LAMPIRAN

Lampiran A: Matriks Penelitian

No	Variabel	Indikator	Tolak Ukur
		Pengetahuan tentang waktu	Responden mampu
		gangguan jaringan terjadi	menyebutkan kapan IndiHome
			mulai mengalami gangguan
			jaringan setelah masa pandemi
			dimulai dengan benar.
		Pengetahuan tentang penyebab	Responden mampu
		gangguan jaringan	menyebutkan penyebab
	Terpaan Berita Tentang		gangguan jaringan yang dialami
1.	Gangguan Jaringan		IndiHome dengan benar
1.	IndiHome	Pengetahuan tentang media sosial	Responden dapat menyebutkan
	Skala: Ordinal	yang digunakan konsumen	di media sosial manakah
			sejumlah pelanggan mengeluh
			megenai gangguan jaringan
		Pengetahuan tentang hashtag yang	Responden mampu
		digunakan saat konsumen	menyebutkan hashtag yang
		mengeluh	digunakan konsumen saat
			mengeluh mengenai gangguan
			jaringan

		Pengetahuan tentang tokoh dalam	Responden mampu
		pihak IndiHome	menyebutkan tokoh yang
			memberikan tanggapan terhadap
			gangguan jaringan yang dialami
			Indihome
		Pengetahuan tentang usaha yang	Responden mampu
		dilakukan konsumen	menyebutkan usaha yang
			dilakukan para konsumen pada
			saat gangguan jaringan terjadi
		Memiliki pendapat mengenai	Responden tidak setuju dengan
		IndiHome sebagai layanan digital	pernyataan bahwa IndiHome
		yang dapat memberikan internet	merupakan layanan digital yang
		yang cepat	mampu memberikan internet
			yang cepat
2	Brand Image di Twitter	Memiliki pendapat mengenai	Responden tidak setuju
2.	Skala: Ordinal	IndiHome layanan digital yang	IndiHome merupakan layanan
		dapat memenuhi kebutuhan	digital yang mampu memenuhi
		konsumen akan internet yang	kebutuhan konsumen akan
		stabil	internet yang stabil
		Mengalami gangguan jaringan	Responden mengalami gangguan
		sesuai dengan berita	jaringan sesuai dengan berita

		Membaca cuitan negatif tentang	Responden membaca cuitan
		gangguan jaringan Indihome di	negatif tentang gangguan
		Twitter	jaringan Indihome di Twitter
		Ikut menulis cuitan mengenai	Responden ikut menulis cuitan
		layanan IndiHome yang buruk	mengenai layanan IndiHome
			yang buruk
		Ikut membagikan informasi	Responden ikut membagikan
		mengenai gangguan jaringan	informasi mengenai gangguan
		IndiHome kepada orang lain	jaringan IndiHome kepada orang
			lain
		Memiliki pikiran untuk	Responden sempat memiliki
		memutuskan tetap berlangganan	keinginan untuk berpindah ke
		atau tidak	layanan digital lainnya
		Memiliki keputusan dalam	Responden tidak ingin tetap
	Tingkat Kepercayaan	menentukan keberlanjutan	menggunakan layanan IndiHome
2	Konsumen Mengenai	langganan setelah gangguan	sebagai sarana layanan digital
3.	Layanan IndiHome	jaringan	setelah mengalami gangguan
	Skala: Ordinal		jaringan
		Memiliki pendapat mengenai	Responden tidak
		IndiHome terhadap lingkungan	merekomendasikan layanan
		sekitar	IndiHome kepada teman atau
			kerabat

Memiliki pendapat mengenai	Responden tidak puas dengan
kualitas internet IndiHome	kualitas internet IndiHome
Memiliki pendapat mengenai cara	Responden tidak puas dengan
IndiHome mengatasi maslaah	cara IndiHome mengatasi
	masalah

Lampiran B: Kuesioner Penelitian

A. Data Diri

- Nama :
- Jenis Kelamin
- Usia :
- Pekerjaan :

B. Daftar Pertanyaan

NB: Jawaban yang benar adalah opsi yang berwarna kuning

TERPAAN BERITA TENTANG GANGGUAN JARINGAN INDIHOME

- 1. Kapan IndiHome mengalami gangguan jaringan setelah masa pandemi dimulai?
 - Juni 2020
 - Juli 2020
 - Agustus 2020
 - September 2020
- 2. Apa yang menyebabkan gangguan jaringan yang dialami IndiHome?
 - Cuaca Buruk
 - Kabel Jaringan Yang Terputus
 - Belum diketahui
 - Bencana Alam
- 3. Di media sosial mana kah sejumlah pelanggan mengeluh mengenai gangguan jaringan yang terjadi?
 - Instagram

- Facebook
- Line
- Twitter
- 4. Dibawah ini, hashtah manakah yang digunakan para konsumen saat mengeluh terhadap gangguan jaringan IndiHome?
 - #IndihomeDown
 - #IndihomePutusJaringan
 - #JaringanIndihomeMati
 - #IndihomeRusak
- 5. Siapakah yang memberikan tanggapan terhadap gangguan jaringan yang dialami IndiHome?
 - Vice President Customer Care Agus Winarno
 - Admin Indihome Sosial Media Twitter Sabilla
 - Call Center IndiHome 147
 - Direktur Digital Business PT. Telkom Muhammad Fajrin Rasyid
- 6. Usaha apakah yang dilakukan beberapa pelanggan?
 - Diam saja menunggu perbaikan dari IndiHome
 - Mematikan modem
 - Mengganti modem
 - Me-restart modem

BRAND IMAGE DI TWITTER

- 7. IndiHome merupakan layanan digital yang memberikan internet yang cepat
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 8. IndiHome merupakan layanan digital yang memenuhi kebutuhan konsumen akan internet yang stabil
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 9. Saya tidak mengalami gangguan jaringan sesuai dengan berita
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 10. Saya tidak membaca cuitan negatif tentang gangguan jaringan IndiHome di Twitter
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 11. Saya tidak ikut menulis cuitan mengenai layanan IndiHome yang buruk

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju
- 12. Saat gangguan jaringan IndiHome terjadi, saya tidak membagikan informasi tersebut kepada orang lain
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

TINGKAT KEPERCAYAAN KONSUMEN MENGENAI LAYANAN INDIHOME (Sangat Tidak Setuju: 4)

- 13. Saya tidak pernah memiliki keinginan untuk berpindah ke layanan digital lainnya
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 14. Saya menggunakan layanan IndiHome sebagai sarana layanan digital setelah mengalami gangguan jaringan
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 15. Saya merekomendasikan layanan IndiHome kepada teman atau kerabat saya

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju
- 16. Saya merasa puas dengan kualitas internet IndiHome
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
- 17. Indihome dapat mengatasi masalah gangguan jaringan dengan benar
 - Sangat Setuju
 - Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

Lampiran C: Tabel Induk

					ı —		l			ъ	ъ	ъ		n	ъ	ъ	n	ъ	
P	P	P	P	P	P	TO	P	P	P	P 1	P 1	P 1	TO	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	TO
1	2	3	4	5	6	TAL	7	8	9	0	1	2	TAL	3	4	5	6	7	TAL
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	3	2	11
1	1	0	1	0	1	4	2	2	2	1	1	1	9	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
0	0	1	0	0	0	1	2	2	3	4	4	2	17	2	2	3	3	2	12
0	0	1	1	1	1	4	3	2	4	3	1	3	16	2	2	3	3	2	12
1	1	0	1	0	1	4	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14
0	0	1	0	1	0	2	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	2	12
0	0	1	1	1	1	4	3	2	2	4	1	2	14	4	3	4	4	4	19
0	0	0	1	0	1	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	11
0	0	1	1	1	1	4	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	2	2	10
1	1	0	0	0	0	2	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	3	4	19
0	0	0	1	0	1	2	1	2	2	1	1	1	8	3	4	4	2	3	16
0	0	1	0	0	0	1	2	3	4	4	2	3	18	2	2	3	3	2	12
0	0	1	1	0	1	3	4	4	3	2	1	3	17	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	3	21	3	2	3	4	3	15
0	0	1	0	0	0	1	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	0	1	0	1	4	3	3	4	3	3	3	19	3	4	2	3	3	15
0	0	1	0	0	0	1	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	3	14
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	1	1	1	9	2	2	3	3	2	12
0	0	0	1	0	1	2	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	3	14
0	0	0	1	0	1	2	4	3	4	4	1	4	20	3	2	4	4	3	16
0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	4	3	15
1	1	1	1	0	1	5	3	4	4	3	2	2	18	3	4	3	4	3	17
0	0	1	1	1	1	4	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15
0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	21	4	1	4	4	4	17
0	0	1	1	1	1	4	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	15
0	0	0	1	0	1	2	4	4	3	3	1	2	17	4	3	4	3	4	18
0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	1	2	9
0	0	0	1	0	1	2	3	3	2	2	1	1	12	2	2	3	3	2	12
0	0	0	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	4	2	12
1	1	1	1	0	1	5	2	2	4	2	1	1	12	1	4	1	4	1	11
0	0	0	1	0	1	2	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	2	4	18
1	1	0	1	0	1	4	1	1	2	4	1	1	10	4	4	2	2	4	16
0	0	0	1	0	1	2	3	2	2	2	1	2	12	4	2	3	3	4	16
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	3	2	11
0	0	1	1	0	1	3	3	3	2	2	1	2	13	2	4	3	3	2	14
1	1	0	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	2	4	4	1	12

