



**LAPORAN AKHIR  
TWITTER SERVICE EXCELENCE INDEX 2021  
PERIODE PEMANTAUAN  
JANUARI - MARET 2021**

<b>No. Laporan</b>	<b>:</b>	
<b>Tipe Laporan</b>	<b>:</b>	
<b>Nama Client</b>	<b>:</b>	
<b>Industri</b>	<b>:</b>	

**Dilaporkan oleh:**  
**Carre**  
Service Quality Monitoring

**Monitoring dikelola oleh:**

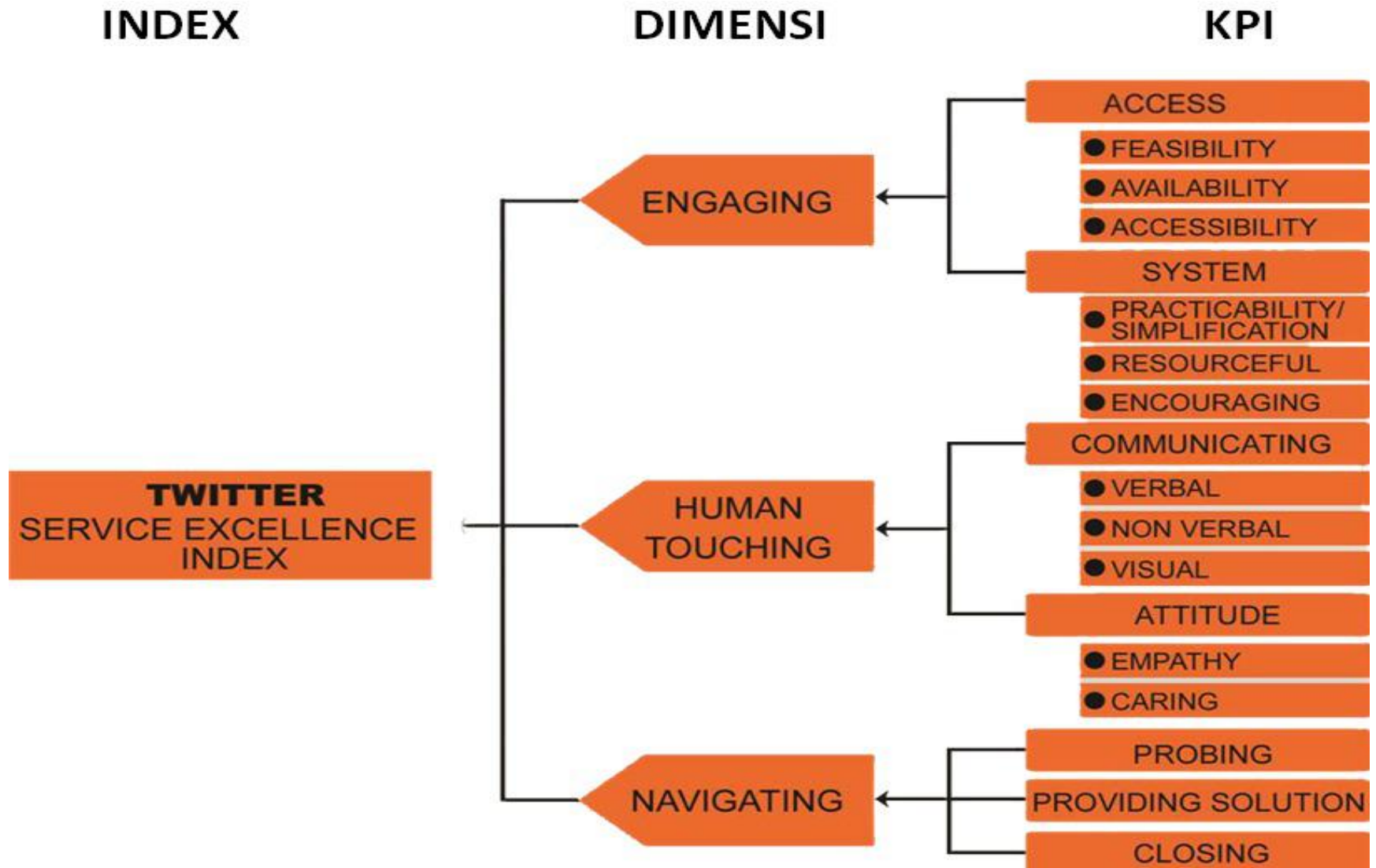


# DAFTAR ISI

No	Bagian
1.	Frame Work TSEI
2.	Definisi Dimensi dan KPI TSEI
3.	Kinerja Dimensi Engaging
4.	Kinerja Dimensi Human Touching
5.	Kinerja Dimensi Navigating
6.	Engagement Index
7.	Area Perbaikan

# **FRAME WORK DAN DEFINISI DIMENSI DAN KPI**

# FRAME WORK TCSEI



# DEFINISI DIMENSI DAN KPI TCSEI

## DIMENSI : ENGAGING

Mengukur kinerja sebuah akun Twitter dari segi keterikatan yang dialami pelanggan saat bergabung ke akun tersebut dalam hal kemudahan akses dan kemudahan sistem didalamnya berdasarkan 2 KPI yaitu : ACCESS dan SYSTEM.

## KPI : ACCESS

Mengukur tingkat kemudahan yang dialami pelanggan untuk bergabung dalam akun Twitter tersebut didalamnya mengandung unsur mudah ditemukan akun Twitternya, mudah terkirim pesannya dan ada penanggung jawab diakun tersebut.

## KPI : SYSTEM

Mengukur tingkat kepastian pesan yang dikirim pelanggan dapat terjawab/ditanggapi secara langsung, cepat responnya dan tuntas jawabnya.

# DEFINISI DIMENSI DAN KPI TCSEI

## **DIMENSI : HUMAN TOUCHING**

Mengukur kinerja sebuah akun Twitter dari segi sentuhan emosional kemanusiaan sehingga pelanggan merasa sedang berhubungan dengan petugas secara langsung berdasarkan 2 KPI yaitu : COMMUNICATING dan ATTITUDE.

## **KPI : COMMUNICATING**

Mengukur keramahan dan keluwesan dari bahasa yang digunakan, yang dirasakan pelanggan saat berinteraksi baik verbal, non verbal maupun virtual.

## **KPI : ATTITUDE**

Mengukur kinerja sebuah akun Twitter dari segi perhatian, empathy dan kepedulian yang dirasakan pelanggan dalam menanggapi masalahnya.

# DEFINISI DIMENSI DAN KPI TCSEI

## **DIMENSI : NAVIGATING**

Mengukur sebuah akun Twitter dalam hal ketuntasan dan solusi tindak lanjut dari hal yang disampaikan pelanggan berdasarkan 3 KPI yaitu : PROBING, PROVIDING SOLUTION dan CLOSING.

### **KPI : PROBING**

Mengukur tingkat kedalaman dalam mencari kebutuhan pelanggan yang diharapkan.

### **KPI : PROVIDING SOLUTION**

Mengukur tingkat ketuntasan dalam memberikan solusi dan menawarkan solusi lanjutan yang dirasakan oleh pelanggan.

### **KPI : CLOSING**

Mengukur tingkat keramahan dan keterkaitan lebih lanjut untuk menggunakan/berkunjung ke akun Twitter tersebut.

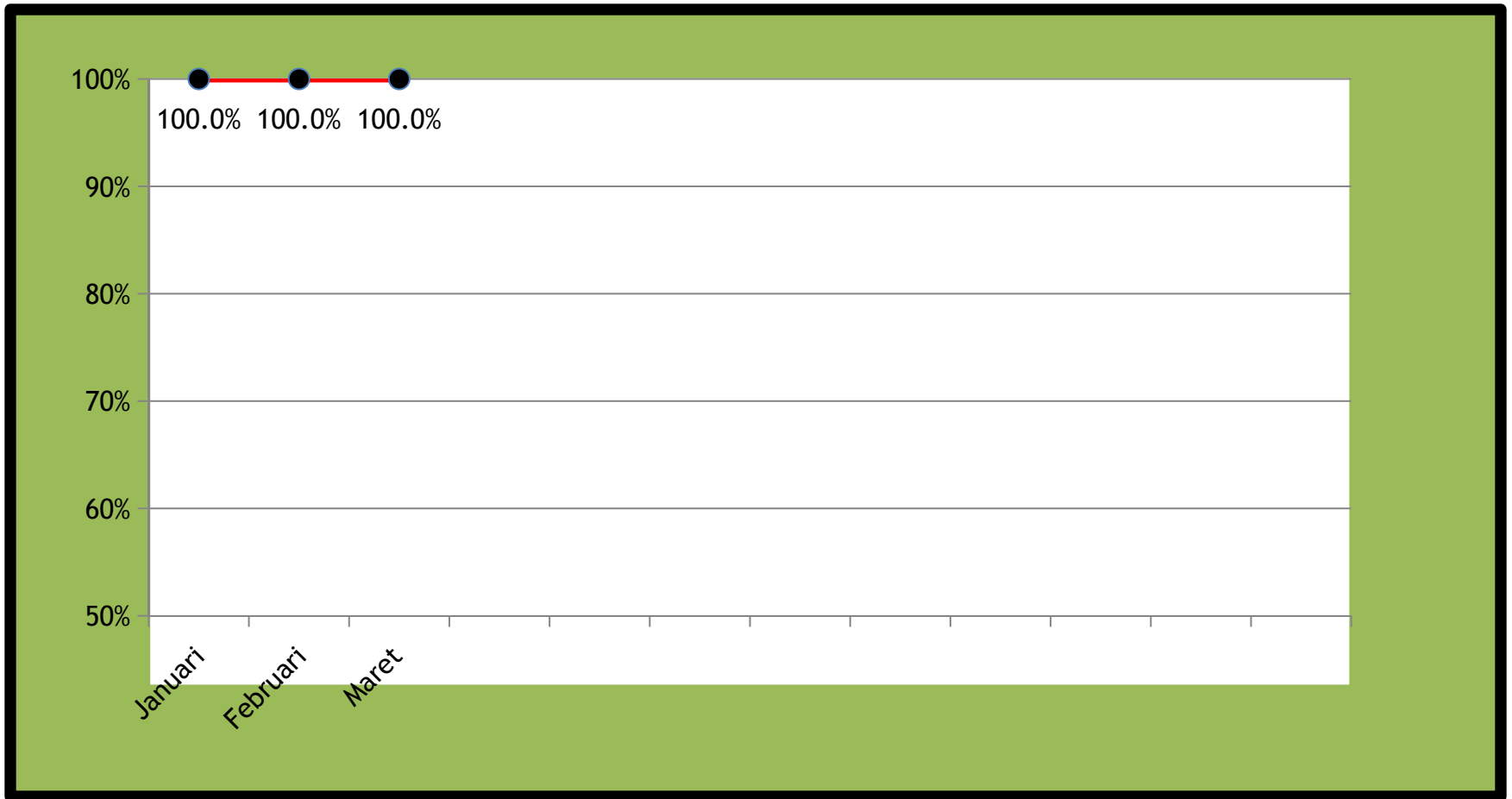


# KINERJA DIMENSI ENGAGING

# Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENGAGING

## KPI Access

### @GardaOto



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT FEASIBILITY 1		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Website	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Brosur	0.0%	0.0%	0.0%			
3	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Kantor Cabang (WIC)	0.0%	0.0%	0.0%			
4	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Call Center	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi ENGAGING @GardaOto

ATRIBUT FEASIBILITY 1		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Website						
2	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Brosur						
3	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Kantor Cabang (WIC)						
4	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Call Center						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT FEASIBILITY 2		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Alamat Twitter mudah diingat	100.0%	100.0%	100.0%			
	<b>TOTAL SCORE</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

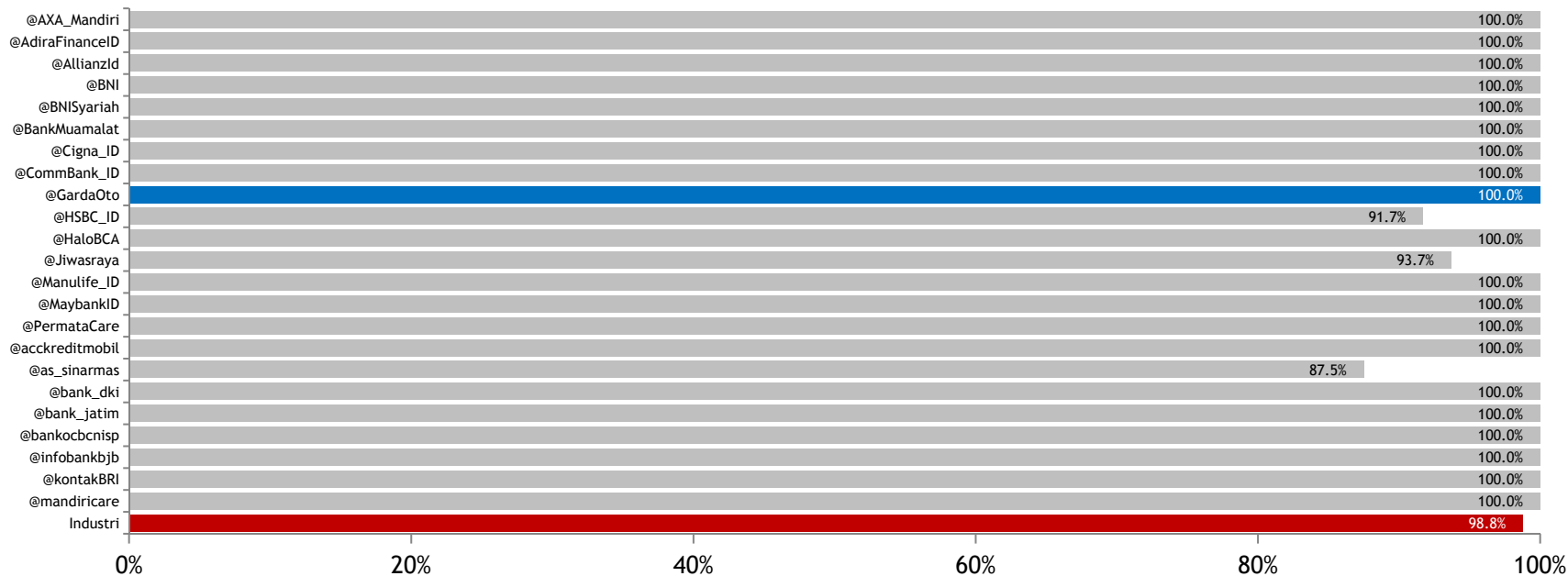
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT FEASIBILITY 2		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Alamat Twitter mudah diingat						
	<b>TOTAL SCORE</b>						
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

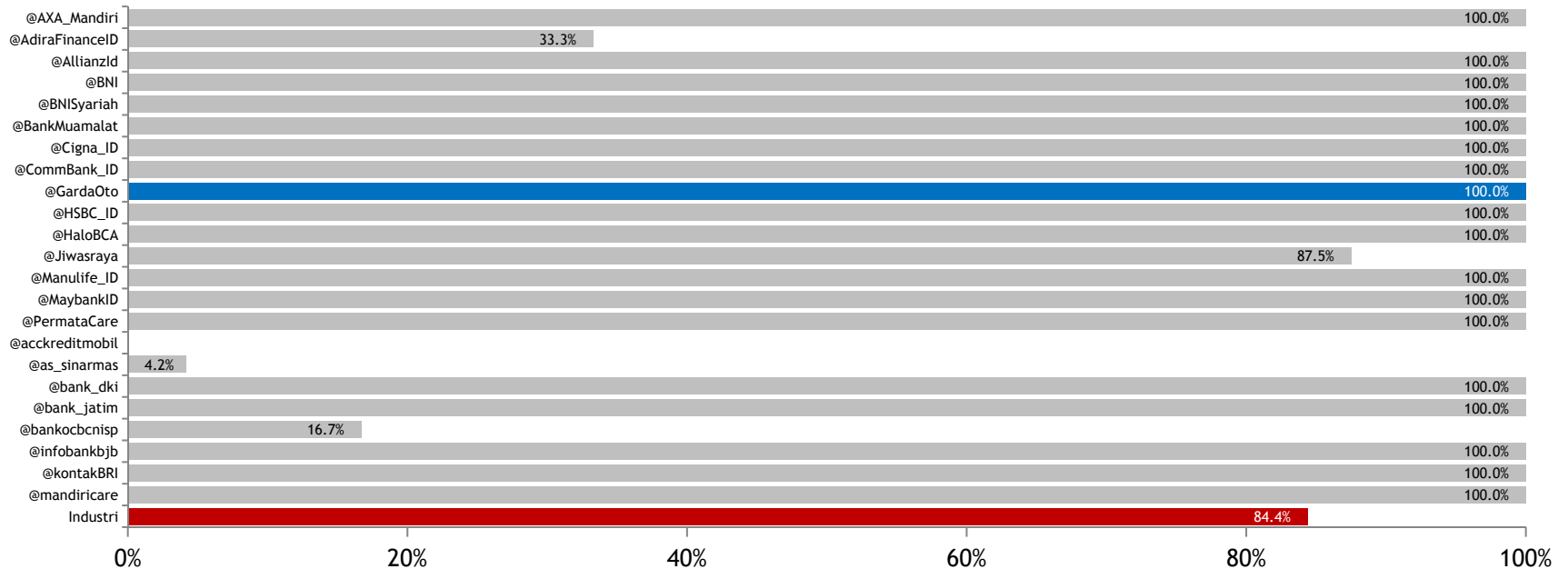
## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Feasibility



ATRIBUT FEASIBILITY 1		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Website	100.0%	100.0%
2	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Brosur	0.0%	14.8%
3	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Kantor Cabang (WIC)	0.0%	14.8%
4	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan di Call Center	100.0%	97.6%
TOTAL SCORE		100.0%	98.8%
n Sample		24	552

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Feasibility



ATRIBUT FEASIBILITY 2		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Alamat Twitter mudah diingat	100.0%	84.4%
TOTAL SCORE		100.0%	84.4%
	n Sample	24	552



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Ada Twitter balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 hari	100.0%	100.0%	100.0%			
	<b>TOTAL SCORE</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

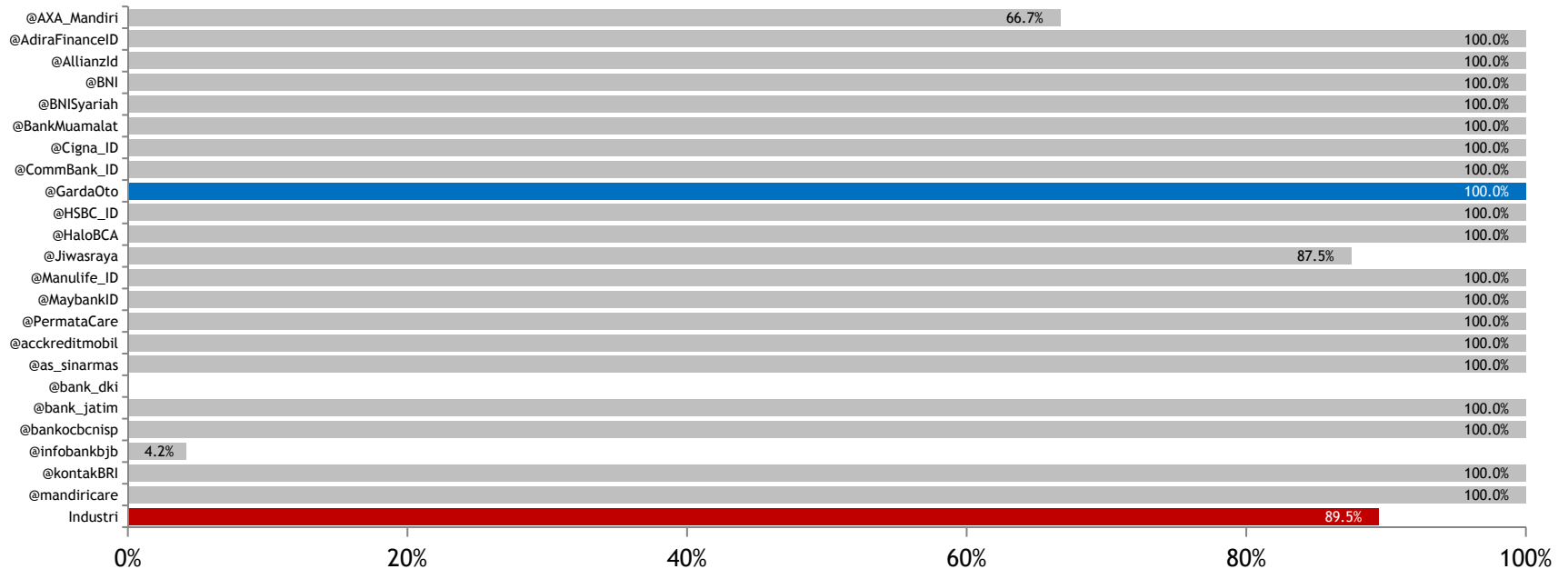
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Ada Twitter balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 hari						
	<b>TOTAL SCORE</b>						
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Accessibility



ATRIBUT ACCESSIBILITY		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Ada Twitter balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 hari	100.0%	89.5%
TOTAL SCORE		100.0%	89.5%
	n Sample	24	552

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT AVAILABILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Twitter yang dikirim masuk	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Twitter balasan mencantumkan nama CSO (tidak disingkat)	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

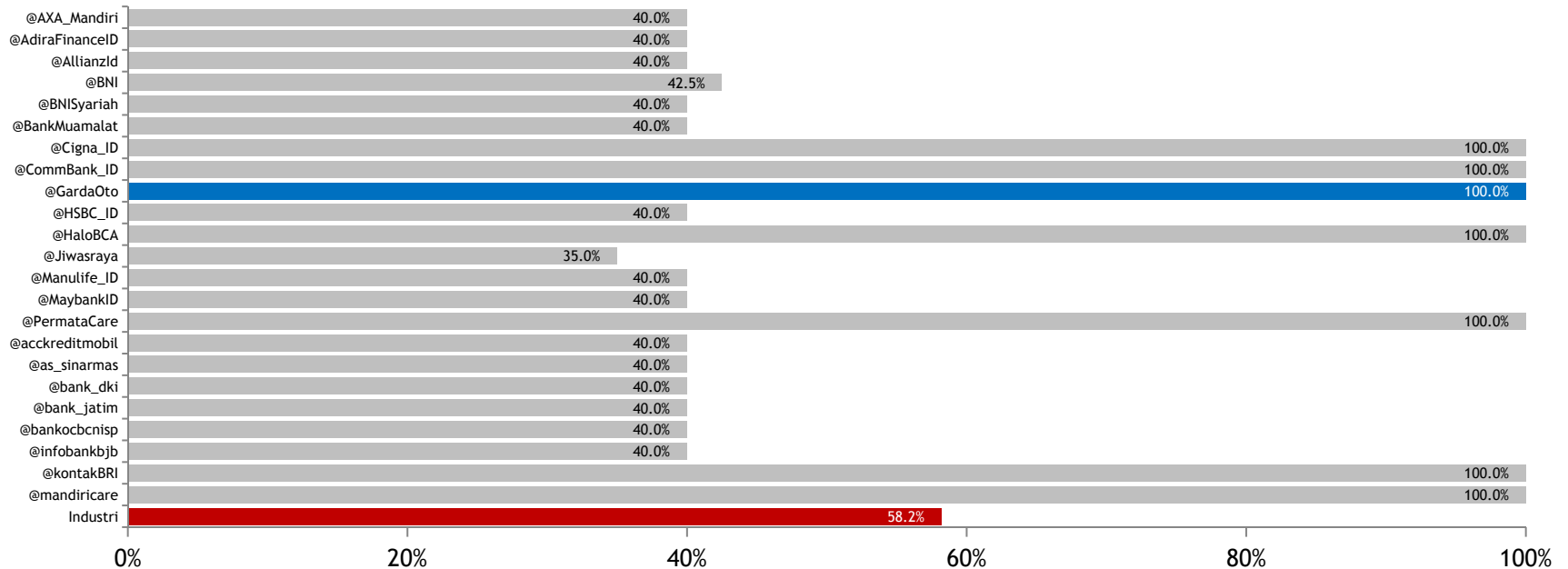
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT AVAILABILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Twitter yang dikirim masuk						
2	Twitter balasan mencantumkan nama CSO (tidak disingkat)						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

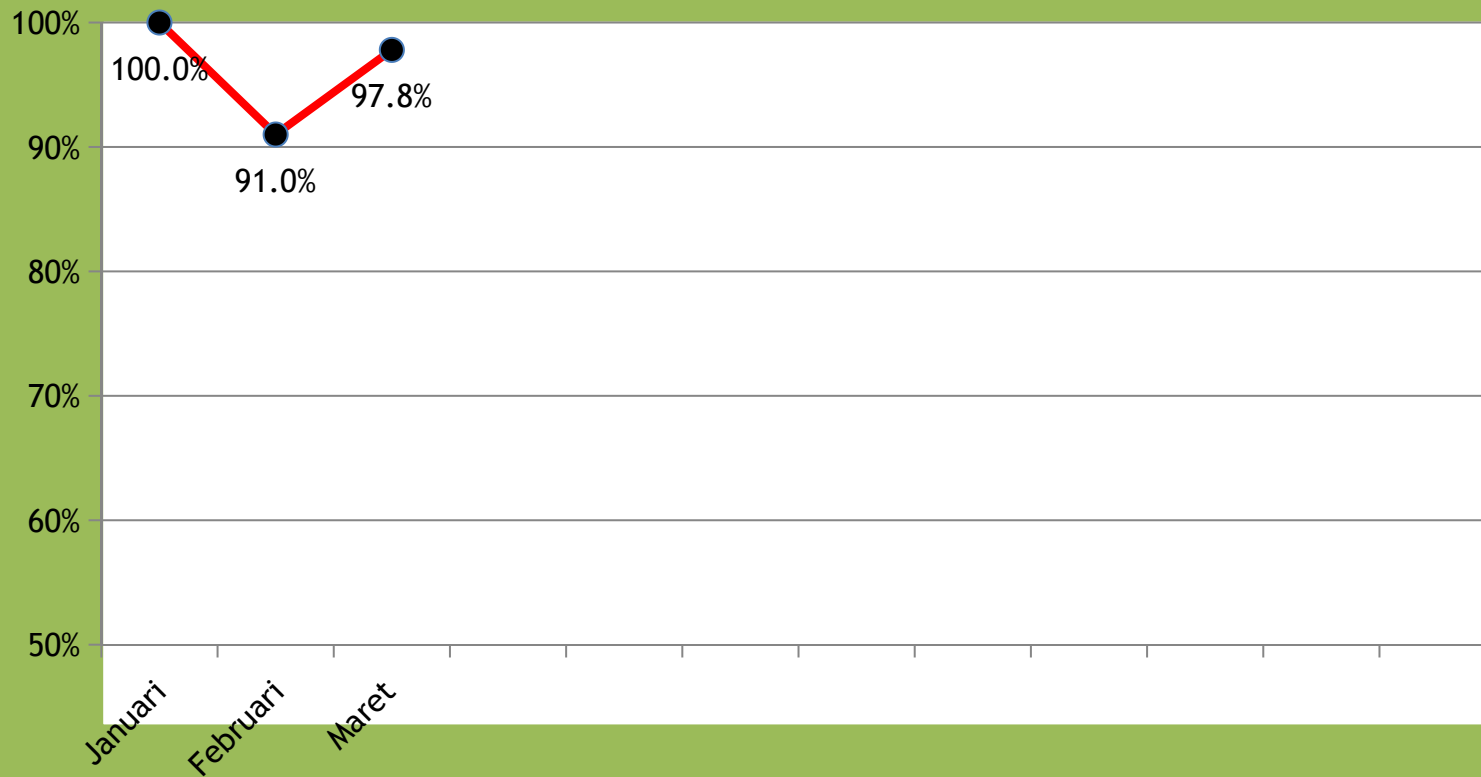
## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Availability



ATRIBUT AVAILABILITY		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Twitter yang dikirim masuk	100.0%	99.5%
2	Twitter balasan mencantumkan nama CSO (tidak disingkat)	100.0%	30.6%
TOTAL SCORE		100.0%	58.2%
n Sample		24	552

# Grafik Kinerja Bulanan Dimensi ENGAGING KPI System @GardaOto



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT PRACTICABILITY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Penanganan atas pertanyaan anda tuntas	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Penanganan masalah anda tidak di-pingpong	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Penjelasan oleh petugas langsung ke pokok permasalahan	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			



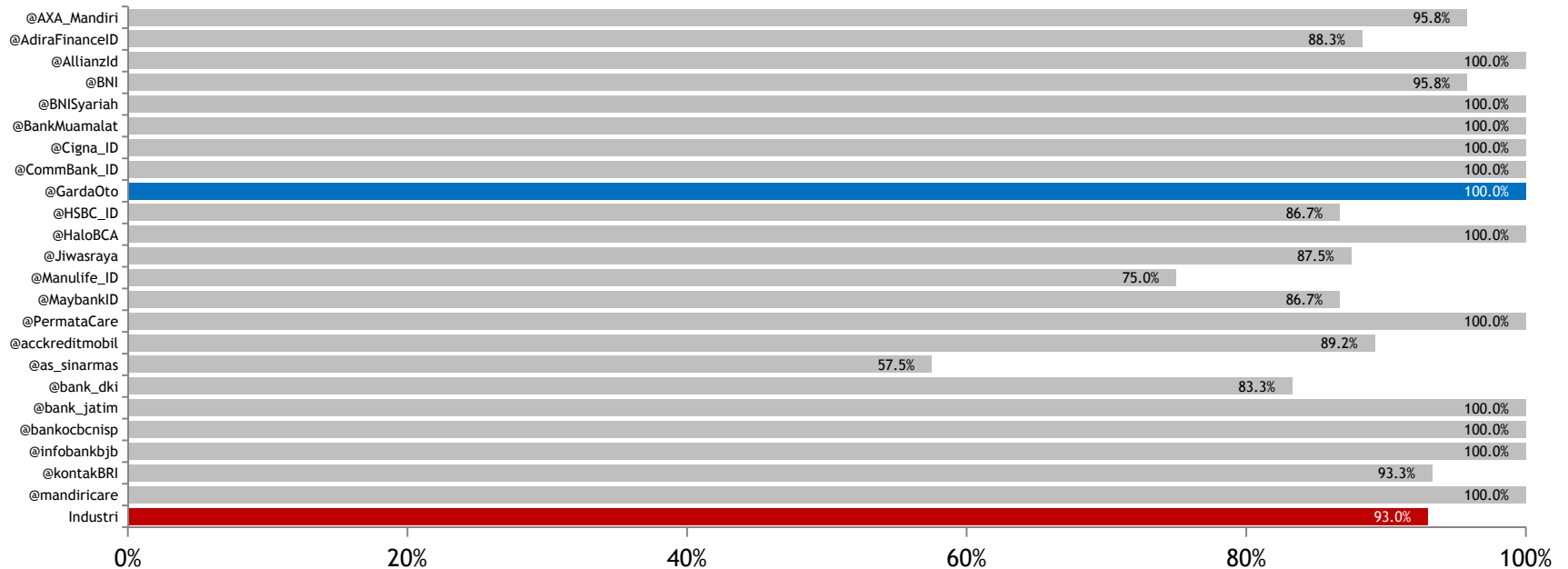
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT PRACTICABILITY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Penanganan atas pertanyaan anda tuntas						
2	Penanganan masalah anda tidak di-pingpong						
3	Penjelasan oleh petugas langsung ke pokok permasalahan						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Practicability



ATRIBUT PRACTICABILITY		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Penanganan atas pertanyaan anda tuntas	100.0%	88.6%
2	Penanganan masalah anda tidak di-pingpong	100.0%	90.4%
3	Penjelasan oleh petugas langsung ke pokok permasalahan	100.0%	98.7%
TOTAL SCORE		100.0%	93.0%
n Sample		24	552

# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi ENGAGING @GardaOto

ATRIBUT RESOURCEFUL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Petugas tahu bisa menjawab pertanyaan anda terkait kegiatan promosi terkini	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Petugas menjawab informasi yang anda minta secara lengkap	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Jawaban yang diberikan anda mengerti	100.0%	100.0%	100.0%			
	<b>TOTAL SCORE</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

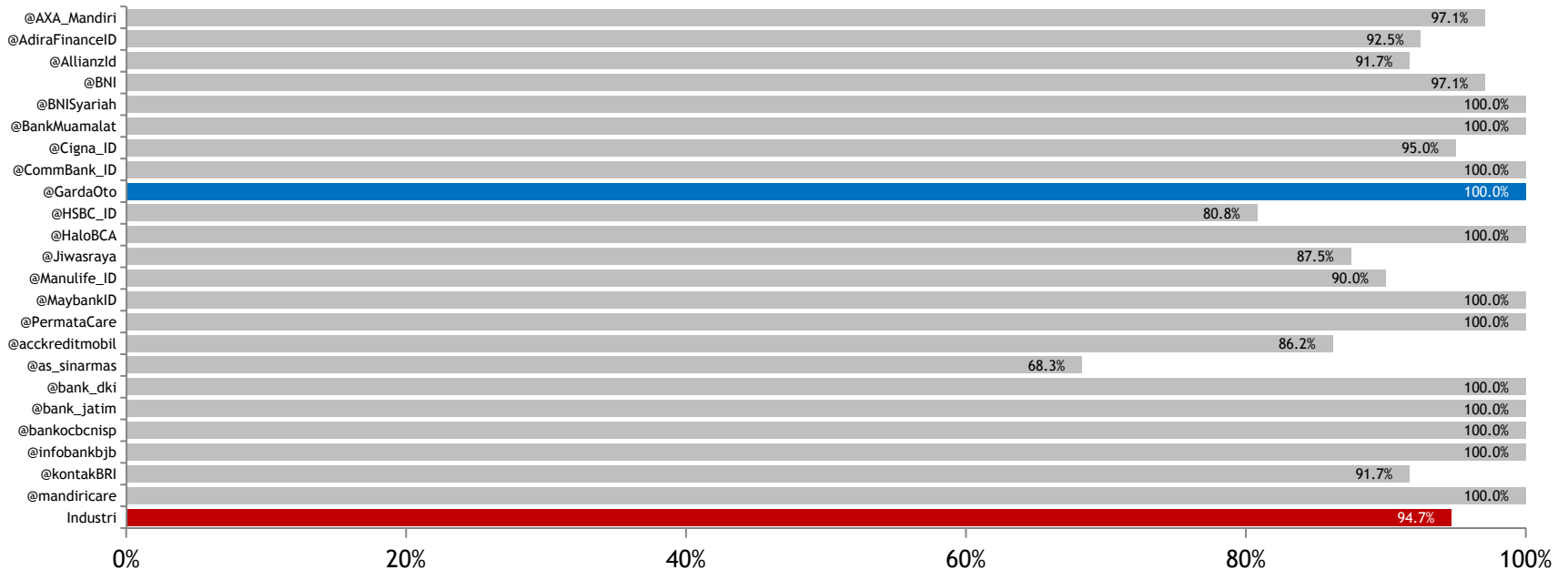
# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi ENGAGING @GardaOto

ATRIBUT RESOURCEFUL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Petugas tahu bisa menjawab pertanyaan anda terkait kegiatan promosi terkini						
2	Petugas menjawab informasi yang anda minta secara lengkap						
3	Jawaban yang diberikan anda mengerti						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Resourceful



ATRIBUT RESOURCEFUL		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Petugas tahu bisa menjawab pertanyaan anda terkait kegiatan promosi terkini	100.0%	88.0%
2	Petugas menjawab informasi yang anda minta secara lengkap	100.0%	96.9%
3	Jawaban yang diberikan anda mengerti	100.0%	98.4%
TOTAL SCORE		100.0%	94.7%
n Sample		24	552

# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi ENGAGING @GardaOto

ATRIBUT ENCOURAGING		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Petugas responsif menjawab pertanyaan atau permintaan dalam jangka waktu	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Dalam akhir pembicaraan mengundang terus menggunakan Twitter jika ada masalah lain	100.0%	50.0%	87.5%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>75.0%</b>	<b>93.8%</b>			
	n Sample	8	8	8			

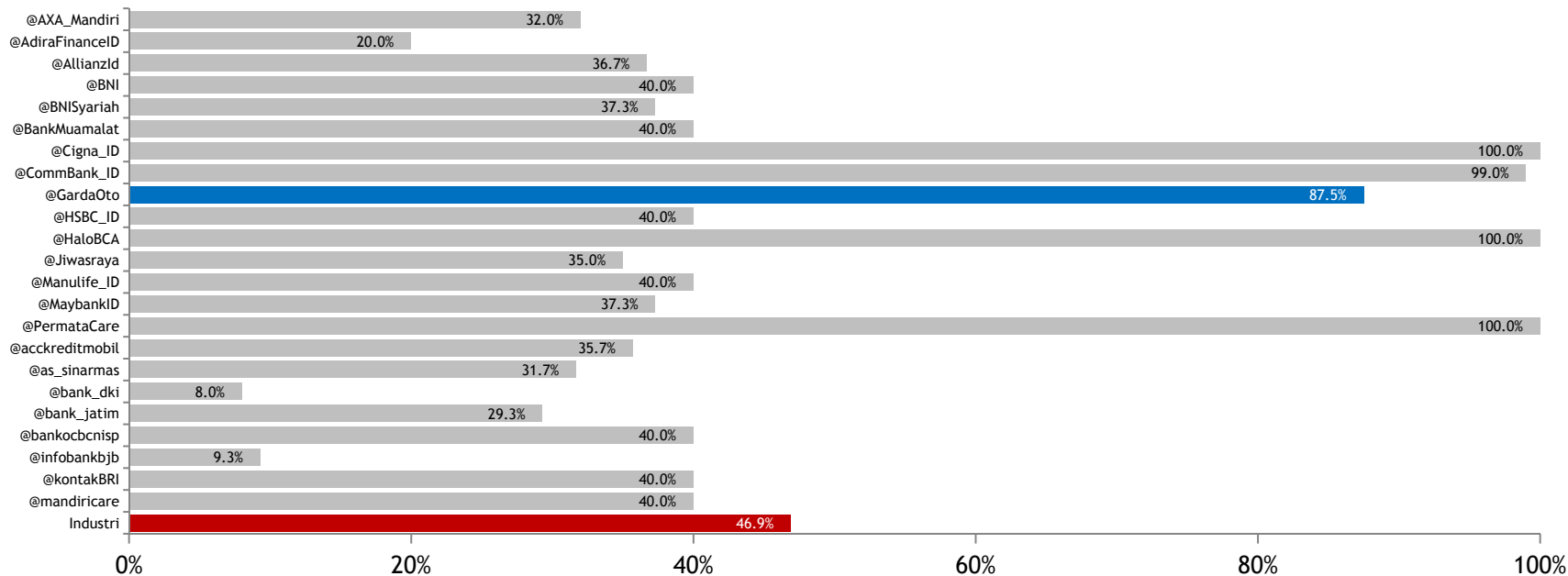
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi ENGAGING  
@GardaOto**

ATRIBUT ENCOURAGING		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Petugas responsif menjawab pertanyaan atau permintaan dalam jangka waktu						
2	Dalam akhir pembicaraan mengundang terus menggunakan Twitter jika ada masalah lain						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Encouraging



ATRIBUT ENCOURAGING		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Petugas responsif menjawab pertanyaan atau permintaan dalam jangka waktu	100.0%	86.0%
2	Dalam akhir pembicaraan mengundang terus menggunakan Twitter jika ada masalah lain	79.2%	20.8%
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>87.5%</b>	<b>46.9%</b>
n Sample		24	552

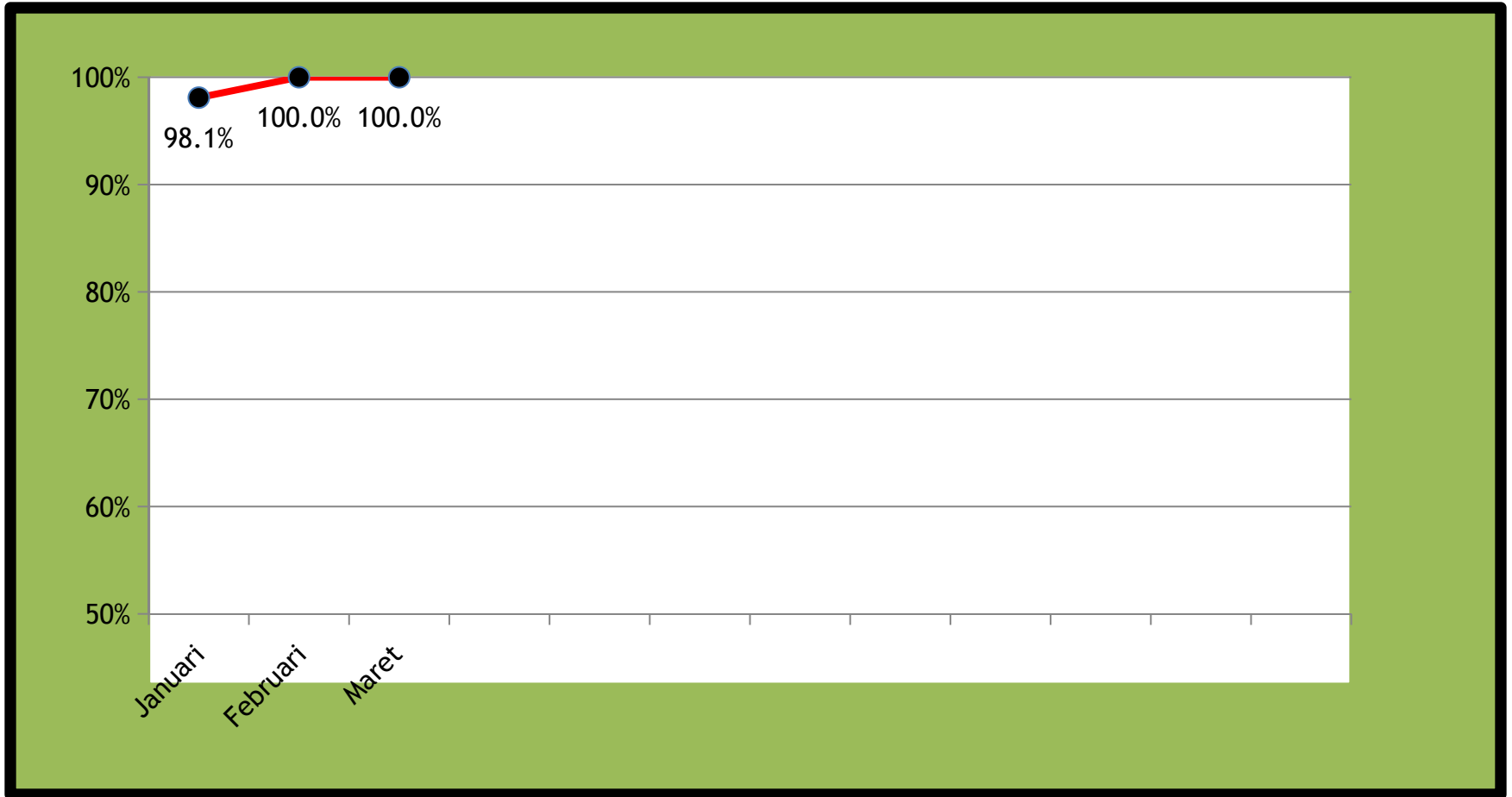


# KINERJA DIMENSI HUMAN TOUCHING

# Grafik Kinerja Bulanan Dimensi HUMAN TOUCHING

## KPI Communication

### @GardaOto



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT VERBAL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Isi Twitter menggunakan bahasa Indonesia formal	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Isi Twitter tidak menggunakan bahasa teknis yang membingungkan	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Jawaban yang diberikan dapat mengerti oleh anda	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Tulisan isi Twitter secara sopan dan bertatakrama (memanggil sebutan Bapak/Ibu)	100.0%	100.0%	100.0%			
5	Isi Twitter memanggil nama pelanggan	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

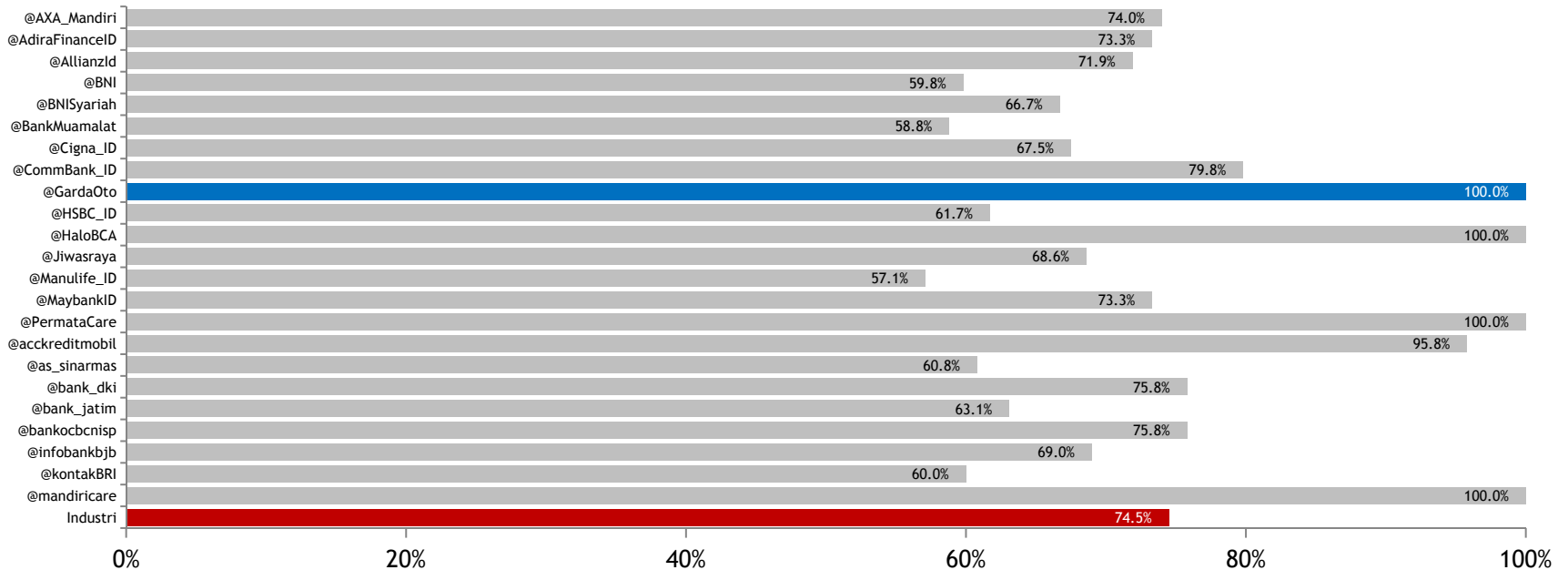
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT VERBAL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Isi Twitter menggunakan bahasa Indonesia formal						
2	Isi Twitter tidak menggunakan bahasa teknis yang membingungkan						
3	Jawaban yang diberikan dapat mengerti oleh anda						
4	Tulisan isi Twitter secara sopan dan bertatakrama (memanggil sebutan Bapak/Ibu)						
5	Isi Twitter memanggil nama pelanggan						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

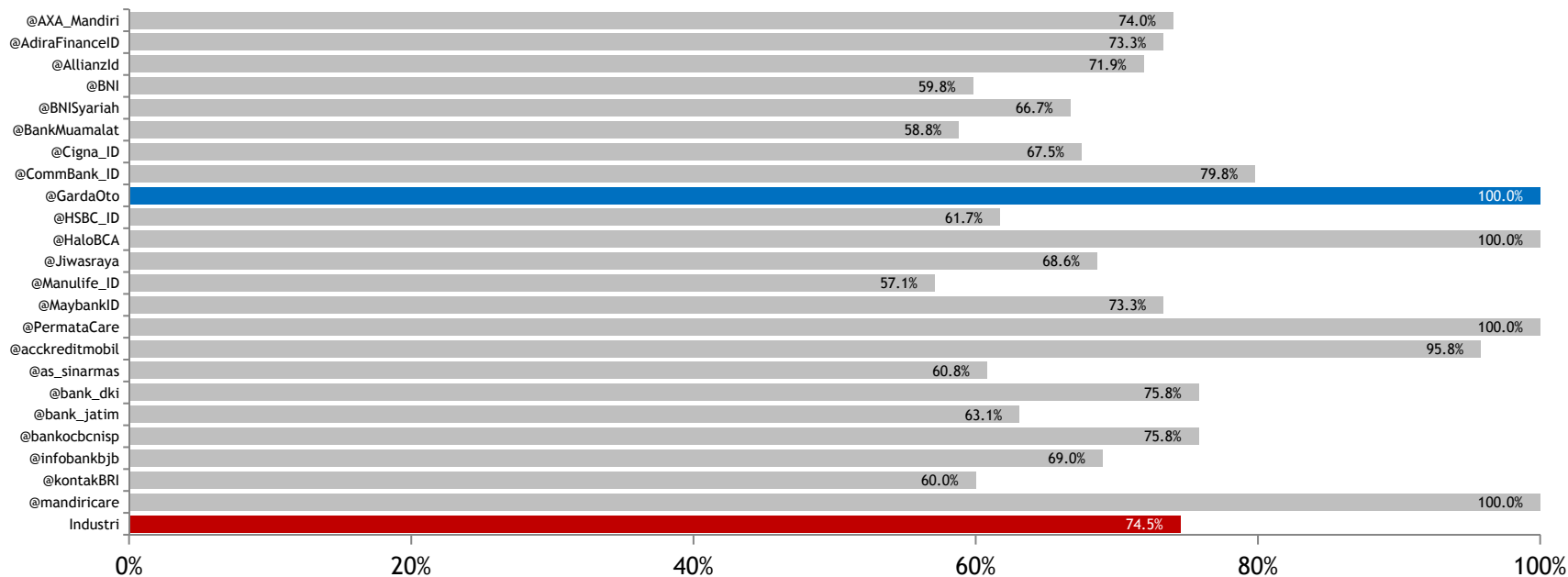
## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Verbal



ATRIBUT VERBAL		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Isi Twitter menggunakan bahasa Indonesia formal	100.0%	97.7%
2	Isi Twitter tidak menggunakan bahasa teknis yang membingungkan	100.0%	93.5%
3	Jawaban yang diberikan dapat mengerti oleh anda	100.0%	97.8%
4	Tulisan isi Twitter secara sopan dan bertatakrama (memanggil sebutan Bapak/Ibu)	100.0%	39.7%
5	...		

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Verbal



ATRIBUT VERBAL		@GardaOto	Rata-rata Industri
5	Isi Twitter memanggil nama pelanggan	100.0%	43.7%
TOTAL SCORE		100.0%	74.5%
	n Sample	24	552

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT NON VERBAL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Tidak menggunakan tanda-tanda tulisan yang kasar	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Tidak ada salah ketik	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Ditulis dengan kesungguhan membantu anda	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Menjawab dengan berpikir, tidak asal-asalan	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

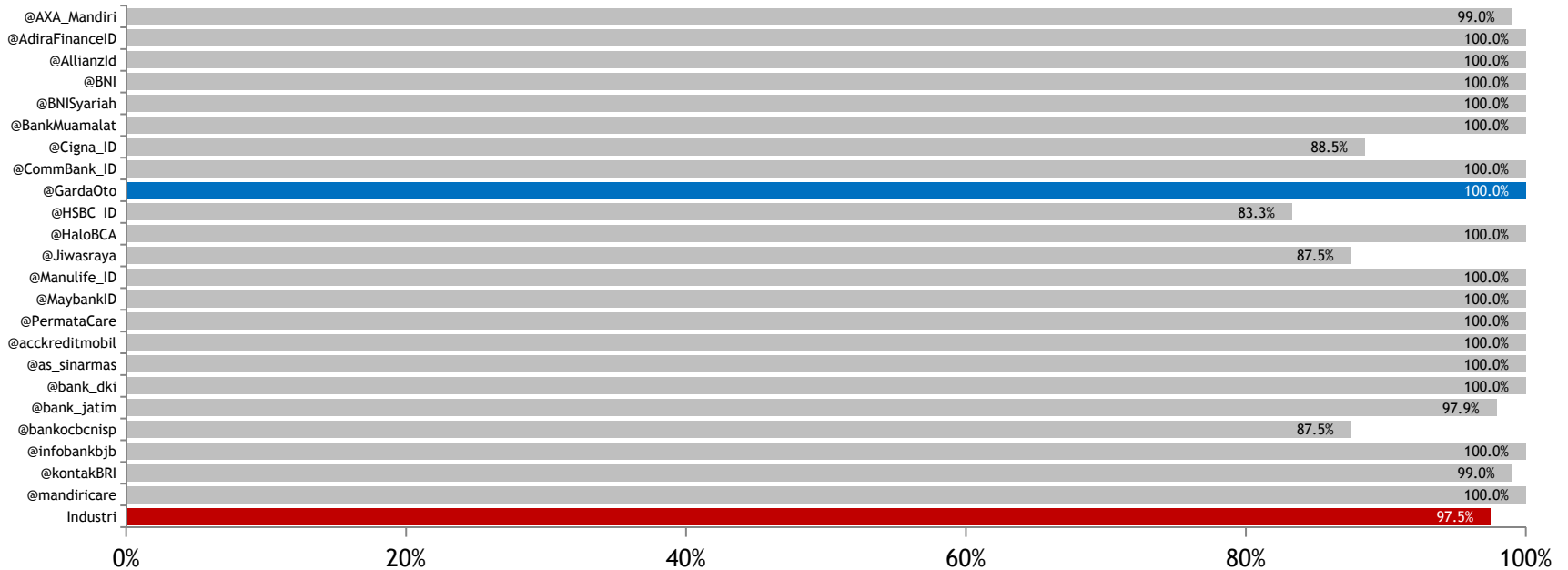
ATRIBUT NON VERBAL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Tidak menggunakan tanda-tanda tulisan yang kasar						
2	Tidak ada salah ketik						
3	Ditulis dengan kesungguhan membantu anda						
4	Menjawab dengan berpikir, tidak asal-asalan						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						



# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Non Verbal



ATRIBUT NON VERBAL		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Tidak menggunakan tanda-tanda tulisan yang kasar	100.0%	97.5%
2	Tidak ada salah ketik	100.0%	98.4%
3	Ditulis dengan kesungguhan membantu anda	100.0%	95.3%
4	Menjawab dengan berpikir, tidak asal-asalan	100.0%	98.9%
TOTAL SCORE		100.0%	97.5%
n Sample		24	552

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT VISUAL		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Isi Twitter menggunakan emotikon positif	87.5%	100.0%	100.0%			
2	Foto profil bersifat positif	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Foto profil berkaitan dengan brand	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>95.8%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

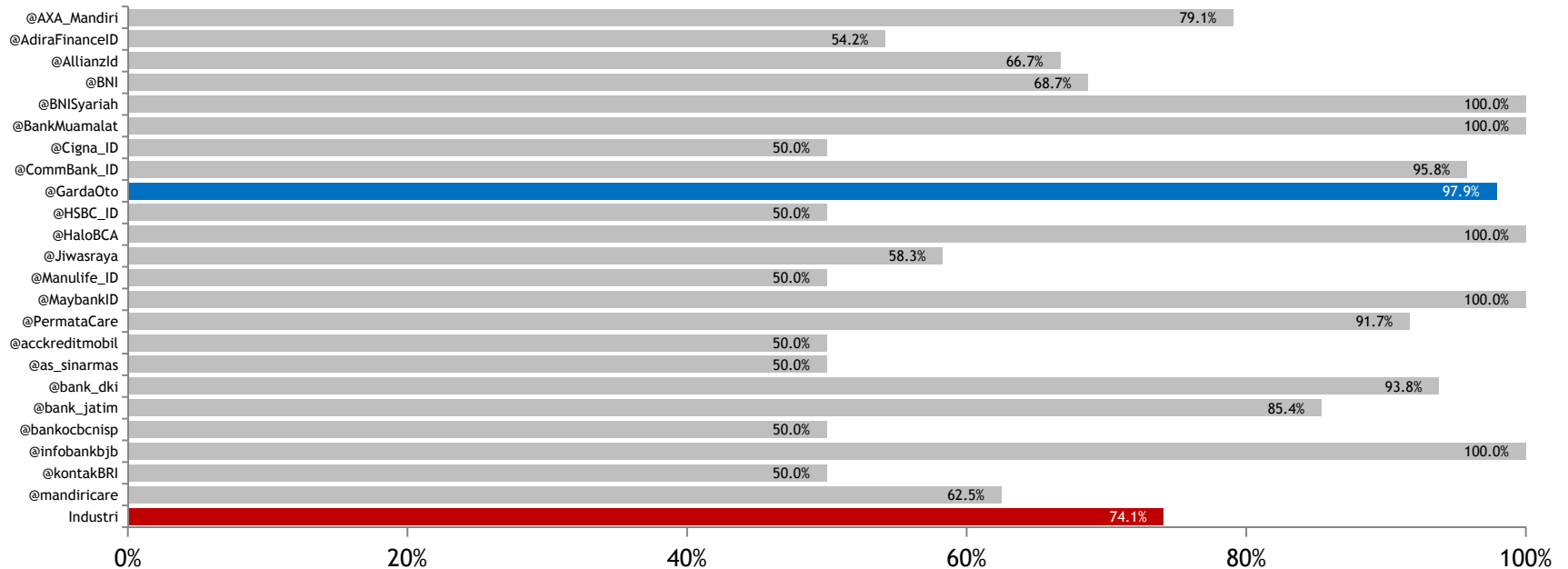
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT VISUAL		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Isi Twitter menggunakan emotikon positif						
2	Foto profil bersifat positif						
3	Foto profil berkaitan dengan brand						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Visual

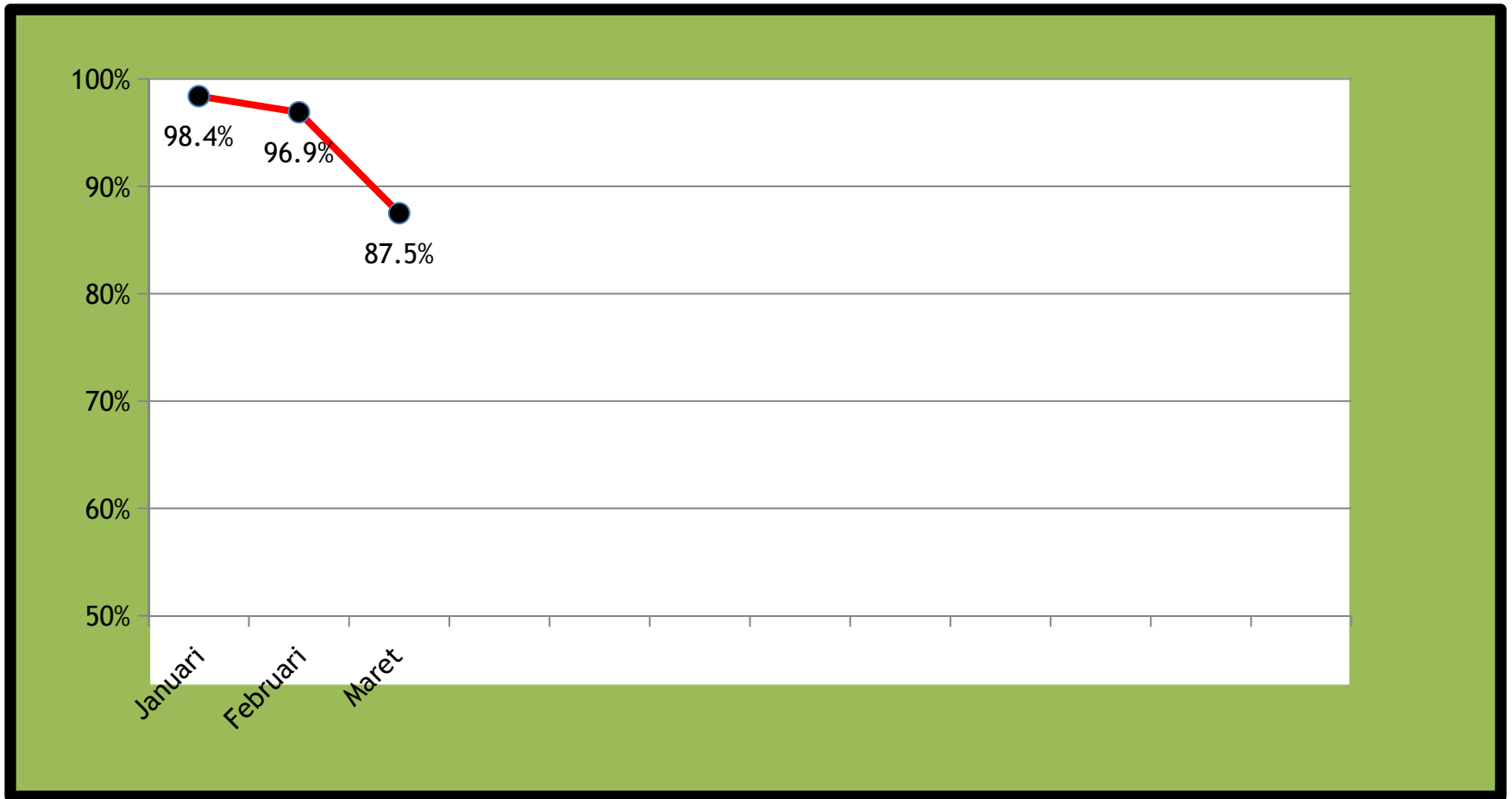


ATRIBUT VISUAL		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Isi Twitter menggunakan emotikon positif	95.8%	48.7%
2	Foto profil bersifat positif	100.0%	99.5%
3	Foto profil berkaitan dengan brand	100.0%	99.5%
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>97.9%</b>	<b>74.1%</b>
n Sample		24	552

# Grafik Kinerja Bulanan Dimensi HUMAN TOUCHING

## KPI Attitude

### @GardaOto



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT EMPATHY		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Isi Twitter menggunakan magic words (terimakasih, thanks, tolong, maaf)	100.0%	87.5%	50.0%			
2	Emotikon dipilih untuk menunjukkan rasa empati	87.5%	100.0%	100.0%			
3	Isi balasan Twitter tidak menyalahkan anda	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>95.8%</b>	<b>95.8%</b>	<b>83.3%</b>			
	n Sample	8	8	8			

