

Tabel 4. 18 Tuturkata Berbicara Dalam Menghadapi Masalah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	28	40%	140
Tinggi	4	24	34,3%	96
Cukup Rendah	3	13	18,7%	36
Rendah	2	4	5,6%	8
Rendah Sekali	1	1	1,4%	1
Total		70	100	281

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Tuturkata Berbicara Dalam Menghadapi Masalah yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 28 Tinggi Sekali (TS), 24 Tinggi (T), 13 cukup rendah (CR), 4 Rendah (R), 1 Rendah sekali (RS).

Tabel 4. 19 Karyawan PPILN Sudah Baik Dalam Menangani Masalah

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	26	37,2%	130
Tinggi	4	28	40%	112
Cukup Rendah	3	15	21,4%	45
Rendah	2	-	-	
Rendah Sekali	1	1	1,8%	1
Total		70	100	288

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Karyawan PPILN Sudah Baik Dalam Menangani Masalah yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 26 Tinggi Sekali (TS), 28 Tinggi (T), 15 cukup rendah (CR), 1 Rendah Sekali (RS).

Tabel 4. 20 Fasilitas Fisik Di PT PPILN Baik Dan Masih Layak Pakai

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	22	31,4%	110
Tinggi	4	35	50%	140
Cukup Rendah	3	12	17,2%	36
Rendah	2	-	-	
Rendah Sekali	1	1	1,4%	1
Total		70	100	287

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai Fasilitas Fisik di PT PPILN Baik Dan Masih Layak Pakai yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 22 Tinggi Sekali (TS), 35 Tinggi (T) ,12 cukup rendah (CR) , 1 Rendah Sekali(RS).

Tabel 4. 21karyawan PPILN dalam memberikan sarana komunikasi dengan baik

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	22	31,4%	110
Tinggi	4	33	47,2%	132
Cukup Rendah	3	10	14,3%	30
Rendah	2	3	4,3%	6
Rendah Sekali	1	2	2,8%	2
Total		70	100	285

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai memberikan sarana komunikasi dengan baik pelanggan yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 22 Tinggi Sekali (TS), 33 Tinggi (T) ,10 cukup rendah (CR) , 3 Rendah (R). 2 Rendah sekali (RS).

Tabel 4. 22 Karyawan PT PPILN Mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	20	28,5%	100
Tinggi	4	30	43%	120
Cukup Rendah	3	12	17,1%	36
Rendah	2	7	10%	14
Rendah Sekali	1	1	1,4%	1
Total		70	100	171

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai memberikan sarana komunikasi dengan baik pelanggan yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 20 Tinggi Sekali (TS), 30 Tinggi (T) ,12 cukup rendah (CR) , 7 Rendah (R). 1 Rendah sekali (RS).

Tabel 4. 23 Apakah karyawan PT PPILN sering memberikan pengetahuan informasi seputar instalasi terhadap pelanggan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi (n)	Persentase (%)	Skor kumulatif
Sangat Tinggi	5	28	40%	140
Tinggi	4	19	27,2%	76
Cukup Rendah	3	17	24,2%	51
Rendah	2	3	4,3%	6
Rendah Sekali	1	3	4,3%	3
Total		70	100	273

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat diketahui hasil responden mengenai memberikan sarana komunikasi dengan baik pelanggan yang diberikan kepada pelanggan dengan jawaban dari pertanyaan adalah 28 Tinggi Sekali (TS), 19 Tinggi (T) ,17 cukup rendah (CR) , 3 Rendah (R). 3 Rendah sekali (RS).