0	0	1	0	1	0	2	2	2	2	1	1	1	9	1	4	1	2	4	12
0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	4	1	3	17	3	3	4	3	3	16
0	0	1	1	1	1	4	2	2	3	3	1	1	12	2	2	2	3	2	11
0	0	0	1	0	1	2	2	2	3	2	4	1	14	1	1	3	2	4	11
0	0	1	0	1	0	2	4	4	4	2	3	4	21	4	2	4	4	4	18
0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	1	3	3	14	1	1	3	1	4	10
0	0	1	0	0	0	1	3	4	3	3	1	2	16	2	2	2	2	2	10
0	0	1	0	1	0	2	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	3	15
1	1	0	1	0	1	4	2	3	2	2	1	3	13	3	3	3	2	3	14
0	0	1	1	1	1	4	3	3	4	2	1	2	15	3	2	2	2	3	12
_1	1	0	1	0	1	4	2	2	4	3	1	1	13	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	0	1	3	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10
0	0	0	1	0	1	2	2	4	4	4	4	4	22	4	4	3	3	4	18
1	1	0	0	0	0	2	2	2	4	4	1	4	17 16	4	2	3	3	4	18 16
1	1	1	1	0	1	5 2	2	2	3	2	1	2	13	2	2	2	2	2	10
1	0	1	0	1	0	4	3	3	3	4	1	2	16	3	3	3	3	3	15
1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	3	1	2	12	3	2	2	2	3	12
0	0	1	0	0	0	1	4	4	3	4	2	3	20	3	4	4	3	3	17
1	1	0	0	0	0	2	2	3	4	3	1	3	16	4	4	4	3	4	19
0	0	1	1	0	1	3	3	2	3	2	1	3	14	3	2	3	3	3	14
0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	4	20
0	0	0	1	0	1	2	3	3	3	3	2	2	16	3	4	4	4	3	18
0	0	0	1	0	1	2	2	3	4	3	2	3	17	3	4	3	3	3	16
0	0	1	1	1	1	4	2	2	4	1	1	4	14	1	1	1	2	4	9
1	1	0	1	0	1	4	1	1	3	1	1	3	10	1	4	2	2	4	13
1	1	1	0	0	0	3	3	3	1	1	1	4	13	4	4	3	2	4	17
1	1	1	1	1	1	6	4	4	3	2	2	3	18	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	4	4	3	2	2	3	18	4	4	4	3	4	19
1	1	1	1	1	1	6	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	20
1	1	1	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	0	1	0	1	4	2	2	3	2	1	1	11	3	4	3	2	3	15
1	1	1	1	0	1	5	3	3	3	2	1	3	15	4	3	3	3	4	17
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20

1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	3	4	18
0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	3	4	19	4	4	3	3	4	18
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	3	16
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	3	4	4	2	4	21	4	4	4	4	4	20
0	0	1	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	1	6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20