**KEPUASAN FOLLOWERS TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT KAI MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN TWITTER**

1. **Sangat Tidak Setuju (STS)**
2. **Tidak Setuju (TS)**
3. **Netral (N)**
4. **Setuju (S)**
5. **Sangat Setuju (SS)**

**# Indikator kualitas situs web akun media sosial - INSTAGRAM**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERTANYAAN** | **Harapan (GS)** | | | | | **Kondisi Yang Diterima (GO)** | | | | | |
| **A** | **KUALITAS ISI** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Konten akun Instagram PT KAI @kai121\_ disajikan dengan jelas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Akun Instagram PT KAI @kai121\_ selalu memposting informasi seputar KA secara lengkap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Akun Instagram @kai121\_ memposting informasi yang berkaitan dengan PT KAI sesuai kebutuhan konsumen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Akun Instagram @kai121\_ konsisten dalam memposting berita PT KAI setiap hari |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Konten akun Instagram PT KAI @kai121\_ memiliki desain yang menarik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Informasi yang diposting Instagram PT KAI @kai121\_ selalu *update* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Foto dan video dalam akun Instagram PT KAI @kai121\_ diposting dengan tampilan yang menarik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Bahasa dari konten dalam akun Instagram PT KAI @kai121\_ mudah dipahami |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **B** | **KUALITAS LAYANAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Instagram PT KAI @kai121\_ memberikan jaminan keamanan kepada followers yang berkomentar terhadap postingan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Fungsi Instagram PT KAI @kai121\_ sesuai kebutuhan konsumen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Data followers Instagram PT KAI @kai121\_ terjamin keamanannya |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Kinerja admin Instagram PT KAI @kai121\_ baik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Admin Instagram PT KAI @kai121\_ cepat dan tanggap dalam memberikan respon dari komen followers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Followers dapat mengakses Instagram PT KAI @kai121\_ dengan mudah |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Admin Instagram PT KAI @kai121\_ mempunyai kemampuan dalam mengelola media sosial |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **C** | **Kualitas Teknis** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Instagram @kai121\_ mempermudah Followers dalam mencari informasi tentang PT KAI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Followers dapat membaca dan menelusuri informasi di Instagram PT KAI @kai121\_ dengan mudah |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**# Indikator kualitas situs web akun media sosial - TWITTER**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERTANYAAN** | **Harapan (GS)** | | | | | **Kondisi Yang Diterima (GO)** | | | | | |
| **A** | **KUALITAS ISI** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Konten akun Twitter PT KAI @KAI121 disajikan dengan jelas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Akun Twitter PT KAI @KAI121 selalu memposting informasi seputar KA secara lengkap |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Akun Twitter @KAI121 memposting informasi yang berkaitan dengan PT KAI sesuai kebutuhan konsumen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Akun Twitter @KAI121 konsisten dalam memposting berita PT KAI setiap hari |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Konten akun Twitter PT KAI @KAI121 memiliki desain yang menarik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Informasi yang diposting Twitter PT KAI @KAI121 selalu *update* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Foto dan video dalam akun Twitter PT KAI @KAI121 diposting dengan tampilan yang menarik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Bahasa dari konten dalam akun Twitter PT KAI @KAI121 mudah dipahami |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **B** | **KUALITAS LAYANAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Twitter PT KAI @KAI121 memberikan jaminan keamanan kepada followers yang berkomentar terhadap postingan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Fungsi Twitter PT KAI @KAI121 sesuai kebutuhan konsumen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Data followers Twitter PT KAI @KAI121 terjamin keamanannya |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Kinerja admin Twitter PT KAI @KAI121 baik |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Admin Twitter PT KAI @KAI121 cepat dan tanggap dalam memberikan respon dari komen followers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Followers dapat mengakses Twitter PT KAI @KAI121 dengan mudah |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Admin Twitter PT KAI @KAI121 mempunyai kemampuan dalam mengelola media sosial |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **C** | **Kualitas Teknis** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Twitter @KAI121 mempermudah Followers dalam mencari informasi tentang PT KAI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Followers dapat membaca dan menelusuri informasi di Twitter PT KAI @KAI121 dengan mudah |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**# Indikator Kepuasan Pelanggan – instagram**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERTANYAAN** | **Harapan (GS)** | | | | | **Kondisi Yang Diterima (GO)** | | | | |
| **A** | **KESESUAIAN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 18 | Informasi yang diposting Instagram PT KAI @kai121\_ sesuai dengan kebutuhan followers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Followers merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PT KAI dalam Instagram @kai121\_ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | |
| **B** | **MINAT BERKUNJUNG KEMBALI** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Saya akan berkunjung kembali ke akun media sosial Instagram PT KAI @kai121\_ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Saya akan memberikan komen ke akun media sosial Instagram PT KAI @kai121\_ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | |
| **C** | **KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Saya akan merekomendasikan akun Instagram PT KAI @kai121\_ kepada keluarga |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Saya akan merekomendasikan akun Instagram PT KAI @kai121\_ kepada teman |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**# Indikator Kepuasan Pelanggan – twitter**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERTANYAAN** | **Harapan (GS)** | | | | | **Kondisi Yang Diterima (GO)** | | | | |
| **A** | **KESESUAIAN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Informasi yang diposting Twitter PT KAI @KAI121 sesuai dengan kebutuhan followers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Followers merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PT KAI dalam Twitter @KAI121 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | |
| **B** | **MINAT BERKUNJUNG KEMBALI** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Saya akan berkunjung kembali ke akun media sosial Twitter PT KAI @KAI121 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya akan memberikan komen ke akun media sosial Twitter PT KAI @KAI121 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | |
| **C** | **KESEDIAAN MEREKOMENDASIKAN** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Saya akan merekomendasikan akun Twitter PT KAI @KAI121 kepada keluarga |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya akan merekomendasikan akun Twitter PT KAI @KAI121 kepada teman |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |