

Hasil Survey Customer Experience Produk Telkom IndiHome

LAB I X C
Sunday, December 31, 2017

III

Total Responses **247**

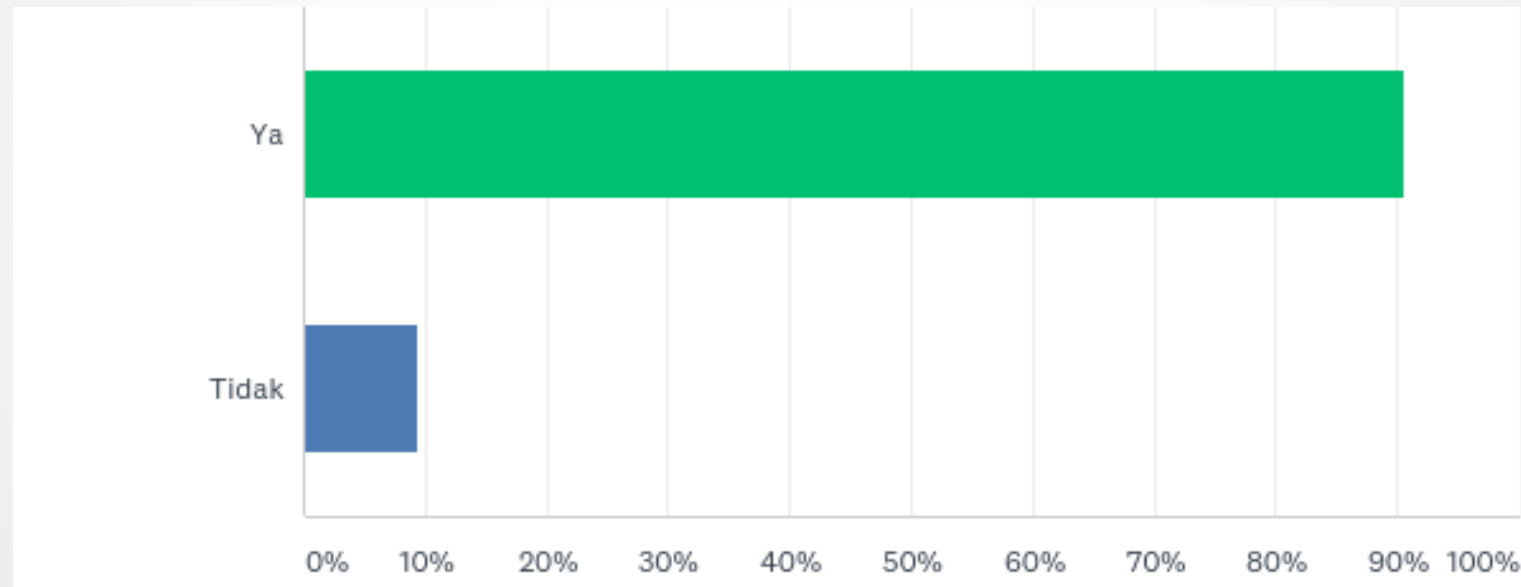
Date Created: Tuesday, October 31, 2017

Complete Responses: 221



Q1: Apakah Anda Pelanggan IndiHome?

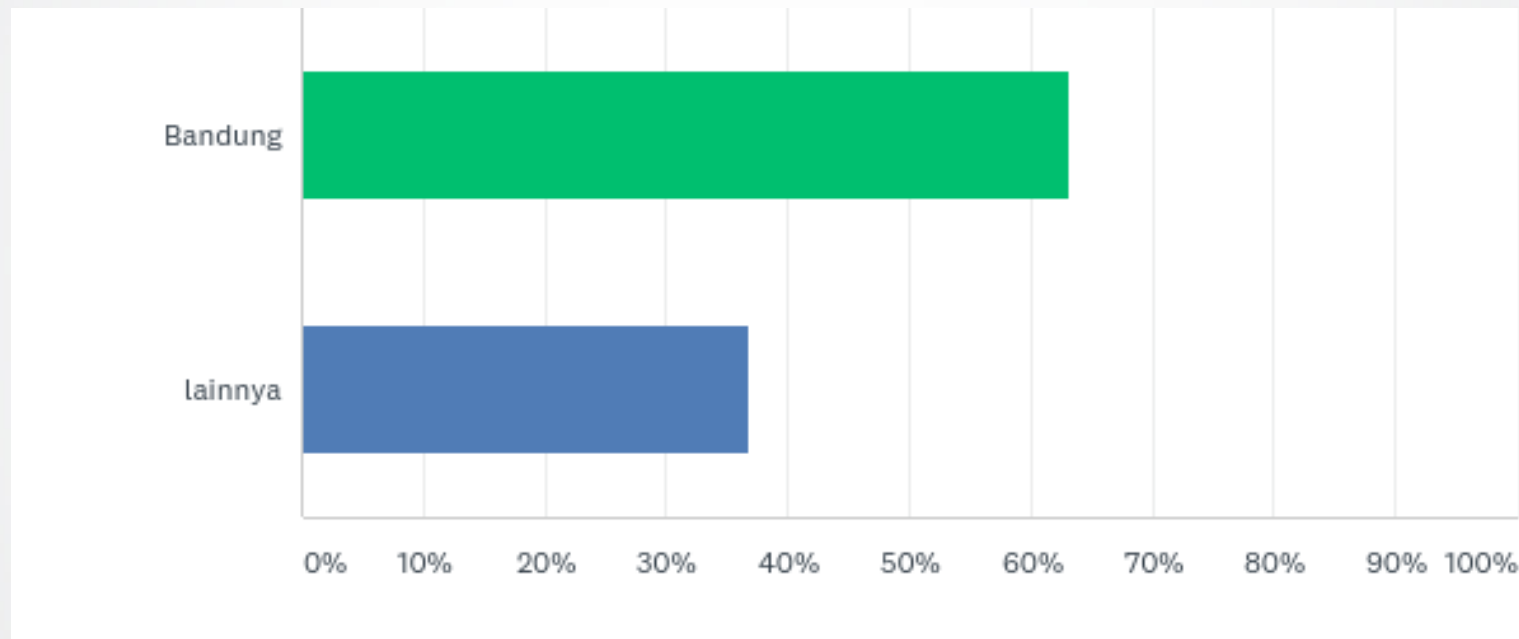
Answered: 247 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Ya	90.69%	224
Tidak	9.31%	23
TOTAL		247

Q2: Daerah/Wilayah Anda sebagai Pelanggan IndiHome?