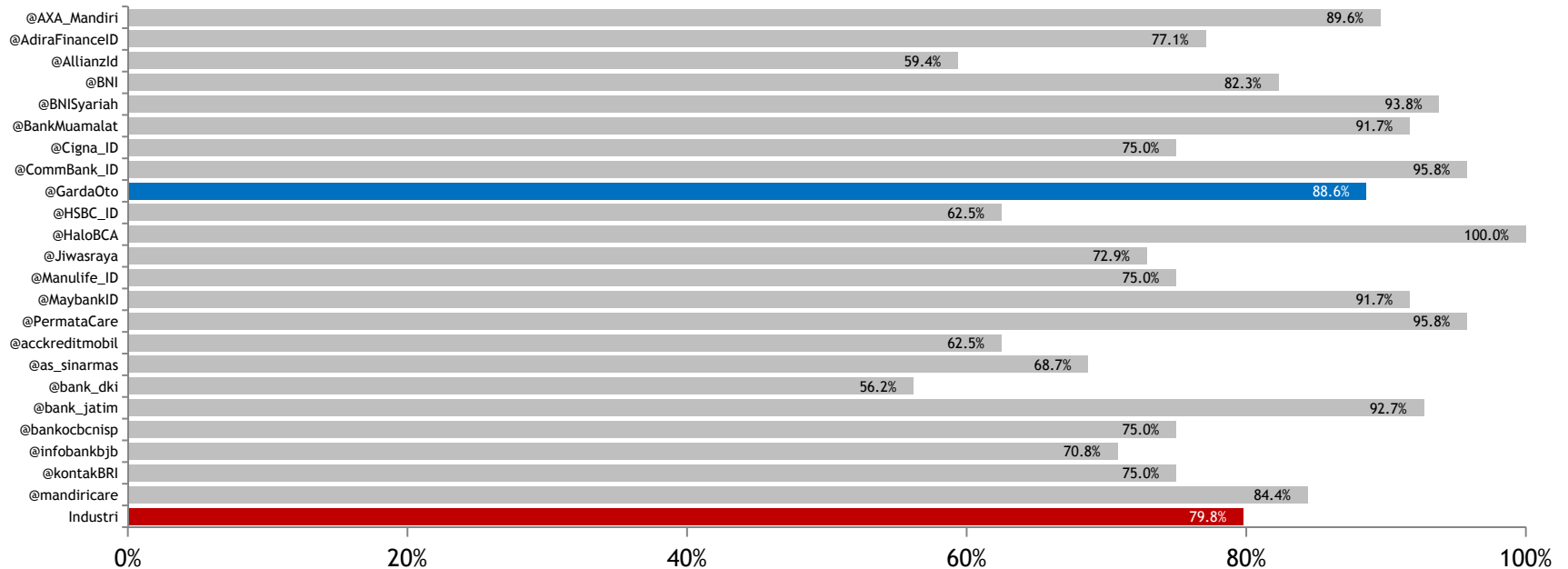
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi HUMAN TOUCHING  
@GardaOto**

ATRIBUT EMPATHY		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Isi Twitter menggunakan magic words (terimakasih, thanks, tolong, maaf)						
2	Emotikon dipilih untuk menunjukkan rasa empati						
3	Isi balasan Twitter tidak menyalahkan anda						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Empathy



ATRIBUT EMPATHY		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Isi Twitter menggunakan magic words (terimakasih, thanks, tolong, maaf)	79.2%	88.4%
2	Emotikon dipilih untuk menunjukkan rasa empati	95.8%	49.3%
3	Isi balasan Twitter tidak menyalahkan anda	100.0%	93.3%
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>88.6%</b>	<b>79.8%</b>
n Sample		24	552



# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi HUMAN TOUCHING @GardaOto

ATRIBUT CARING		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Menuntaskan masalah anda	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Kalimatnya ingin membantu anda	100.0%	100.0%	100.0%			
3	Kalimatnya menunjukkan care dan perhatian	100.0%	100.0%	100.0%			
4	Menjawab lengkap hingga tuntas (mencegah salah tangkap)	100.0%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

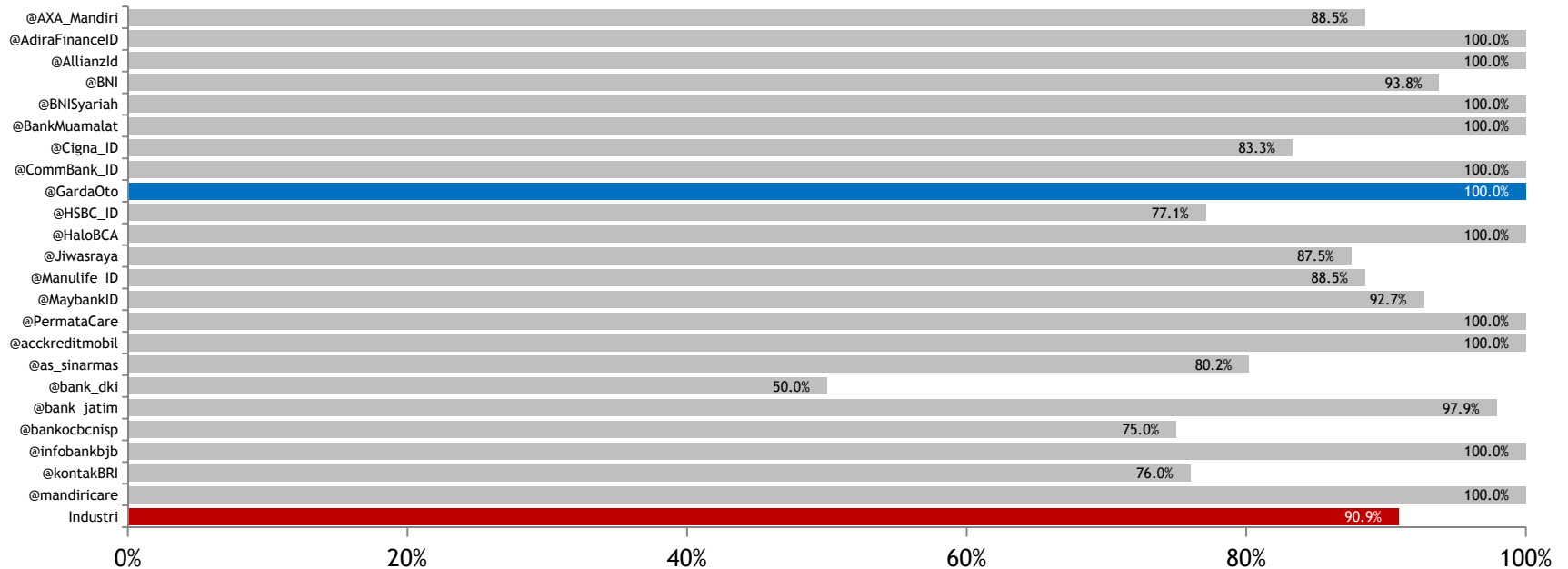
# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi HUMAN TOUCHING @GardaOto

ATRIBUT CARING		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Menuntaskan masalah anda						
2	Kalimatnya ingin membantu anda						
3	Kalimatnya menunjukkan care dan perhatian						
4	Menjawab lengkap hingga tuntas (mencegah salah tangkap)						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

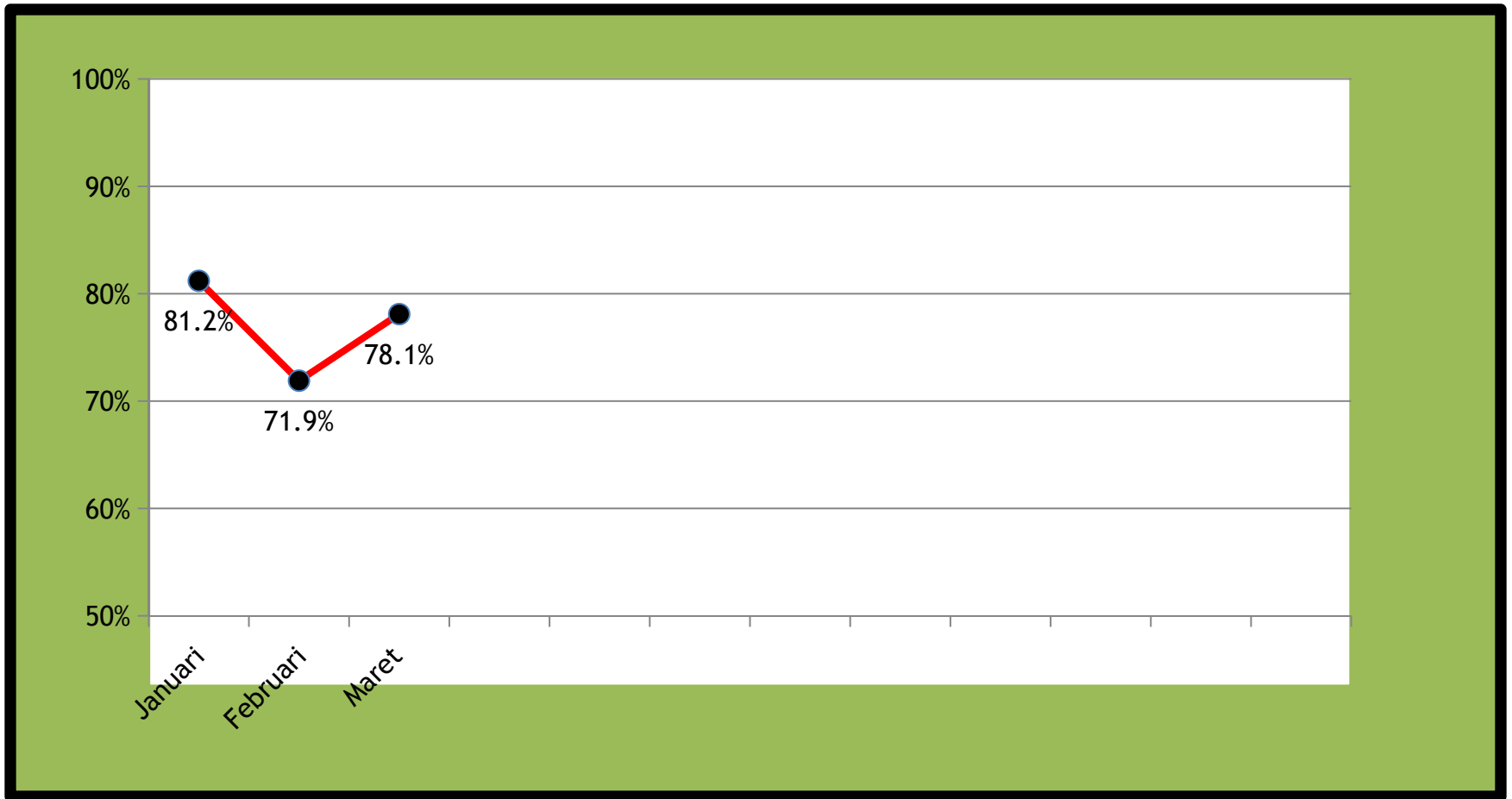
### Untuk KPI dan Atribut Caring



ATRIBUT CARING		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Menuntaskan masalah anda	100.0%	91.3%
2	Kalimatnya ingin membantu anda	100.0%	94.6%
3	Kalimatnya menunjukkan care dan perhatian	100.0%	80.6%
4	Menjawab lengkap hingga tuntas (mencegah salah tangkap)	100.0%	97.1%
TOTAL SCORE		100.0%	90.9%
n Sample		24	552

