang elegan” sebesar 48.00% ada pada pelanggan yang beromzet <2.5 juta dan 2.5-5 juta, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan customer service” sebesar 86.67% ada pada pelanggan yang beromzet >5-10 juta.

5.7. Analisis Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian

Tabel 5.12. Analisis Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian

Product						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Daya tahan modem	73.33%	55.00%	65.00%	72.00%	66.67%	66.40%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	63.33%	65.00%	65.00%	64.00%	60.00%	63.47%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	63.33%	70.00%	70.00%	68.00%	73.33%	68.93%
Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	76.67%	65.00%	72.50%	60.00%	66.67%	68.17%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	70.00%	47.50%	60.00%	64.00%	76.67%	63.63%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	83.33%	72.50%	72.50%	60.00%	76.67%	73.00%
Garansi modem	73.33%	75.00%	75.00%	68.00%	66.67%	71.60%
Rata-rata keseluruhan	71.90%	64.29%	68.57%	65.14%	69.52%	67.89%
Price						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	76.67%	70.00%	67.50%	72.00%	73.33%	71.90%
Biaya ongkos pasang baru speedy	73.33%	72.50%	70.00%	68.00%	70.00%	70.77%
Biaya ongkos kirim	76.67%	62.50%	77.50%	64.00%	76.67%	71.47%
Biaya perbaikan akses jaringan	66.67%	70.00%	72.50%	68.00%	76.67%	70.77%
Diskon abonemen	63.33%	60.00%	70.00%	64.00%	66.67%	64.80%
Biaya pembelian modem baru	76.67%	70.00%	72.50%	60.00%	70.00%	69.83%
Selalu ada informasi tarif baru	66.67%	72.50%	65.00%	72.00%	73.33%	69.90%
Rata-rata keseluruhan	71.43%	68.21%	70.71%	66.86%	72.38%	69.92%
Place						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	76.67%	72.50%	70.00%	64.00%	63.33%	69.30%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	63.33%	65.00%	75.00%	72.00%	76.67%	70.40%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	70.00%	75.00%	70.00%	68.00%	70.00%	70.60%
Lingkungan plasa nyaman	73.33%	85.00%	77.50%	60.00%	76.67%	74.50%
Adanya info speedy di plasa telkom	73.33%	77.50%	72.50%	72.00%	76.67%	74.40%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	66.67%	77.50%	65.00%	60.00%	80.00%	69.83%
Rata-rata keseluruhan	70.56%	75.42%	71.67%	66.00%	73.89%	71.51%
Promotion						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	63.33%	67.50%	77.50%	68.00%	73.33%	69.93%
Adanya penawaran produk baru speedy	63.33%	65.00%	77.50%	68.00%	63.33%	67.43%
Adanya promo speedy tiap tahun	76.67%	75.00%	70.00%	72.00%	73.33%	73.40%
Adanya hadiah tahunan	70.00%	70.00%	72.50%	72.00%	63.33%	69.57%
Gratis regristasi	76.67%	72.50%	75.00%	76.00%	63.33%	72.70%
Gratis modem	63.33%	77.50%	85.00%	60.00%	70.00%	71.17%
Rata-rata keseluruhan	68.89%	71.25%	76.25%	71.25%	67.78%	70.70%

Tabel 5.12. Analisis Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian (lanjutan)

People						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	76.67%	85.00%	85.00%	76.00%	76.67%	79.87%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	80.00%	72.50%	75.00%	72.00%	73.33%	74.57%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	73.33%	65.00%	85.00%	72.00%	86.67%	76.40%
Keramahan satpam plasa telkom	86.67%	77.50%	82.50%	72.00%	83.33%	80.40%
Ketelitian customer service	83.33%	82.50%	80.00%	76.00%	76.67%	79.70%
Keramahan customer service	70.00%	80.00%	75.00%	78.00%	73.33%	75.27%
Kecepatan pelayanan customer service	83.33%	77.50%	77.50%	60.00%	76.67%	75.00%
Keramahan operator 147	90.00%	75.00%	85.00%	76.00%	73.33%	79.87%
Rata-rata keseluruhan	80.42%	76.88%	80.63%	72.75%	77.50%	77.63%
Physical evidence						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	50.00%	60.00%	50.00%	56.00%	53.33%	53.87%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	53.33%	50.00%	47.50%	48.00%	46.67%	49.10%
Pemberian spanduk ”Speedy”	56.67%	47.50%	47.50%	56.00%	40.00%	49.53%
Rata-rata keseluruhan	53.33%	52.50%	48.33%	53.33%	46.67%	50.83%
Process						
Variabel	0-6 bulan	>6-12 bulan	>1-2 tahun	>2-3 tahun	>3 tahun	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	73.33%	70.00%	72.50%	56.00%	73.33%	69.03%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	63.33%	72.50%	75.00%	60.00%	70.00%	68.17%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	76.67%	65.00%	70.00%	68.00%	73.33%	70.60%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	73.33%	75.00%	77.50%	76.00%	76.67%	75.70%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	70.00%	70.00%	65.00%	60.00%	76.67%	68.33%
Rata-rata keseluruhan	71.33%	70.50%	72.00%	64.00%	74.00%	70.37%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Pemberian spanduk ”Speedy”” sebesar 40.00% ada pada pelanggan yang lama pemakaian >3 tahun, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan operator 147” sebesar 90.00% ada pada pelanggan yang lama pemakaian 0-6 bulan

5.8. Analisis Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan

Tabel 5.13. Analisis Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan

Product						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Daya tahan modem	0.00%	0.00%	70.67%	78.33%	60.00%	69.67%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	0.00%	0.00%	78.67%	75.00%	73.33%	75.67%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	0.00%	0.00%	73.33%	75.00%	66.67%	71.67%
Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	0.00%	0.00%	66.67%	75.00%	76.67%	72.78%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	0.00%	0.00%	64.00%	71.67%	76.67%	70.78%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	0.00%	0.00%	76.00%	73.33%	66.67%	72.00%
Garansi modem	0.00%	0.00%	77.33%	75.00%	76.67%	76.33%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	72.38%	74.76%	70.95%	72.70%
Price						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	0.00%	0.00%	73.33%	70.00%	76.67%	73.33%
Biaya ongkos pasang baru speedy	0.00%	0.00%	72.00%	70.00%	63.33%	68.44%
Biaya ongkos kirim	0.00%	0.00%	72.00%	66.67%	70.00%	69.56%
Biaya perbaikan akses jaringan	0.00%	0.00%	61.33%	68.33%	73.33%	67.67%
Diskon abonemen	0.00%	0.00%	61.33%	68.33%	63.33%	64.33%
Biaya pembelian modem baru	0.00%	0.00%	69.33%	61.67%	73.33%	68.11%
Selalu ada informasi tarif baru	0.00%	0.00%	72.00%	66.67%	76.67%	71.78%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	68.76%	67.38%	70.95%	69.03%
Place						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	0.00%	0.00%	72.00%	78.33%	70.00%	73.44%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	0.00%	0.00%	61.33%	70.00%	76.67%	69.33%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	0.00%	0.00%	70.67%	66.67%	73.33%	70.22%
Lingkungan plasa nyaman	0.00%	0.00%	78.67%	68.33%	70.00%	72.33%
Adanya info speedy di plasa telkom	0.00%	0.00%	73.33%	61.67%	73.33%	69.44%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	0.00%	0.00%	66.67%	73.33%	70.00%	70.00%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	70.44%	69.72%	72.22%	70.80%
Promotion						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	0.00%	0.00%	78.67%	66.67%	63.33%	69.56%
Adanya penawaran produk baru speedy	0.00%	0.00%	73.33%	68.33%	63.33%	68.33%
Adanya promo speedy tiap tahun	0.00%	0.00%	66.67%	71.67%	76.67%	71.67%
Adanya hadiah tahunan	0.00%	0.00%	64.00%	73.33%	73.33%	70.22%
Gratis regristasi	0.00%	0.00%	61.33%	75.00%	63.33%	66.56%
Gratis modem	0.00%	0.00%	70.67%	70.00%	63.33%	68.00%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	69.11%	70.83%	67.22%	69.06%
People						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	0.00%	0.00%	72.00%	71.67%	86.67%	76.78%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	0.00%	0.00%	78.67%	76.67%	83.33%	79.56%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	0.00%	0.00%	73.33%	80.00%	76.67%	76.67%