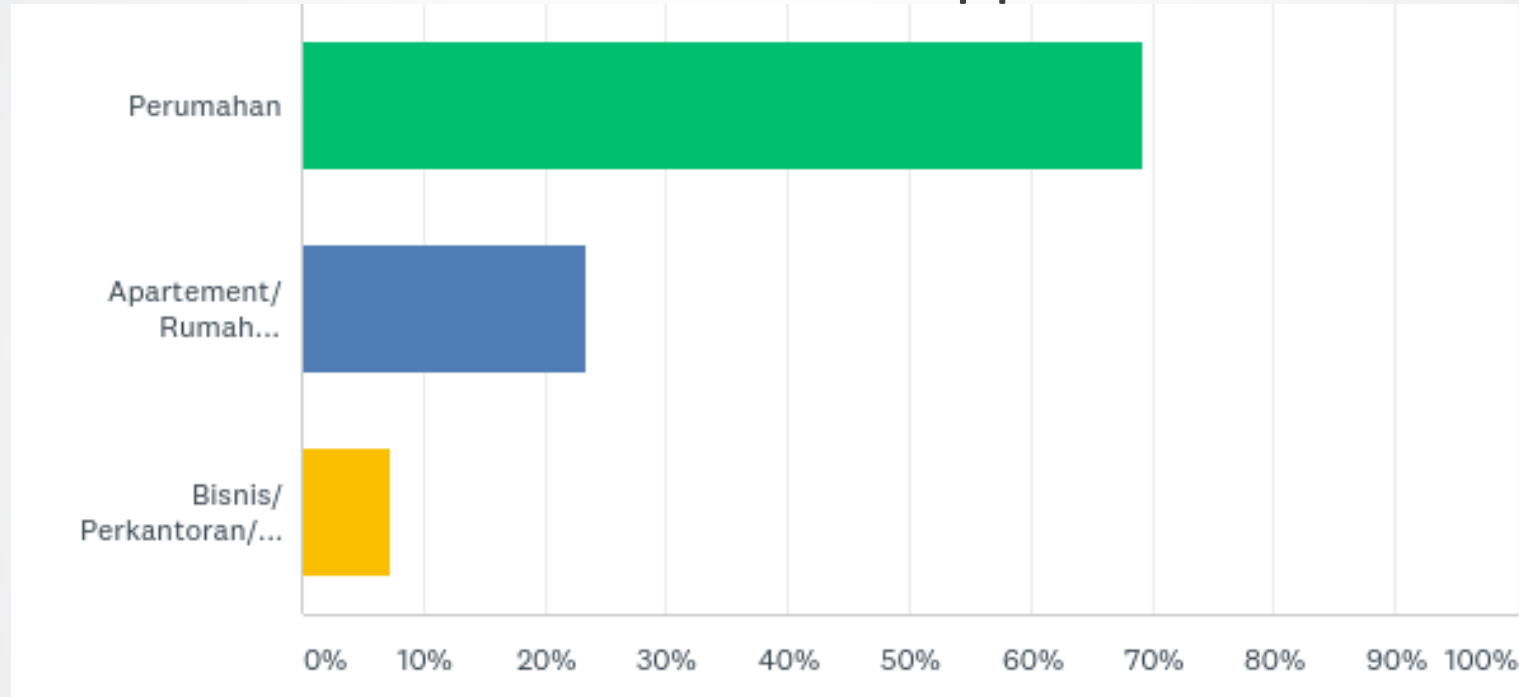
Answered: 212 Skipped: 35



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Bandung	63.21%	134
lainnya	36.79%	78
TOTAL		212

Q3: Tipe Tempat Tinggal Anda Sebagai Pelanggan IndiHome..?

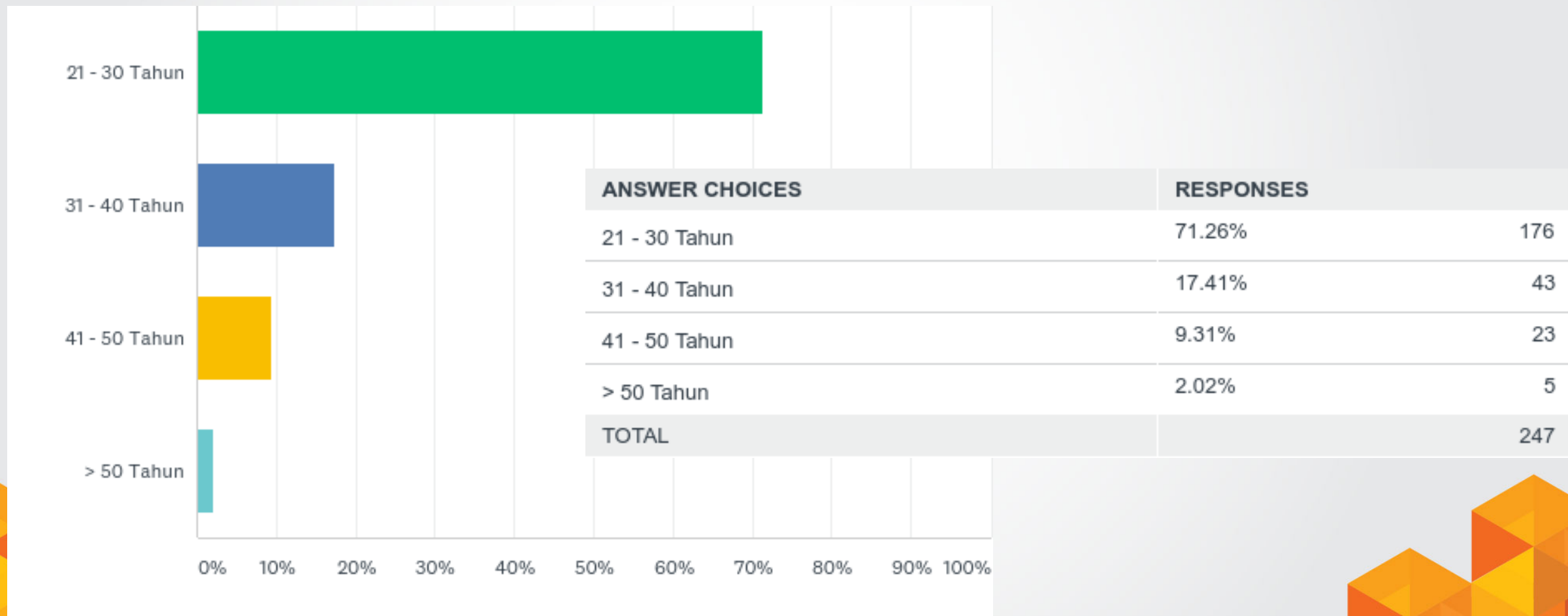
Answered: 247 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Perumahan	69.23%	171
Apartement/ Rumah Kontrakan/ Kos-kosan	23.48%	58
Bisnis/ Perkantoran/ Warnet	7.29%	18
TOTAL		247

