

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Judul tesis Kemampuan pemasaran digital ,Dimendiasi Penggunaan *chatbots* untuk meningkatkan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) di Sektor Asuransi Jiwa

Kepada Yth Bapak/ Ibu/ Sdr/i Responden
diTempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul **Kemampuan pemasaran digital ,Dimendiasi Penggunaan *chatbots* untuk meningkatkan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) di Sektor Asuransi Jiwa**

Informasi yang Bapak/Ibu/ Sdr/i berikan adalah bantuan yang bernilai dalam menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN Veteran Jakarta .

Atas kerjasama Anda, saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian

1. Berikan pendapat Saudara/I dengan sejujurnya dan sebenarnya dengan memberikan tanda (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pernyataan yang diberikan.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban

Identitas Responden

1.Nama :

2.Jenis Kelamin: laki-laki perempuan

3.Usia : 25 tahun – 30 tahun
 31 tahun – 40 tahun
 Diatas 40 tahun ke atas

4.Pekerjaan : Pegawai BUMN
 Pegawai Negeri/Swasta
 Wirausaha
 Lainnya

5.Pendidikan
Terakhir : S1
 S2
 S3
 Lainnya

6.Kota:

- Jakarta Medan Bandung Surabaya
 Denpasar Semarang Kota Lainnya

7.Pendapatan per bulan:

- Rp5.000.000 – Rp15.000.000
 Rp15.000.000 – Rp25.000.000
 > Rp25.000.000

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

CRM (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Identifikasi Pelanggan						
1	Identifikasi Pelanggan Merupakan Faktor Lingkup Pelanggan Baik Individu maupun Sosial Yang Dapat Memotivasi Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Asuransi					
2	Mengenal Secara Utuh Tentang Kebutuhan Pelanggan					
Daya Tarik Pelanggan						
3	Pelanggan Tertarik Dengan Produk Asuransi Karena Manfaatnya					
4	Pelanggan Tertarik Dengan Produk Asuransi Karena Premi Yang Rendah Dengan Nilai Klaim Yang Tinggi					
Segmentasi Pelanggan						
5	Produk Asuransi Untuk Konsumen Yang Membutuhkan Jasa Perlindungan Yang Bernilai Tinggi .					
6	Produk Asuransi Untuk Konsumen Yang Membutuhkan Jasa Perlindungan Yang Bernilai Tinggi .					
Analisis Pelanggan Target						
7	Asuransi Memberikan Berbagai Varian Pelayanan Jasa Untuk Menarik Semua Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Tsb.					
8	Produk Asuransi Untuk Konsumen Yang Membutuhkan Jasa Perlindungan Yang Bernilai Tinggi .					
Retensi Pelanggan						
9	Sangat Merasakan Manfaat Yang Diberikan Pada Jasa Asuransi .					
10	Merasa Bangga Menggunakan Jasa Asuransi..					

Pengembangan Pelanggan						
11	Menggunakan Jasa Asuransi Karena Alasan Memperhatikan Penggunaan Manfaat Secara Jangka Panjang.					
12	Merasakan Kemudahan Mendapat Pelayanan Untuk Menghubungi Customer Service.					