# KINERJA DIMENSI NAVIGATING

# Grafik Kinerja Bulanan Dimensi NAVIGATING KPI Probing @GardaOto



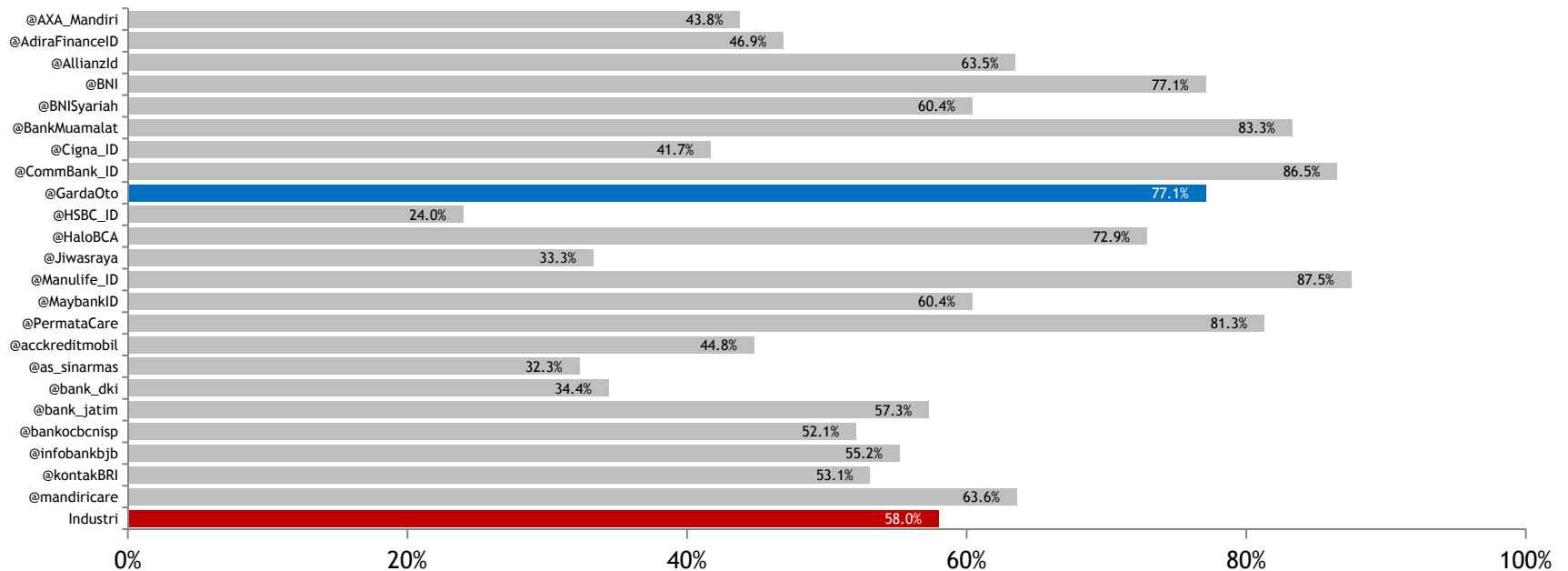
# Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam Dimensi NAVIGATING @GardaOto

ATRIBUT PROBING		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Menggali kebutuhan anda sebelum menjawab	100.0%	100.0%	75.0%			
2	Menanyakan boleh tahu apakah ada keinginan tertentu (yang lain)	62.5%	62.5%	75.0%			
3	Mengulang tujuan pertanyaan anda	100.0%	75.0%	75.0%			
4	Jawaban tidak menimbulkan komentar lanjutan	62.5%	50.0%	87.5%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>81.2%</b>	<b>71.9%</b>	<b>78.1%</b>			
	n Sample	8	8	8			

**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi NAVIGATING  
@GardaOto**

ATRIBUT PROBING		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Menggali kebutuhan anda sebelum menjawab						
2	Menanyakan boleh tahu apakah ada keinginan tertentu (yang lain)						
3	Mengulang tujuan pertanyaan anda						
4	Jawaban tidak menimbulkan komentar lanjutan						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

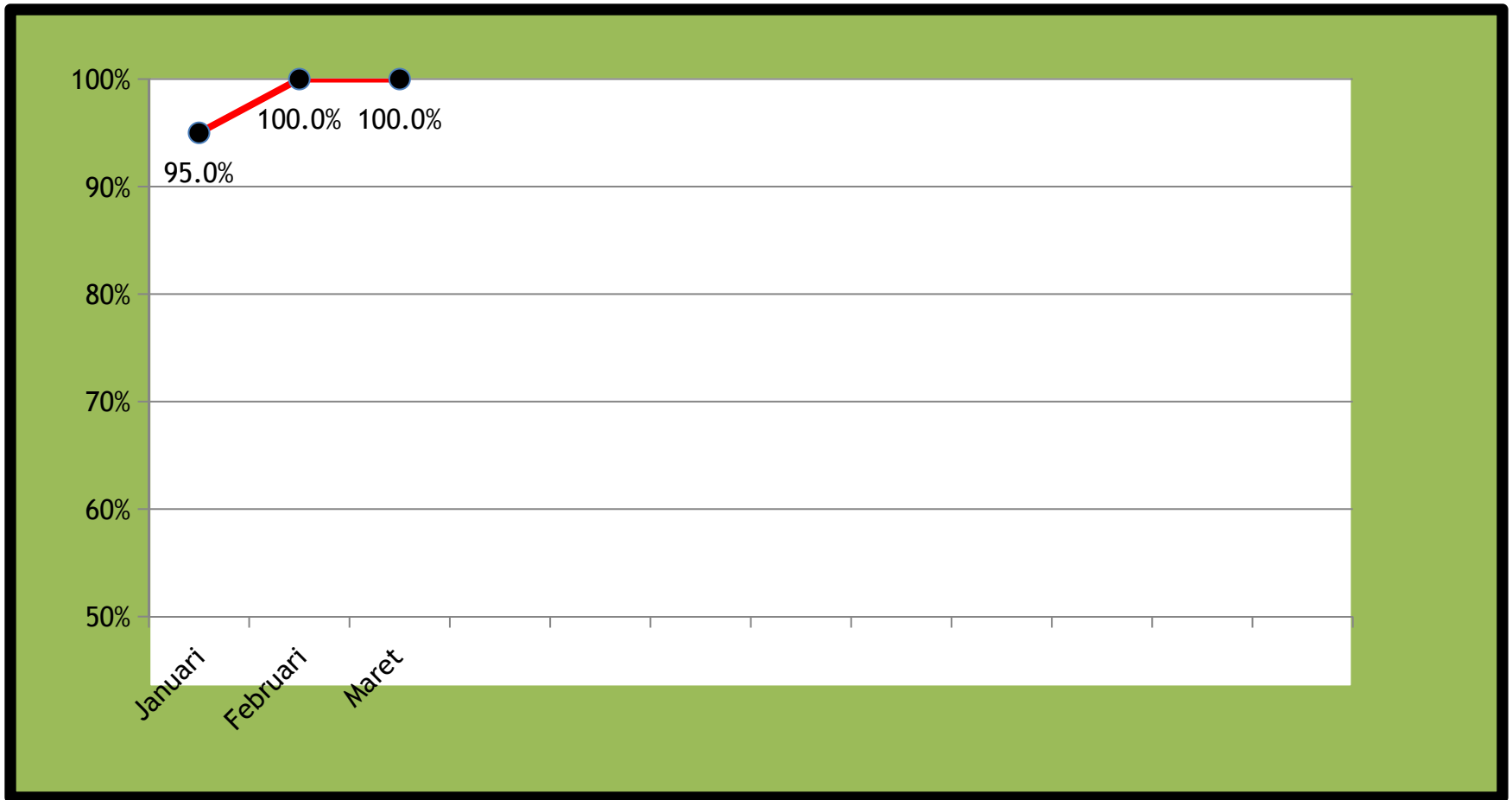
# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021 Untuk KPI dan Atribut Probing



ATRIBUT PROBING		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Menggali kebutuhan anda sebelum menjawab	91.7%	52.9%
2	Menanyakan boleh tahu apakah ada keinginan tertentu (yang lain)	66.7%	57.2%
3	Mengulang tujuan pertanyaan anda	83.3%	61.2%
4	Jawaban tidak menimbulkan komentar lanjutan	66.7%	60.3%
TOTAL SCORE		77.1%	58.0%
n Sample		24	552



## Grafik Kinerja Bulanan Dimensi NAVIGATING KPI Providing Solution @GardaOto



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi NAVIGATING  
@GardaOto**

ATRIBUT PROVIDING SOLUTION		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Solusi yang disampaikan baik solusi langsung maupun solusi alternative sangat bermakna	87.5%	100.0%	100.0%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>93.8%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>			
	n Sample	8	8	8			

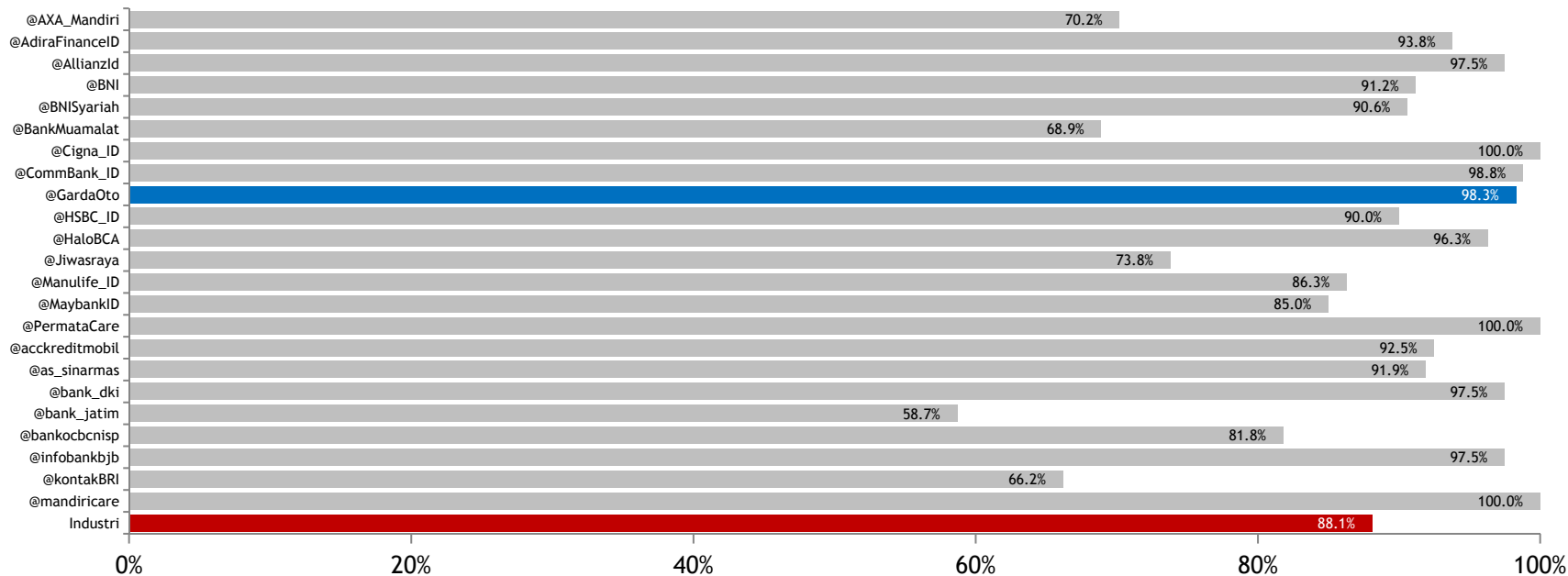
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi NAVIGATING  
@GardaOto**

ATRIBUT PROVIDING SOLUTION		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda						
2	Solusi yang disampaikan baik solusi langsung maupun solusi alternative sangat bermakna						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

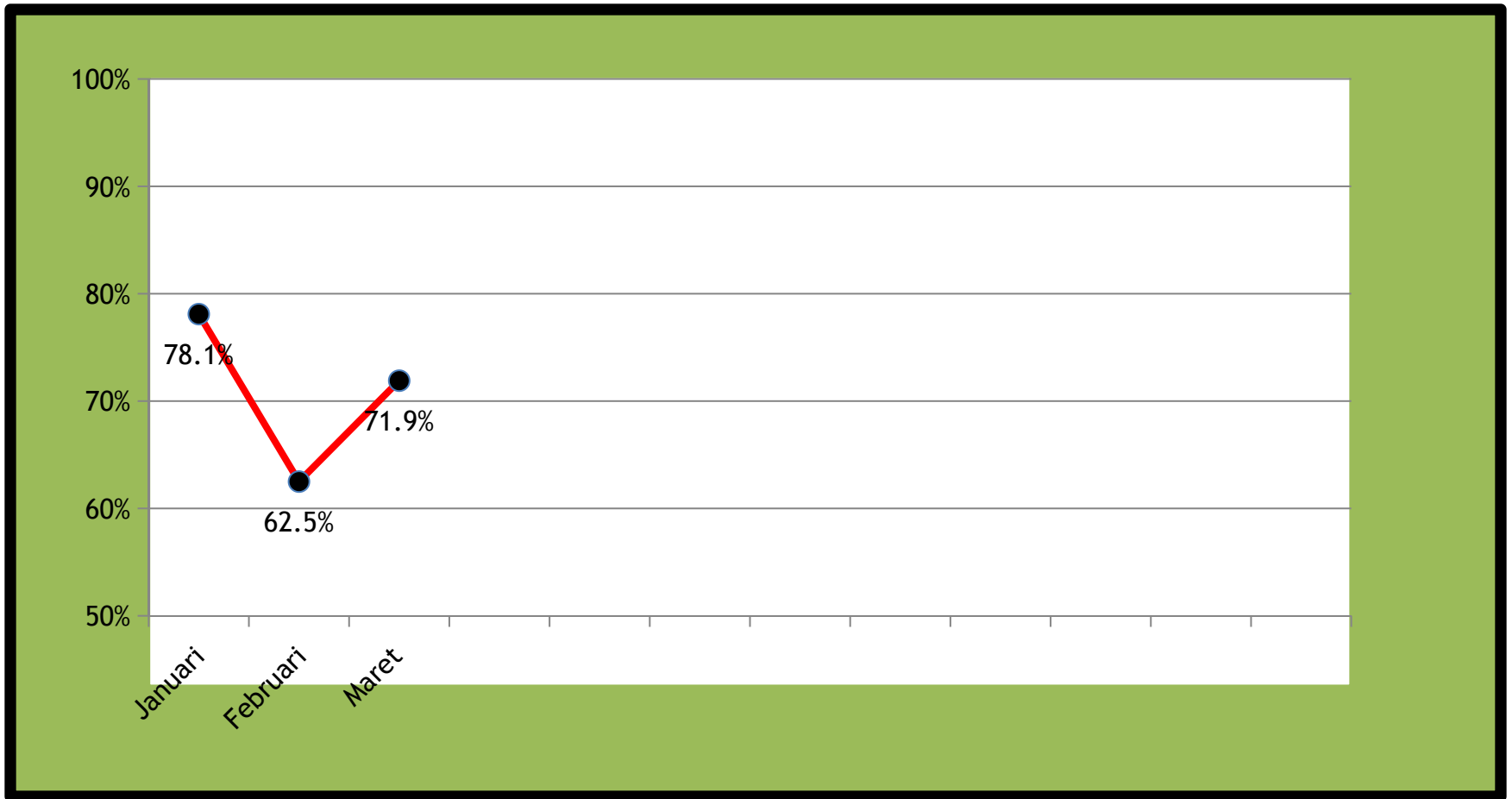
## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Providing Solution