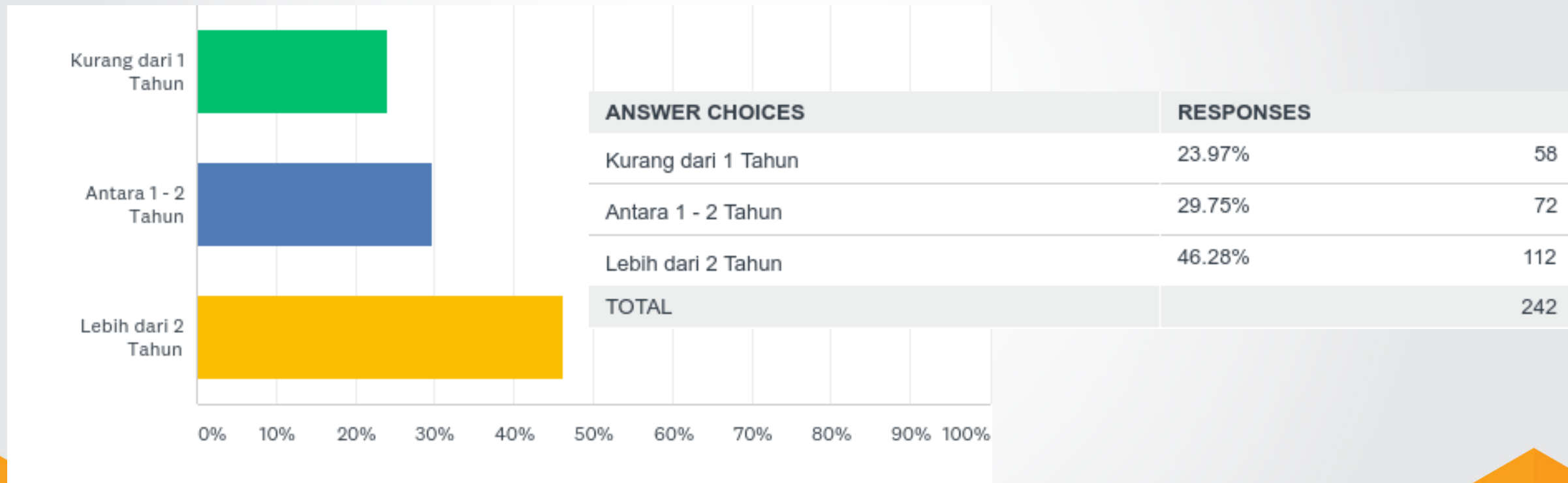
Q4: Usia Pelanggan

Answered: 247 Skipped: 0



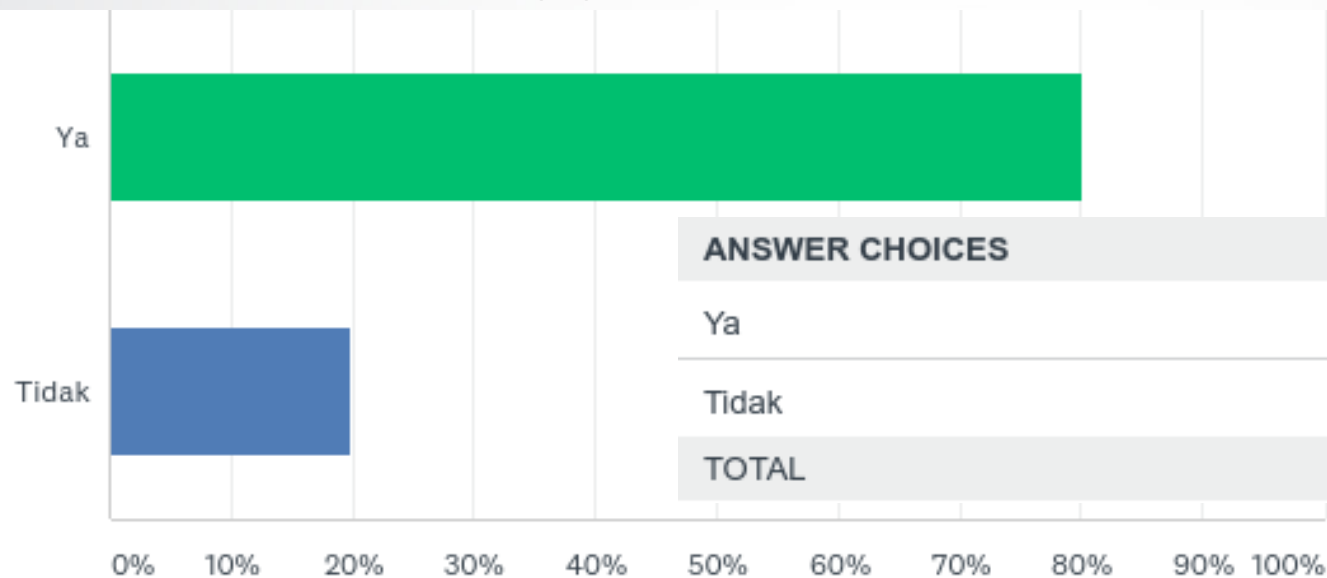
Q5: Lama (Tahun) Anda Berlangganan IndiHome..?

