

Lampiran 1

Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan peneliti untuk menjadi pedoman dasar, bahan pertimbangan, dan perbandingan dalam upaya untuk mendapat arahan dan kerangka pemikiran penelitian. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dijadikan bahan acuan bagi penelitian :

1. Silfia Nandasari (2018)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Telkom Lumajang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Telkom Lumajang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan IndiHome Telkom di kecamatan Lumajang. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia dan jenis kelamin dengan jumlah 40 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif analisis regresi linier berganda uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan untuk kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Secara simultan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome Telkom Lumajang. Hasil koefisien determinasi R^2 menunjukkan sebanyak 37,2% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 62,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Erwin Hamdani (2017)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus Pelanggan IndiHome Kecamatan

Tampan 2016)”. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Indihome di Kecamatan Tampan. Penelitian ini dimulai sejak bulan Oktober 2016 hingga Maret 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome PT Telekomunikasi Indonesia pada pelanggan Indihome di kecamatan Tampan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Accidental Sampling dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 100 orang. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat spss versi 22.0. berdasarkan hasil uji regresi linear berganda di peroleh persamaan: $Y = 1,689 + 0,245 X_1 + 0,205 X_2 + 0,251 X_3 + e$, kemudian dari hasil simultan (Uji f) diketahui bahwa variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome di kecamatan Tampan. Sedangkan berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) di ketahui bahwa variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome di kecamatan Tampan. Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai R Square sebesar 0,775. Ini menunjukkan bahwa variable Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 77% terhadap kepuasan pelanggan Speedy Indihome. Sedangkan sisanya sebesar 23% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

3. Akbar Rachmat Novianto (2018)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kantor Daerah Telekomunikasi Kota Sukabumi” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkom Indihome, (2) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Telkom Indihome, (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan

kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Telkom Indihome. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Populasi pada penelitian ini adalah Pelanggan Indihome di kota Sukabumi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode teori Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Telkom Indihome sebesar 46.64% , (2) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Telkom Indihome sebesar 17.55%, (3) Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Telkom Indihome sebesar 37,1%.

4. Holmes Rolandy Kapuy (2019)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Harga dan Nilai Fungsional Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Di Kota Poso” Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel harga dan nilai fungsional terhadap kepuasan pengguna indihome di Kota Poso. Populasi yang digunakan adalah pengguna indihome di Kota Poso. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 orang teknik sampel yang digunakan Simple Random Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data di analisis dengan alat computer statistical program for social science (SPSS). Berdasarkan hasil penelitian, harga dan nilai fungsional berpengaruh signifikan terhadap pengguna indihome, dengan nilai t hitung variabel harga sebesar 2,990 dengan signifikan sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai t hitung variabel nilai fungsional sebesar 3,941 dengan signifikan $0,000 < 0,05$.. Hasil uji F menunjukkan bahwa harga dan nilai fungsional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pengguna indihome, dengan nilai F hitung sebesar 39.542 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi Rsquare yang diperoleh sebesar 0,653. Hal ini berarti 65,3% pengguna indihome dipengaruhi oleh variable harga dan nilai fungsional.

5. Andika Rakhmadhyanto (2019)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan IndiHome PT. Telkom Akses, Semarang).” Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan IndiHome. Teknik analisis yang akan digunakan adalah metode analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan IndiHome PT. Telkom Akses, Semarang. Sedangkan penentuan sampel dilakukan dengan purposive sampling yaitu pemilihan sampel berjumlah 100 orang responden yaitu Pelanggan IndiHome PT. Telkom Akses, Semarang yang masih aktif berlangganan di daerah Pleburan, Semarang dan telah menggunakan IndiHome selama lebih dari 6 bulan. Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan IndiHome. Atribut produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan IndiHome.

6. Muhammad Zulhilmi (2020)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus IndiHome Di Kota Padang)” Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang menggunakan indihome. Penelitian ini menguji tentang Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus indihome di kota padang). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 responden dengan metode penarikan sampel purposive sampling. Dalam penelitian ini diajukan 3 hipotesis, Hasil yang diperoleh membuktikan bahwa Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Sedangkan Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan dalam penelitian ini perusahaan indihome harus meningkatkan lagi kualitas

pelayanan dan kualitas produk demi meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap indihome.