CHATBOTS(Z)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Efektifitas waktu						
1	Dapat Menghemat waktu pemasaran					
2	Tidak ada batasan waktu untuk memasarkan produk bisnis					
Efisiensi Biaya						
3	Perusahaan dapat menghemat biaya yang biasanya dikeluarkan untuk pelatihan dan gaji staf tambahan					
4	<i>Chatbots</i> dalam interaksi bisnis dapat mengurangi biaya operasional secara signifikan.					
Kepuasan Pelanggan						
5	Perusahaan dapat memberikan respons instan terhadap pertanyaan umum pelanggan,					
6	<i>Chatbots</i> dapat digunakan untuk memberikan layanan pelanggan yang responsif dan membantu mengurangi waktu tunggu					
Peningkatan Layanan						
7	Dapat memberikan respons instan terhadap pertanyaan umum pelanggan,					
8	memberikan panduan layanan dan informasi produk, serta mengarahkan pelanggan ke saluran komunikasi yang tepat jika diperlukan					
Informatif						
9	<i>Chatbots</i> bekerja dengan mempelajari pola bahasa dari data masukan yang diberikan dan memberikan respons yang sesuai berdasarkan pemahaman tersebut					
10	Dapat dikembangkan untuk mengenali entitas, memahami konteks, dan memberikan jawaban yang relevan.					
Interaktif						
11	Pelanggan dapat menggunakan <i>chatbots</i> untuk memesan tempat, membuat janji, dan menerima					

	konfirmasi secara otomatis.					
12	Mengurangi kebutuhan untuk interaksi langsung dengan staf, mempercepat proses, dan mengurangi risiko kesalahan.					

USAGE OF SOCIAL MEDIA (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Dimensi waktu						
1	Dapat Menghemat waktu pemasaran					
2	Tidak ada batasan waktu untuk memasarkan produk bisnis					
Dimensi speed						
3	Sosmed memiliki speed yg cepat dlm memasarkan produk					
4	Memiliki speed yang lebih epat dibanding dgn medsos lainnya					
Tampilan Colorfull						
5	Menarik baik segi warna maupun tampilan produk					
6	Memberikan informasi produk secara lengkap					
Dimensi subscribe						
7	Merupakan tanda konsumen menggunakan sosmed					
8	Ciri produk bagus , karena sosmed memiliki informasi terbuka					
Dimensi tampilan						
9	Tampilan sosmed mempengaruhi konsumen dlm penggunaannya					
10	Mencerminkan identitas suatu merek					
Komunikatif						
11	Interaksi di media sosial bersifat positif dan mendukung komunikasi yang efektif?					
12	Berkomunikasi melalui media sosial sangat komunikatif dalam konteks hubungan personal dan profesional?					

ON LINE ADVERTISEMENT (X2)

Persuasif						
No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Seberapa sering Anda terpengaruh oleh iklan online saat memutuskan untuk membeli produk atau layanan?					
2	Seberapa penting bagi Anda untuk melihat testimoni atau ulasan pelanggan dalam iklan					

	online sebelum membeli suatu produk atau layanan?					
Mudah Penyebarannya						
3	Periklanan digital terpercaya dan bisa menjadi solusi dalam beriklan kepada target konsumen yang lebih luas.					
4	Dapat membantu brand untuk mempromosikan produk atau layanannya kepada target konsumen yang tepat di seluruh wilayah Indonesia,					
Target Pemasaran						
5	Bisa menentukan daftar audience sesuai dengan strategi dan tujuan iklan yang di lakukan					
6	Dapat Melakukan Profiling <i>audience</i> berdasarkan kebutuhan, seperti usia, jenis kelamin, demografis, ketertarikan dsb					
Akuisisi Pelanggan						
No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
7	Kampanye iklan digital lebih efektif dalam mengakuisisi pelanggan					
8	Iklan digital , dan kampanye email dapat meningkatkan visibilitas dan menarik perhatian calon pelanggan.					
Kampanye Produk						
9	Program yang memberikan insentif kepada pelanggan setia, seperti diskon eksklusif, poin reward, atau hadiah khusus untuk pembelian berulang.					
10	Dapat berkomunikasi secara teratur dengan pelanggan melalui email, pesan teks, atau media sosial untuk memberikan informasi produk, penawaran spesial, atau pembaruan perusahaan					
Inspiratif						
11	Memiliki daya tarik emosional dan moral, yang dapat menginspirasi dan terhubung dengan nilai-nilai audiens.					
12	Menggunakan desain grafis, gambar, dan video yang menarik untuk memberikan dampak visual yang kuat dan menginspirasi.					