Tabel 5.13. Analisis Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan (lanjutan)

People						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Keramahan satpam plasa telkom	0.00%	0.00%	84.00%	83.33%	73.33%	80.22%
Ketelitian customer service	0.00%	0.00%	78.67%	83.33%	86.67%	82.89%
Keramahan customer service	0.00%	0.00%	84.00%	86.67%	83.33%	84.67%
Kecepatan pelayanan customer service	0.00%	0.00%	70.67%	80.00%	70.00%	73.56%
Keramahan operator 147	0.00%	0.00%	72.00%	85.00%	93.33%	83.44%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	76.67%	80.83%	81.67%	79.72%
Physical evidence						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	0.00%	0.00%	57.33%	53.33%	50.00%	53.56%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	0.00%	0.00%	58.67%	50.00%	56.67%	55.11%
Pemberian spanduk ”Speedy”	0.00%	0.00%	56.00%	60.00%	46.67%	54.22%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	57.33%	54.44%	51.11%	54.30%
Process						
Variabel	Paket A	Paket B	Paket C	Paket D	Paket E	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	0.00%	0.00%	78.67%	71.67%	76.67%	75.67%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	0.00%	0.00%	73.33%	76.67%	73.33%	74.44%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	0.00%	0.00%	66.67%	80.00%	63.33%	70.00%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	0.00%	0.00%	64.00%	83.33%	73.33%	73.56%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	0.00%	0.00%	70.67%	83.33%	70.00%	74.67%
Rata-rata keseluruhan	0.00%	0.00%	70.67%	79.00%	71.33%	73.67%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Pemberian spanduk ”Speedy”” sebesar 46.67% ada pada pelanggan yang menggunakan paket E, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan operator 147” sebesar 93.33% ada pada pelanggan yang menggunakan paket E.

5.9. Analisis Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer

Tabel 5.14. Analisis Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer

Product						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Daya tahan modem	76.92%	65.88%	0.00%	0.00%	0.00%	71.40%
Kecepatan akses sesuai dengan paket yang ditawarkan	72.31%	68.24%	0.00%	0.00%	0.00%	70.27%
Tidak terjadi gangguan akses saat hujan lebat	75.38%	74.12%	0.00%	0.00%	0.00%	74.75%
Merk ”speedy” (cepat) sesuai dengan kecepatannya aksesnya	73.85%	71.76%	0.00%	0.00%	0.00%	72.81%
Kecepatan akses terjamin sampai semua komputer terpakai	78.46%	81.18%	0.00%	0.00%	0.00%	79.82%
LED akses pada modem berjalan dengan benar	70.77%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	70.68%
Garansi modem	78.46%	81.18%	0.00%	0.00%	0.00%	79.82%
Rata-rata keseluruhan	75.16%	73.28%	0.00%	0.00%	0.00%	74.22%
Price						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Biaya bulanan speedy sesuai dengan brosur	76.92%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	73.76%
Biaya ongkos pasang baru speedy	83.08%	77.65%	0.00%	0.00%	0.00%	80.36%
Biaya ongkos kirim	78.46%	76.47%	0.00%	0.00%	0.00%	77.47%
Biaya perbaikan akses jaringan	78.46%	68.24%	0.00%	0.00%	0.00%	73.35%
Diskon abonemen	72.31%	67.06%	0.00%	0.00%	0.00%	69.68%
Biaya pembelian modem baru	75.38%	69.41%	0.00%	0.00%	0.00%	72.40%
Selalu ada informasi tarif baru	76.92%	81.18%	0.00%	0.00%	0.00%	79.05%
Rata-rata keseluruhan	77.36%	72.94%	0.00%	0.00%	0.00%	75.15%
Place						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Lokasi pembayaran bulanan speedy	78.46%	78.82%	0.00%	0.00%	0.00%	78.64%
Lokasi plasa telkom dari tempat tinggal	75.38%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	72.99%
Akses angkutan umum ke plasa telkom	76.92%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	73.76%
Lingkungan plasa nyaman	84.62%	68.24%	0.00%	0.00%	0.00%	76.43%
Adanya info speedy di plasa telkom	72.31%	69.41%	0.00%	0.00%	0.00%	70.86%
Tempat parkir yang luas di plasa telkom	76.92%	65.88%	0.00%	0.00%	0.00%	71.40%
Rata-rata keseluruhan	77.44%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	74.01%
Promotion						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Adanya potongan harga pada awal pemakaian speedy	73.85%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	72.22%
Adanya penawaran produk baru speedy	69.23%	68.24%	0.00%	0.00%	0.00%	68.73%
Adanya promo speedy tiap tahun	72.31%	72.94%	0.00%	0.00%	0.00%	72.62%
Adanya hadiah tahunan	67.69%	74.12%	0.00%	0.00%	0.00%	70.90%
Gratis regristasi	66.15%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	68.37%
Gratis modem	73.85%	67.06%	0.00%	0.00%	0.00%	70.45%
Rata-rata keseluruhan	70.51%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	70.55%