ATRIBUT PROVIDING SOLUTION		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda	100.0%	84.9%
2	Solusi yang disampaikan baik solusi langsung maupun solusi alternative sangat bermakna	95.8%	92.9%
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>98.3%</b>	<b>88.1%</b>
n Sample		24	552

## Grafik Kinerja Bulanan Dimensi NAVIGATING KPI Closing @GardaOto



**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi NAVIGATING  
@GardaOto**

ATRIBUT CLOSING		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Mengucapkan terimakasih	100.0%	100.0%	100.0%			
2	Menawarkan bantuan lebih lanjut	12.5%	25.0%	0.0%			
3	Menyebutkan saluran informasi lebih lanjut (no telepon cabang atau call center yang dapat dihubungi)	100.0%	75.0%	100.0%			
4	Mengundang gunakan Twitter dikemudian hari	100.0%	50.0%	87.5%			
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>78.1%</b>	<b>62.5%</b>	<b>71.9%</b>			
	n Sample	8	8	8			

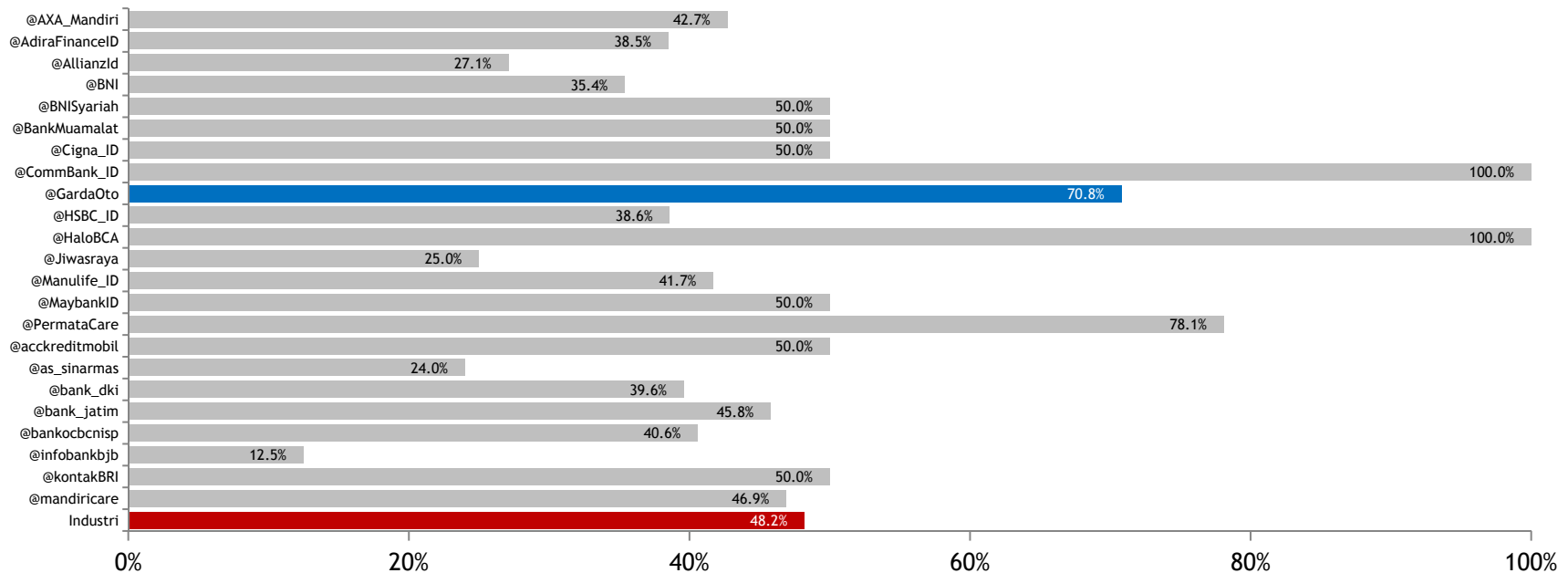
**Tabel Kinerja Bulanan KPI dan Atribut Dalam  
Dimensi NAVIGATING  
@GardaOto**

ATRIBUT CLOSING		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Mengucapkan terimakasih						
2	Menawarkan bantuan lebih lanjut						
3	Menyebutkan saluran informasi lebih lanjut (no telepon cabang atau call center yang dapat dihubungi)						
4	Mengundang gunakan Twitter dikemudian hari						
<b>TOTAL SCORE</b>							
	n Sample						

# Grafik dan Tabel Perbandingan Kinerja @GardaOto & Brand Lainnya

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

### Untuk KPI dan Atribut Closing



ATRIBUT CLOSING		@GardaOto	Rata-rata Industri
1	Mengucapkan terimakasih	100.0%	88.4%
2	Menawarkan bantuan lebih lanjut	12.5%	14.7%
3	Menyebutkan saluran informasi lebih lanjut (no telepon cabang atau call center yang dapat dihubungi)	91.7%	73.9%
4	Mengundang gunakan Twitter dikemudian hari	79.2%	15.6%
TOTAL SCORE		70.8%	48.2%
n Sample		24	552



# ENGAGEMENT INDEX

# ENGAGEMENT INDEX

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ENGAGEMENT INDEX		@GardaOto
1	Alamat Twitter dikomunikasikan kepada pelanggan	100.0%
2	Twitter balasan mencantumkan nama CSO (tidak disingkat)	100.0%
3	Petugas tahu bisa menjawab pertanyaan anda terkait kegiatan promosi terkini	100.0%
4	Dalam akhir pembicaraan mengundang terus menggunakan Twitter jika ada masalah lain	79.2%
5	Tulisan isi Twitter secara sopan dan bertatakrama (memanggil sebutan Bapak/Ibu)	100.0%
6	Isi Twitter memanggil nama pelanggan	100.0%
7	Ditulis dengan kesungguhan membantu anda	100.0%
8	Isi Twitter menggunakan emotikon positif	95.8%
9	Isi Twitter menggunakan magic words (terimakasih, thanks, tolong, maaf)	79.2%
10	Kalimatnya ingin membantu anda	100.0%
11	Kalimatnya menunjukkan care dan perhatian	100.0%
12	Menanyakan boleh tahu apakah ada keinginan tertentu (yang lain)	66.7%
13	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda	100.0%
14	Menyebutkan saluran informasi lebih lanjut (no telepon cabang atau call center yang dapat dihubungi)	91.7%
15	Mengundang gunakan Twitter dikemudian hari	79.2%
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>90.9%</b>

# AREA PERBAIKAN

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ACCESSIBILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Ada Twitter balasan yang dikirimkan dalam waktu kurang dari 1 hari	0	0.030	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT AVAILABILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Twitter yang dikirim masuk	0	0.012	0.000
2	Twitter balasan mencantumkan nama CSO (tidak disingkat)	0	0.018	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT FEASIBILITY 1		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Ada di Website	0	0.012	0.000
2	Ada di Brosur	24	0.000	0.000
3	Terlihat di Kantor Cabang (WIC)	24	0.000	0.000
4	Di Call Center	0	0.012	0.000

# AREA PERBAIKAN

## Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT FEASIBILITY 2		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Alamat Twitter mudah diingat	0	0.016	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT ENCOURAGING		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Petugas responsive menjawab pertanyaan atau permintaan dalam jangka waktu :	0	0.012	0.000
2	Dalam akhir pembicaraan mengundang terus menggunakan Twitter jika ada masalah lain?	5	0.018	0.090



## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT PRACTICABILITY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Penanganan atas pertanyaan anda tuntas	0	0.012	0.000
2	Penanganan masalah anda tidak diping pong	0	0.006	0.000
3	Penjelasan oleh petugas langsung ke pokok permasalahan	0	0.012	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT RESOURCEFUL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Petugas tahu bisa menjawab pertanyaan anda terkait kegiatan promosi terkini	0	0.012	0.000
2	Petugas menjawab informasi yang anda minta secara lengkap	0	0.016	0.000
3	Jawaban yang diberikan anda mengerti	0	0.012	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT CARING		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Menuntaskan masalah anda?	0	0.025	0.000
2	Kalimatnya ingin membantu anda	0	0.025	0.000
3	Kalimatnya menunjukkan care dan perhatian?	0	0.025	0.000
4	Menjawab lengkap hingga tuntas (mencegah salah tangkap)	0	0.025	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT EMPATHY		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Isi Twitter menggunakan magic words : terimakasih, thanks, tolong, maaf.	5	0.050	0.250
2	Emoticon dipilih untuk menunjukkan rasa empathy	1	0.025	0.025
3	Isi balasan Twitter tidak menyalahkan anda	0	0.025	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT NON VERBAL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Tidak menggunakan tanda-tanda tulisan yang kasar	0	0.015	0.000
2	Tidak ada salah ketik	0	0.015	0.000
3	Ditulis dengan kesungguhan membantu anda	0	0.015	0.000
4	Menjawab dengan berpikir, tidak asal-asalan	0	0.015	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT VERBAL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Isi Twitter menggunakan bahasa Indonesia formal :	0	0.016	0.000
2	Isi Twitter tidak menggunakan bahasa teknis yang membingungkan	0	0.016	0.000
3	Jawaban yang diberikan dapat mengerti oleh anda	0	0.016	0.000
4	Tulisan isi Twitter secara sopan dan bertatakrama : memanggil sebutan bapak/ibu?	0	0.016	0.000
5	Isi Twitter memanggil nama pelanggan	0	0.016	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT VISUAL		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Isi Twitter menggunakan emoticon positive	1	0.030	0.030
2	Profile picture bersifat positif	0	0.018	0.000
3	Profile picture berkaitan dengan brand	0	0.012	0.000

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT CLOSING		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Mengucapkan terimakasih	0	0.030	0.000
2	Menawarkan bantuan lebih lanjut?	21	0.030	0.630
3	Menyebutkan saluran informasi lebih lanjut . (no telepon cabang atau call center yang dapat dihubungi)	2	0.030	0.060
4	Mengundang gunakan Twitter dikemudian hari	5	0.030	0.150



## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT PROBING		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Menggali kebutuhan anda sebelum menjawab?	2	0.030	0.060
2	Menanyakan boleh tahu apakah ada keinginan tertentu (yang lain)	8	0.030	0.240
3	Mengulang tujuan pertanyaan anda?	4	0.030	0.120
4	Jawaban tidak menimbulkan komentar lanjutan	8	0.030	0.240

## AREA PERBAIKAN

### Hasil Pemantauan Januari - Maret 2021

ATRIBUT PROVIDING SOLUTION		Frekuensi Perbaikan	Impact Index	Priority Index
1	Menyediakan solusi sesuai kebutuhan anda?	0	0.096	0.000
2	Solusi yang disampaikan baik solusi langsung maupun solusi alternative sangat bermakna?	1	0.064	0.064