7. Diki, Nana Darna, Rony Marsiana Suhendy (2020)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar)” Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Telkom Kandatel Banjar. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Telkom Kandatel Banjar; Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Telkom Kandatel Banjar; Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Telkom Kandatel Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data dilakukan melalui analisis reank spearman, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan uji signifikansi (Uji t). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa : 1) Loyalitas karyawan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Kandatel Cabang Banjar sebesar 49.14% sedangkan 50.86% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Korelasi dapat dikatakan signifikan apabila t hitung $>$ t tabel hasil perhitungan di atas dengan α (0,05) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (98) diperoleh nilai t hitung = 9.77 Sedangkan nilai t tabel = 1.998. Berarti bahwa nilai t hitung (9.77) $>$ t tabel (1.9998). Jadi dari hasil perhitungan ternyata terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Telkom Kandatel Cabang Banjar. 2) Adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Kandatel Cabang Banjar sebesar 20.5%. Sedangkan 79.5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Korelasi dapat dikatakan signifikan apabila t hitung $>$ t tabel hasil perhitungan di atas dengan α (0.05) untuk uji dua pihak dan $dk = n-2$ (100) diperoleh

nilai t hitung = 5.071. Sedangkan nilai t tabel = 1.998. Berarti bahwa nilai t hitung (5.071) > t tabel (1.998). Jadi dari hasil perhitungan ternyata terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom Kandatel Cabang Banjar. 3) Adanya pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Telkom Kandatel Cabang Banjar sebesar 62.41%, sedangkan 37.59% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian bahwa F_{hitung} 8,419 > F_{tabel} 4.350, maka signifikan dengan kata lain hipotesis yang penulis ajukan yaitu “terdapat pengaruh yang positif kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT Telkom Kandatel Cabang Banjar” terbukti karena telah teruji kebenarannya.

8. Deni Faisal Mirza, Kristi Endah Ndilosa Ginting, Adinda Tri Adelia Putri, dkk (2019)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Program IndiHome Triple Play PT. Telkom (Cabang Plasa Telkom Medan)” Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom (Plasa Telkom Cabang Medan). Peneliti melakukan penelitian di PT. Telkom (Plasa Telkom Cabang Medan) beralamat di Kota Medan, Sumatera Utara. Peneliti merencanakan kegiatan penelitian pada bulan April 2019-September 2019. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pelanggan pada PT. Telkom (Plasa Telkom Branch Medan) sebanyak 5.219 pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang melakukan pembelian di PT. Telkom (Plasa Telkom Cabang Medan) 5.219 pelanggan, dimana untuk pengujian validitas dan reliabilitas digunakan peneliti sebanyak 30 pelanggan dan sisanya 98 pelanggan sebagai sampel uji. Sebelum model regresi yang diperoleh digunakan untuk menguji hipotesis, terlebih dahulu diuji model dalam asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi: uji normalitas,

uji multikolinieritas, dan uji heteroskedestitas. Model analisis data ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian serta kesimpulan penelitian adalah harga sebesar 5,936 dengan nilai signifikan 0,003 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom (Plasa Telkom Cabang Medan). Service Quality sebesar 2,201 dengan nilai signifikan 0,030 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom (Plasa Telkom Cabang Medan).

9. Aliya Aulijaa FR, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari (2020)

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Bauran Promosi, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome PT.Telkom Indonesia, Jakarta Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bauran promosi, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome pada PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling sebanyak 55 responden dari pelanggan Indihome. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS (Statistical Package for The Social Science) versi 20.0. Koefisien determinasi (adjusted R square) diperoleh sebesar 0,536 artinya kontribusi variabel bauran promosi, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,6% dan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Persamaan regresi berganda diperoleh $\hat{Y} = 9.548 + 0,380 X_1 + 0,216 X_2 + 0,206 X_3$. Berdasarkan uji t, semua variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga semua variabel secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indihome. Nilai F-hitung dari uji ANOVA diperoleh sebesar 21.809 lebih besar dari F-tabel(2,786) dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa bauran promosi, harga, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur.

Lampiran 2

Matriks Penelitian Terdahulu

Matriks Penelitian Terdahulu Terkait Kepuasan Pelanggan

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Sampel dan Alat Uji	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Silfia Nandasari (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • 40 Responden pengguna IndiHome di Lumajang • Regresi Linear Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Harga (X1) • Kualitas Produk (X2) • Kualitas Pelayanan (X3) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> • Harga memiliki pengaruh Signifikan • Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh
2.	Erwin Hamdani (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • 100 responden pelanggan IndiHome di Kecamatan Tampan • Regresi Linear Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Produk (X1) • Harga (X2) • Pelayanan (X3) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	Signifikan
3.	Akbar Rachmat Novianto (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • 100 responden • Regresi Linear Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan (X1) • Kualitas Produk (X2) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	Signifikan
4.	Holmes Rolandy Kapuy (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • 45 Responden • Regresi Linear Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Harga (X1) • Nilai Fungsional (X2) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	Signifikan
5.	Andika Rakhmadhyanto (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • 100 orang responden yaitu Pelanggan IndiHome PT. Telkom Akses • Regresi Linear Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Atribut Produk (X1) • Kualitas Pelayanan(X2) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	Signifikan
6.	Muhammad Zulhilmi (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • 80 responden pengguna IndiHome di Kota Padang • Purposive Sampling 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan (X1) • Kualitas Produk (X2) • Kepercayaan (X3) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan • Kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan.
7.	Diki, Nana Darna, Rony Marsiana Suhendy (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • pelanggan Indihome di PT. Telkom Kandatel Banjar • Reank Spearman 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Layanan (X1) • Kualitas Produk (X2) • Kepuasan Peelanggan (Y) 	Signifikan
8.	Deni Faisal Mirza, Kristi Endah Ndilosa Ginting, Adinda Tri Adelia Putri, dkk (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • 128 responden • Regresi Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Harga (X1) • Kualitas Pelayanan (X2) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	Signifikan
9.	Aliya Aulijaa FR, Endang M. Sasmita, dan Bida Sari (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • 55 responden • Regresi Berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Promosi (X1) • Harga (X2) • Kualitas Layanan (X3) • Kepuasan Pelanggan (Y) 	Signifikan