Tabel 5.14. Analisis Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer (lanjutan)

People						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Keramahan teller terhadap pelanggan	72.31%	74.12%	0.00%	0.00%	0.00%	73.21%
Kecepatan pelayanan teller terhadap pelanggan	76.92%	83.53%	0.00%	0.00%	0.00%	80.23%
Ketelitian teknisi speedy dalam perbaikan akses speedy	80.00%	78.82%	0.00%	0.00%	0.00%	79.41%
Keramahan satpam plasa telkom	81.54%	77.65%	0.00%	0.00%	0.00%	79.59%
Ketelitian customer service	75.38%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	77.69%
Keramahan Customer Service	87.69%	84.71%	0.00%	0.00%	0.00%	86.20%
Kecepatan Pelayanan Customer Service	81.54%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	80.77%
Keramahan operator 147	87.69%	81.18%	0.00%	0.00%	0.00%	79.59%
Rata-rata keseluruhan	80.38%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	79.59%
Physical evidence						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Cassing modem yang elegan	52.31%	51.76%	0.00%	0.00%	0.00%	52.04%
Pemberian label ”Speedy” (pada warnet anda)	53.85%	55.29%	0.00%	0.00%	0.00%	54.57%
Pemberian spanduk ”Speedy”	53.85%	57.65%	0.00%	0.00%	0.00%	55.75%
Rata-rata keseluruhan	53.33%	54.90%	0.00%	0.00%	0.00%	54.12%
Process						
Variabel	5-10 unit	>10-15 unit	>15-20 unit	>20-25 unit	>25 unit	Rata-rata
Kemudahan prosedur pengajuan pasang baru speedy	76.92%	70.59%	0.00%	0.00%	0.00%	73.76%
Kecepatan proses persetujuan pasang baru speedy	84.62%	68.24%	0.00%	0.00%	0.00%	76.43%
Kecepatan proses instalasi pasang baru speedy	78.46%	68.24%	0.00%	0.00%	0.00%	73.35%
Adanya proses dukungan teknisi pada hari libur	72.31%	67.06%	0.00%	0.00%	0.00%	69.68%
Selalu ada pengecekan kualitas jaringan speedy dari telkom	75.38%	69.41%	0.00%	0.00%	0.00%	72.40%
Rata-rata keseluruhan	77.54%	68.71%	0.00%	0.00%	0.00%	73.12%

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepuasan pelanggan terendah adalah variabel “Cassing modem yang elegan” sebesar 51.76% ada pada pelanggan yang menggunakan >10-15 unit komputer, tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi adalah variabel “Keramahan Customer Service” dan “Keramahan operator 147” sebesar 87.69% ada pada pelanggan yang menggunakan 5-10 unit komputer.

5.10. Analisis Hubungan GAP 1 dan GAP 5

Tabel 5.15. Hubungan GAP 1 dan GAP 5

Var	Nilai			Kuadran	
	Kepuasan	Kepentingan	Kinerja	Gap 1	Gap 5
Var 12	2.73	4.73	4.60	1	1
Var 16	3.10	4.60	4.67	1	1
Var 23	3.23	4.40	4.43	1	1
Var 24	2.87	4.37	4.37	1	1
Var 26	3.27	4.77	4.63	1	1
Var 17	3.30	4.63	4.77	2	1
Var 20	3.20	4.63	4.70	2	1
Var 27	3.17	4.83	4.87	2	1
Var 28	3.00	4.80	4.77	2	1
Var 29	3.17	4.83	4.90	2	1
Var 33	3.03	4.70	4.80	2	1
Var 38	3.03	4.70	4.77	2	1
Var 42	2.97	4.57	4.63	2	1
Var 4	2.90	4.27	4.43	3	3
Var 11	3.23	2.97	4.63	3	3
Var 13	3.07	2.77	4.63	3	3
Var 22	3.23	4.03	4.67	3	3
Var 36	2.63	3.90	4.47	3	3
Var 37	2.57	3.90	4.47	3	3
Var 32	4.17	4.30	4.43	3	4
Var 35	3.23	2.63	4.73	4	3
Var 9	3.50	2.37	4.73	4	4
Var 10	3.40	2.60	4.73	4	4
Var 5	3.43	4.60	4.33	1	2
Var 7	3.60	4.43	4.57	1	2
Var 14	3.50	4.43	4.60	1	2
Var 25	3.77	4.50	4.57	1	2
Var 1	3.83	4.67	4.73	2	2
Var 2	3.50	4.77	4.83	2	2
Var 3	3.50	4.60	4.70	2	2
Var 6	3.37	4.57	4.67	2	2
Var 8	3.47	4.60	4.70	2	2
Var 15	3.47	4.53	4.67	2	2
Var 18	3.60	4.73	4.77	2	2
Var 19	3.40	4.73	4.87	2	2
Var 21	3.67	4.67	4.73	2	2
Var 30	3.60	4.80	4.83	2	2
Var 31	3.67	4.83	4.90	2	2
Var 34	4.07	4.63	4.70	2	2
Var 39	3.33	4.57	4.67	2	2
Var 40	3.47	4.73	4.83	2	2
Var 41	3.70	4.73	4.80	2	2

Hubungan Gap diatas dapat dibaca sebagai berikut:

Tabel 5.16. Analisis Hubungan GAP 1 dan GAP 5

Kuadran		Analisis GAP
GAP 1	GAP 5	
1	1	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal sehingga pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
1	2	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal akan tetapi pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
1	3	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal dan pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan akan tetapi hal tersebut tidak penting
1	4	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal akan tetapi pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan tetapi hal tersebut tidak penting
2	1	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal akan tetapi pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
2	2	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal dan pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
2	3	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal akan tetapi pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan akan tetapi hal tersebut tidak penting
2	4	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal dan pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan tetapi hal tersebut tidak penting
3	1	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal sehingga pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
3	2	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal akan tetapi pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
3	3	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal dan pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan akan tetapi hal tersebut tidak penting
3	4	Kinerja dari karyawan Telkom belum maksimal akan tetapi pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan tetapi hal tersebut tidak penting
4	1	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal tetapi pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
4	2	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal dan pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut penting
4	3	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal akan tetapi pelanggan tidak merasa puas atas kinerja perusahaan akan tetapi hal tersebut tidak penting
4	4	Kinerja dari karyawan Telkom telah maksimal dan pelanggan sudah merasa puas atas kinerja perusahaan tetapi hal tersebut tidak penting

Dari tabel hubungan GAP 1 dan GAP 5 didapat prioritas utama perbaikan adalah variabel yang berada pada GAP 1 kudaran 1 dan GAP 5 kuadran 1, yaitu variabel 12, 16, 23, 24, 26, hal ini perlu diperhatikan lebih oleh pihak perusahaan karena pelanggan tidak puas atas kinerja perusahaan dan hal tersebut sangat penting bagi pelanggan sedangkan pihak karyawan sendiri kinerjanya tidak terlalu baik. Jadi pihak perusahaan harus melakukan perbaikan kinerjanya lagi, sedangkan variabel yang berada pada GAP 1 kuadran 2 dan GAP 5 kuadran 2, yaitu variabel 1, 2, 3, 6, 8, 15, 18, 19, 21, 30, 31, 34, 39, 40, 41, hal ini harus dipertahankan oleh pihak perusahaan, karena pelanggan telah puas dan hal tersebut penting bagi pelanggan, pihak perusahaan juga telah melakukan kinerjanya dengan sangat baik, jadi perusahaan wajib mempertahankannya.