Answered: 242 Skipped: 5



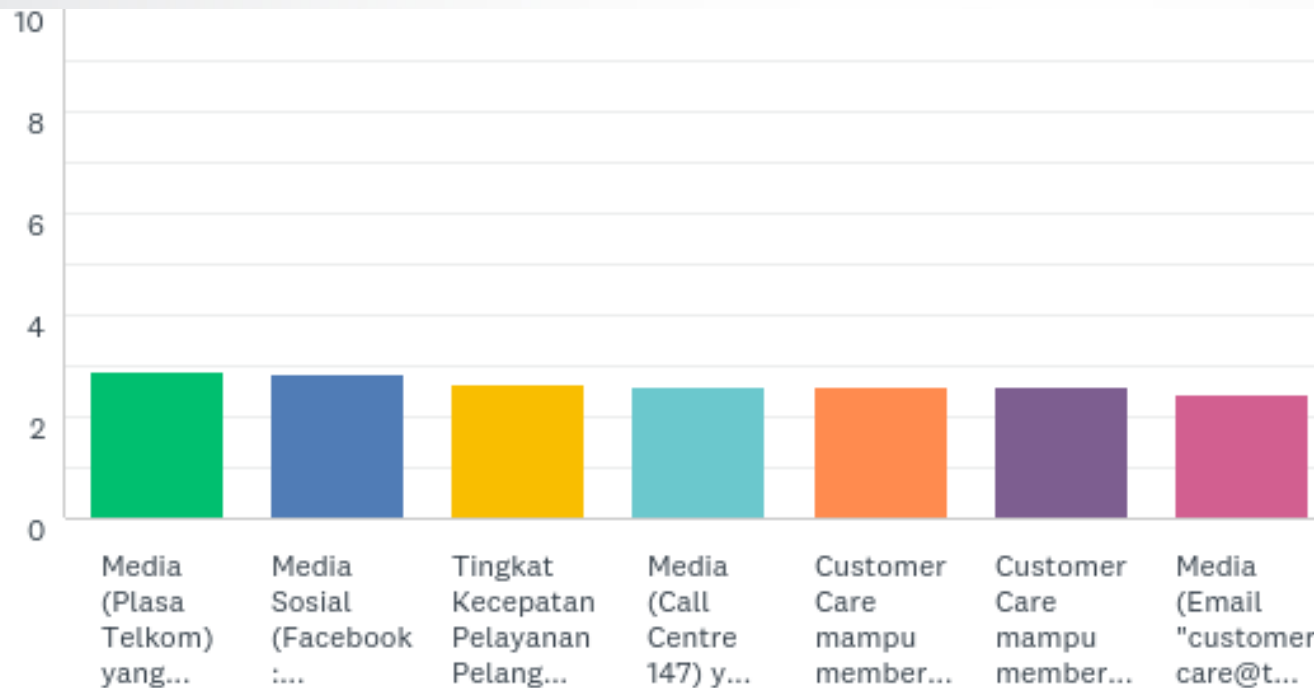
Q6: Apakah Anda Pernah Melakukan Kontak Ke Customer Care Telkom IndiHome?

Answered: 247 Skipped: 0



Q7: Tingkat Pemenuhan Terhadap Harapan Yang diberikan dari Customer Management Produk IndiHome.

Answered: 111 Skipped: 136



- Answered: 111 Skipped: 136

	TIDAK MEMUASKAN 1	KURANG MEMUASKAN 2	CUKUP MEMUASKAN 3	MEMUASKAN 4	SANGAT MEMUASKAN 5	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Media (Plasa Telkom) yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care. *jika tidak pernah menggunakan, boleh dikosongkan.	6.80% 7	32.04% 33	28.16% 29	29.13% 30	3.88% 4	103	2.91
Media Sosial (Facebook : Telkomcare atau Twitter : @telkomcare) yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care.*jika tidak pernah menggunakan, boleh dikosongkan.	13.75% 11	18.75% 15	40.00% 32	23.75% 19	3.75% 3	80	2.85
Tingkat Kecepatan Pelayanan Pelanggan.	13.51% 15	34.23% 38	32.43% 36	15.32% 17	4.50% 5	111	2.63
Media (Call Centre 147) yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care.*jika tidak pernah menggunakan, boleh dikosongkan.	15.09% 16	32.08% 34	31.13% 33	18.87% 20	2.83% 3	106	2.62
Customer Care mampu memberikan solusi tepat.	15.60% 17	36.70% 40	22.02% 24	23.85% 26	1.83% 2	109	2.60
Customer Care mampu	17.43%	32.11%	24.77%	22.94%	2.75%		

Q8: Tingkat Pemenuhan Terhadap Harapan Yang diberikan dari Penyediaan Layanan (Fulfillment) Produk IndiHome.

Answered: 111 Skipped: 136

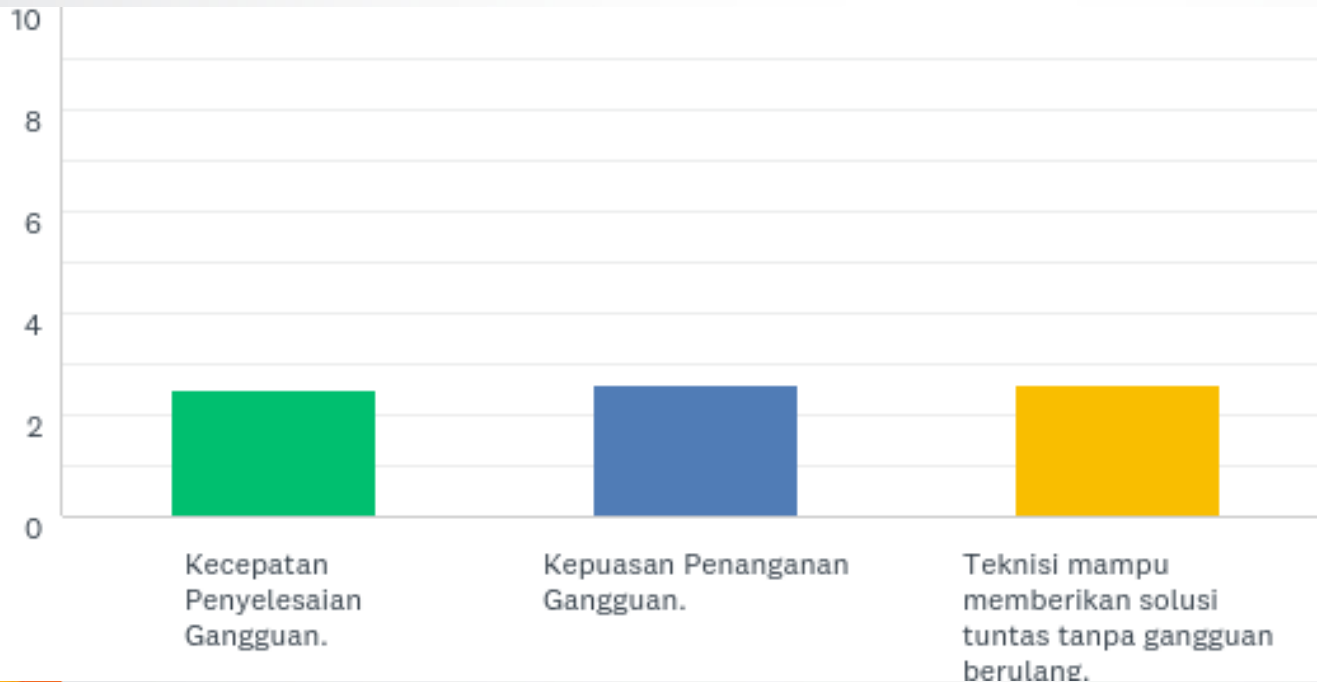


- Answered: 111 Skipped: 136

	TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	CUKUP MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Kecepatan Memperoleh Pelayanan.	9.01% 10	27.03% 30	39.64% 44	24.32% 27	0.00% 0	111	2.79
Ketepatan pemenuhan layanan yang dijanjikan. (Manajemen Janji).	23.42% 26	26.13% 29	28.83% 32	20.72% 23	0.90% 1	111	2.50
Fitur Layanan sudah memenuhi Harapan. seperti : Video On Demand, Playback, Video Recorder, dll.	10.81% 12	18.02% 20	42.34% 47	25.23% 28	3.60% 4	111	2.93

Q9: Tingkat Pemenuhan Terhadap Harapan Yang diberikan dari Jaminan Ketersediaan Layanan (Assurance) Produk IndiHome.