sumber: Jurnal Yang Dipublikasikan

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Saya Ajeng Damasari NIM 1610111141, Mahasiswa angkatan 2016 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna IndiHome Di Jakarta Utara”. Informasi dan data yang anda isi di gunakan oleh peneliti sebagai bahan penyusunan skripsi. Untuk itu, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan dari kuesioner. Jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu keberhasilan penelitian ini. Atas waktu dan ketersediaannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Ajeng Damasari

(Lanjutan)

Kuesioner Penelitian

I. Identitas Responden

1. Nama :

2. Apakah anda menggunakan layanan IndiHome?

a. Ya

b. Tidak

3. Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

4. Usia :

20-25 tahun

26-40 tahun

5. Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa

Wiraswasta

Karyawan

Lainnya

6. Lama penggunaan layanan IndiHome :

1-2 tahun

3-4 tahun

>5 tahun

7. Pendapatan perbulan :

Rp. 500.000-Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000

>Rp. 3.000.000

(Lanjutan)

Kuesioner Penelitian

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Saudara/i diminta untuk memberi tanda ceklis (√) pada salah satu kolom yang disamping pernyataan atau pertanyaan yang menurut saudara/i paling sesuai dengan keadaan saudara/i.

No	Penilaian	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Variabel	No	Pernyataan/Pertanyaan	Tanggapan Responden				
			SS	S	N	TS	STS
HARGA							
Keterjangkauan Harga	1.	Harga yang ditetapkan untuk menikmati layanan sudah sesuai dengan target pasar.					
	2.	Terdapat banyak paket layanan dengan variasi harga dan manfaat yang terjangkau.					
Kesesuaian dengan Kualitas	3.	Semakin banyak biaya yang dikeluarkan maka semakin banyak juga kualitas layanan yang didapatkan .					
	4.	Harga yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diharapkan konsumen.					
Daya Saing	5.	Harga lebih terjangkau dibanding produk pesaing.					
	6.	Harga lebih murah dibanding dengan produk pesaing.					
Kesesuaian dengan Manfaat	7.	Harga yang diberikan sudah sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen.					
	8.	Manfaat yang diberikan lebih banyak dibanding produk lain.					
Mempengaruhi Keputusan Pembelian	9.	Pemasangan layanan yang mudah dan cepat					

	10.	Jaringan layanan tersedia di banyak wilayah					
KUALITAS PELAYANAN							
Bukti Nyata	11.	Karyawannya memiliki penampilan yang baik.					
	12.	Fasilitas yang didapatkan konsumen membuat konsumen merasa puas.					
Keandalan	13.	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah disepakati.					
	14.	Harga mempengaruhi kualitas yang dihasilkan					
Daya Tanggap	15.	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati.					
	16.	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan konsumen.					
Jaminan	17.	Perusahaan memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kerusakan dari pihak perusahaan.					
	18.	Perusahaan bertanggung jawab apabila terjadi gangguan pada sinyal					
Empati	19.	Karyawan sangat mementingkan permintaan konsumen					
	20.	Karyawan bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan.					
KEPUASAN PELANGGAN							
Kualitas Produk/Jasa	21.	Paket layanan yang ditawarkan memiliki keunggulan masing-masing Jaringan yang sediakan sangat banyak					
	22.	Akses internetnya lebih cepat dan mudah					
Kualitas Customer Service	23.	Memiliki daya tanggap yang cepat dalam merespon keluhan konsumen					
	24.	Karyawan siap membantu apabila konsumen membutuhkan bantuan terkait layanan.					
Harga	25.	Harga yang di tawarkan bervariasi					
	26.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat dan kualitas yang didapat oleh konsumen.					

Aksesibilitas Mudah	Yang	27.	Jaringan layanan sudah banyak tersebar di Jakarta bahkan di seluruh Indonesia					
		28.	Tampilan website menarik dan mudah dimengerti oleh pelanggan					