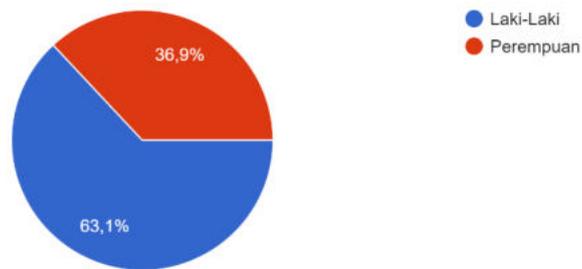
CONTENT MARKETING (X3)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Daya Tarik						
1	Merupakan platform interaktif seperti kuis, polling, atau konten yang meminta partisipasi dapat menciptakan pengalaman yang berkesan dan meningkatkan keterlibatan.					
2	KonKonten lebih menyenangkan dan mudah diingat. dan humornya relevan dengan merek					
Unik						
3	Memberikan informasi yg maksimal karena memiliki content yang unik					
4	Memiliki hashtag yang khusus dan unik untuk kampanye dari produk tertentu					
Mudah diingat						
5	Menggunakan karakter atau maskot yang unik untuk merek bisa membantu membangun identitas merek yang mudah diingat.					
6	Menggunakan narasi yang kuat sehingga dapat membuat pesan lebih mudah diingat daripada konten panjang.					

Lampiran 2 Hasil Dan Pembahasan

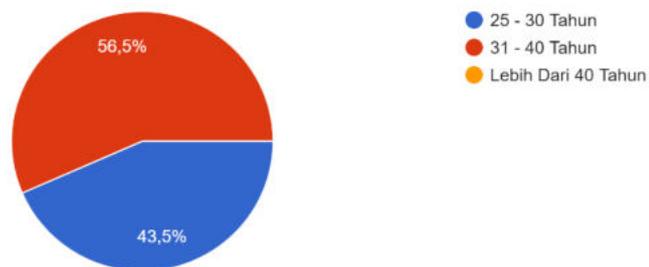
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
398 jawaban



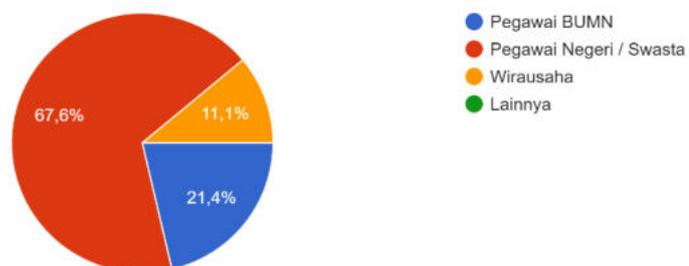
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia
398 jawaban



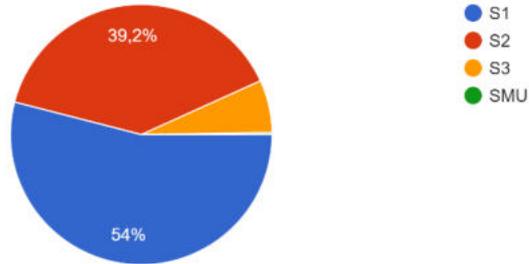
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan
398 jawaban



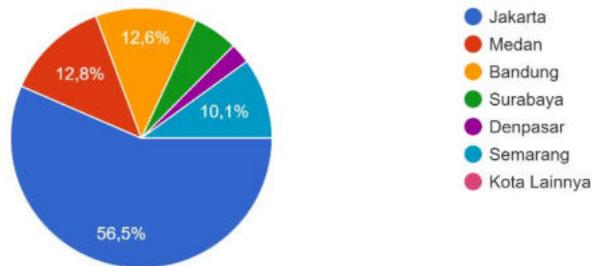
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir
398 jawaban



Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

KOTA
398 jawaban



Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendapatan Perbulan
398 jawaban

