

LAMPIRAN

Lampiran A: Matriks Penelitian

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

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

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

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

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	TO TAL	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	TO TAL	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	TO 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

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