Answered: 111 Skipped: 136

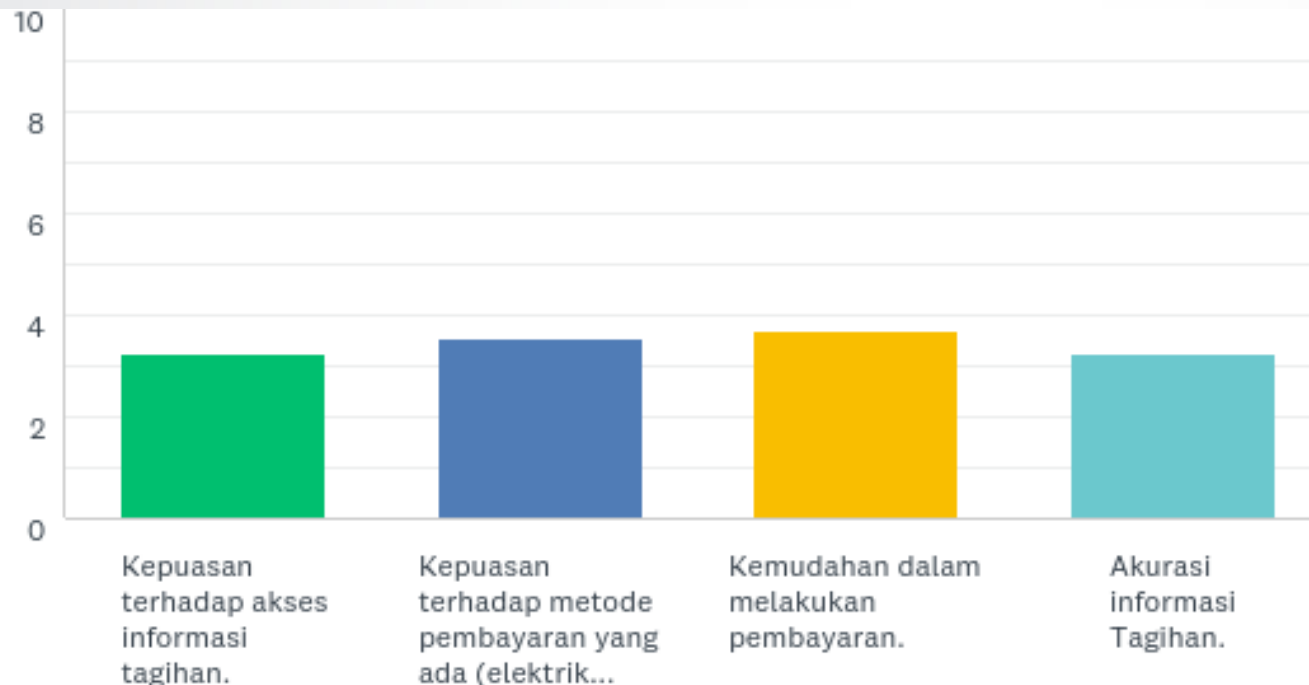


- Answered: 111 Skipped: 136

	TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	CUKUP MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Kecepatan Penyelesaian Gangguan.	18.92% 21	27.93% 31	37.84% 42	14.41% 16	0.90% 1	111	2.50
Kepuasan Penanganan Gangguan.	18.02% 20	25.23% 28	37.84% 42	18.02% 20	0.90% 1	111	2.59
Teknisi mampu memberikan solusi tuntas tanpa gangguan berulang.	20.72% 23	25.23% 28	27.93% 31	23.42% 26	2.70% 3	111	2.62

Q10: Tingkat Pemenuhan Terhadap Harapan Yang diberikan dari Penyediaan Informasi Tagihan (Billing) Produk IndiHome.

Answered: 111 Skipped: 136

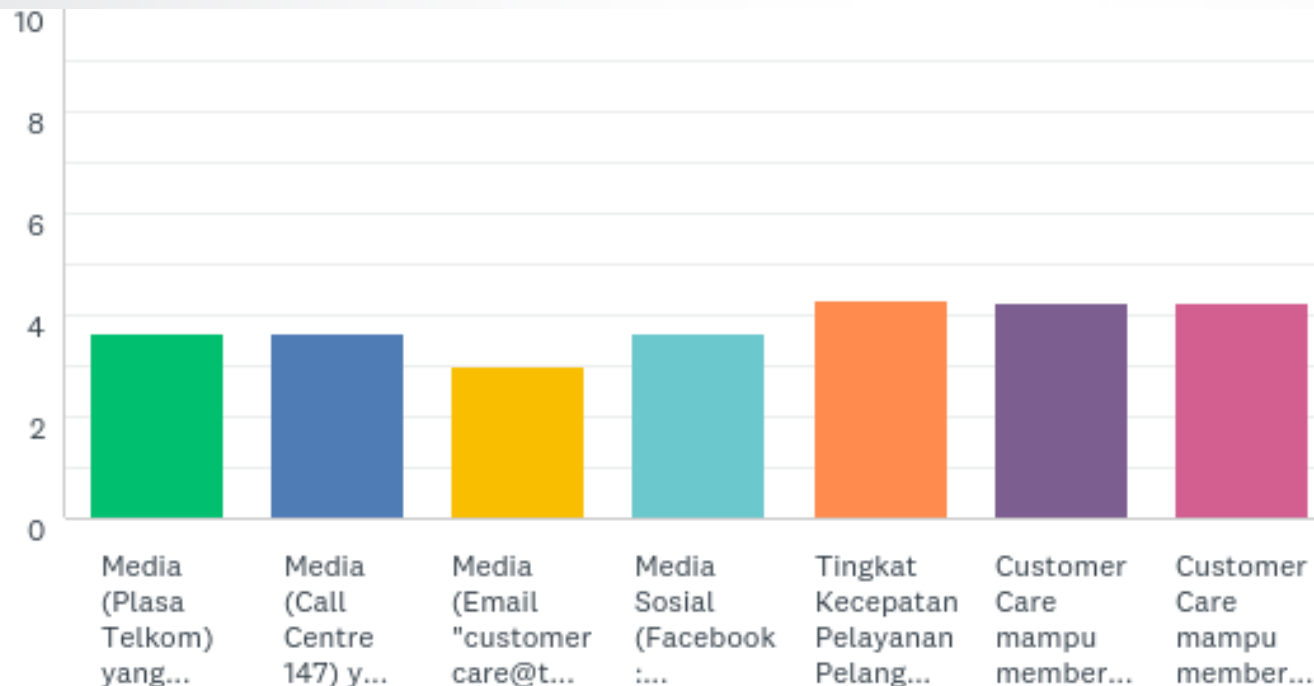


- Answered: 111 Skipped: 136

	TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	CUKUP MEMUASKAN	MEMUASKAN	SANGAT MEMUASKAN	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Kepuasan terhadap akses informasi tagihan.	6.31% 7	11.71% 13	39.64% 44	35.14% 39	7.21% 8	111	3.25
Kepuasan terhadap metode pembayaran yang ada (elektrik dan non elektrik).	2.70% 3	5.41% 6	35.14% 39	45.95% 51	10.81% 12	111	3.57
Kemudahan dalam melakukan pembayaran.	3.60% 4	4.50% 5	28.83% 32	46.85% 52	16.22% 18	111	3.68
Akurasi informasi Tagihan.	9.91% 11	11.71% 13	35.14% 39	30.63% 34	12.61% 14	111	3.24

Q11: Tingkat Kepentingan yang dirasakan dari pelayanan Customer Management Produk IndiHome.

Answered: 107 Skipped: 140

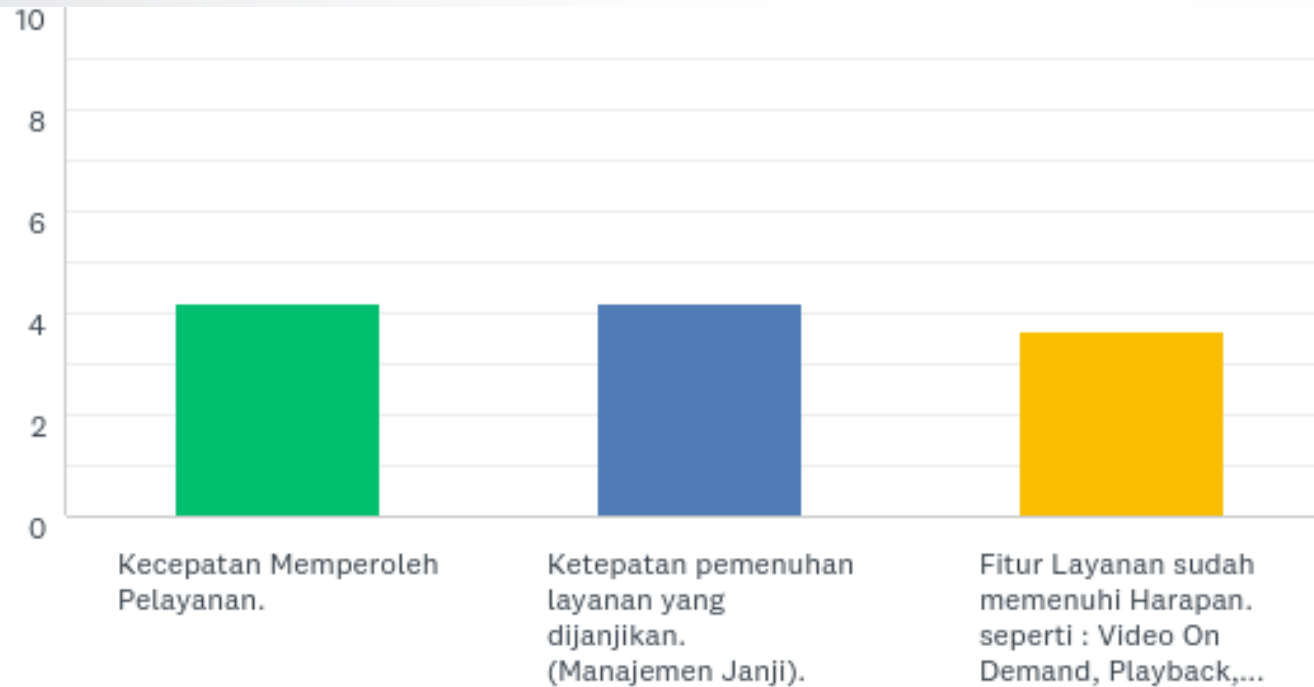


- Answered: 107 Skipped: 140

	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Media (Plasa Telkom) yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care.	1.87% 2	9.35% 10	30.84% 33	40.19% 43	17.76% 19	107	3.63
Media (Call Centre 147) yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care.	3.74% 4	7.48% 8	29.91% 32	35.51% 38	23.36% 25	107	3.67
Media (Email "customercare@telkom.co.id") yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care.	16.82% 18	14.02% 15	30.84% 33	28.97% 31	9.35% 10	107	3.00
Media Sosial (Facebook : Telkomcare atau Twitter : @telkomcare) yang digunakan untuk interaksi kepada Customer Care.	7.48% 8	4.67% 5	28.97% 31	35.51% 38	23.36% 25	107	3.63
Tingkat Kecepatan Pelayanan Pelanggan.	1.87% 2	3.74% 4	9.35% 10	31.78% 34	53.27% 57	107	4.31
Customer Care mampu memberikan solusi tepat.	1.87% 2	2.80% 3	12.15% 13	33.64% 36	49.53% 53	107	4.26
Customer Care mampu memberikan solusi tepat pada Permintaan Pertama.	1.87% 2	1.87% 2	17.76% 19	24.30% 26	54.21% 58	107	4.27

Q12: Tingkat Kepentingan yang dirasakan dari Penyediaan Layanan (Fulfillment) Produk IndiHome.

- Answered: 107 Skipped: 140

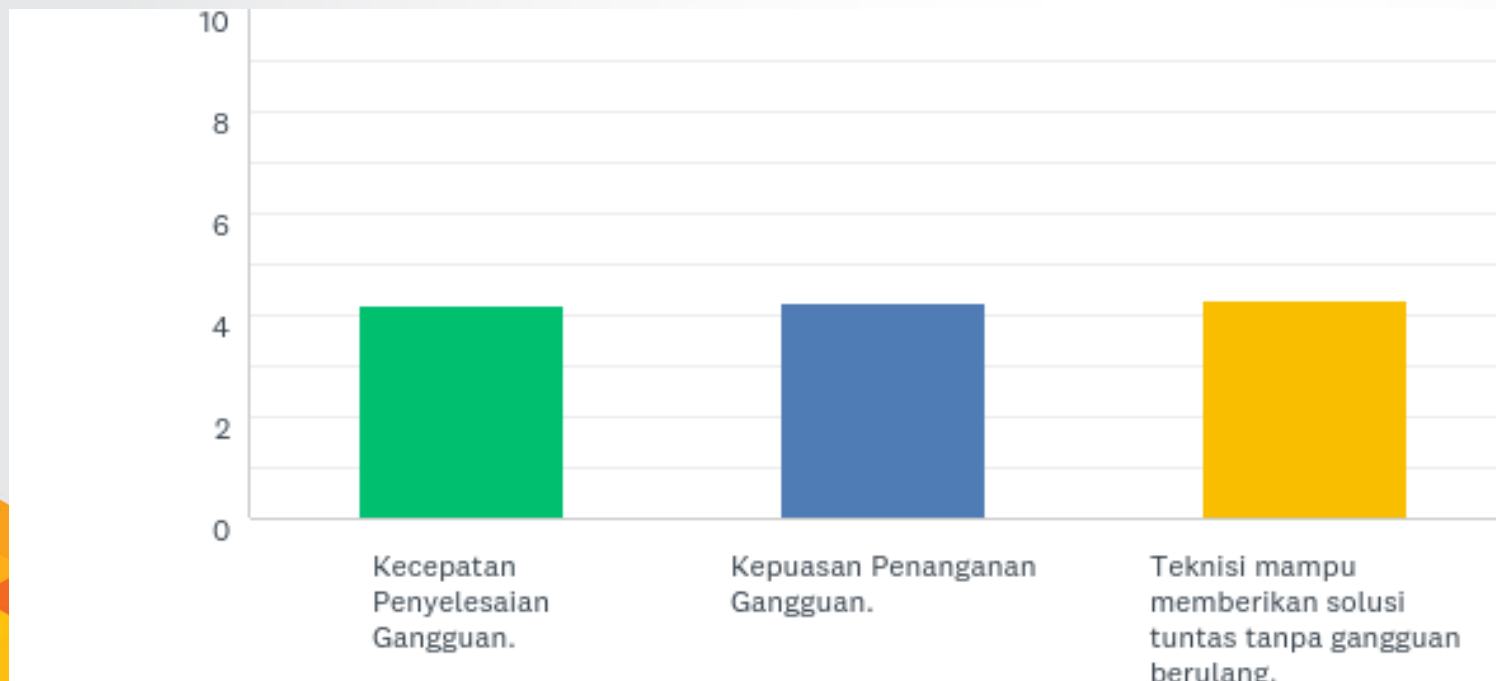


- Answered: 107 Skipped: 140

	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Kecepatan Memperoleh Pelayanan.	0.93% 1	3.74% 4	14.02% 15	38.32% 41	42.99% 46	107	4.19
Ketepatan pemenuhan layanan yang dijanjikan. (Manajemen Janji).	0.93% 1	5.61% 6	10.28% 11	36.45% 39	46.73% 50	107	4.22
Fitur Layanan sudah memenuhi Harapan. seperti : Video On Demand, Playback, Video Recorder, dll.	3.74% 4	8.41% 9	32.71% 35	29.91% 32	25.23% 27	107	3.64

Q13: Tingkat Kepentingan yang dirasakan dari Jaminan Ketersediaan Layanan (Assurance) Produk IndiHome.

- Answered: 107 Skipped: 140

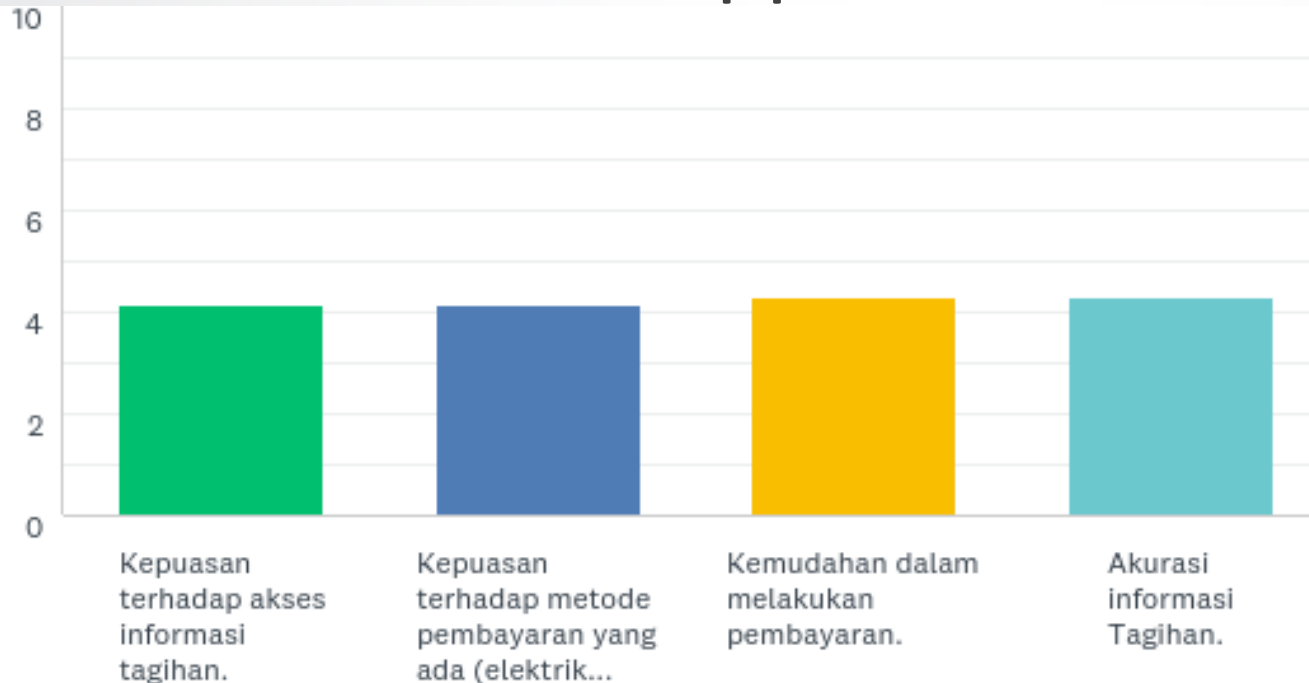


- Answered: 107 Skipped: 140

	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Kecepatan Penyelesaian Gangguan.	0.93% 1	5.61% 6	15.89% 17	25.23% 27	52.34% 56	107	4.22
Kepuasan Penanganan Gangguan.	0.93% 1	5.61% 6	14.95% 16	25.23% 27	53.27% 57	107	4.24
Teknisi mampu memberikan solusi tuntas tanpa gangguan berulang.	0.93% 1	3.74% 4	16.82% 18	21.50% 23	57.01% 61	107	4.30

Q14: Tingkat Kepentingan yang dirasakan dari Penyediaan Informasi Tagihan (Billing) Produk IndiHome.

- Answered: 107 Skipped: 140



- Answered: 107 Skipped: 140

	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Kepuasan terhadap akses informasi tagihan.	0.93% 1	2.80% 3	14.95% 16	41.12% 44	40.19% 43	107	4.17
Kepuasan terhadap metode pembayaran yang ada (elektrik dan non elektrik).	0.93% 1	2.80% 3	14.95% 16	42.06% 45	39.25% 42	107	4.16
Kemudahan dalam melakukan pembayaran.	1.87% 2	1.87% 2	14.02% 15	30.84% 33	51.40% 55	107	4.28
Akurasi informasi Tagihan.	1.87% 2	2.80% 3	14.02% 15	28.04% 30	53.27% 57	107	4.28

Terima Kasih..

Haerdiansyah.S
Sunday, December 31, 2017

