

**Analisis Perilaku Konsumen Listrik Tarif B, I dan R3 (historycal menurun lebih dari 50% dalam 3 bulan terakhir)**

| Tahapan Customer Journey                             | No | Pertanyaan                                                                                                                  | Format Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Awareness (Kesadaran & Pemicu Awal)               | 1  | Sebutkan 3 peralatan listrik terpenting yang paling sering digunakan untuk keberlangsungan bisnis Bapak/Ibu?                | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | 2  | Dari 3 alat itu, mana yang pemakaian listriknya terasa paling besar/boros?                                                  | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | 3  | Apakah ada penambahan atau pengurangan peralatan listrik yang besar dalam 6 bulan terakhir?                                 | Y/N (Ya/Tidak)                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                      | 4  | (Jika jawaban No. 3 YA) Boleh sebutkan, peralatan apa yang ditambah atau dikurangi tersebut?                                | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | 5  | Bagaimana pemakaian listrik Anda 3 bulan terakhir?                                                                          | a. Meningkat secara signifikan<br>b. Cenderung meningkat<br>c. Stabil / Tidak ada perubahan<br>d. Cenderung menurun<br>e. Menurun secara signifikan                                                                                                                                  |
|                                                      | 6  | Kira-kira, apa satu penyebab utama dari tren tersebut?                                                                      | a. Perubahan aktivitas / jam operasional bisnis<br>b. Adanya penambahan / pengurangan alat elektronik<br>c. Upaya penghematan yang disengaja<br>d. Faktor cuaca (misal: penggunaan AC meningkat saat panas)<br>e. Tidak tahu                                                         |
|                                                      | 7  | Seberapa besar porsi biaya listrik dari total pengeluaran bulanan Anda?                                                     | a. Sangat besar (di atas 30%)<br>b. Besar (15% - 30%)<br>c. Sedang (5% - 15%)<br>d. Kecil (di bawah 5%)                                                                                                                                                                              |
|                                                      | 8  | Apakah Anda memiliki intensi untuk melakukan efisiensi penggunaan listrik?                                                  | Y/N (Ya/Tidak)                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                      | 9  | Apa yang paling mendorong Anda untuk mulai berpikir efisiensi listrik?                                                      | a. Tagihan listrik yang terasa semakin mahal<br>b. Kesadaran akan isu lingkungan / mengikuti tren teknologi hemat energi<br>c. Adanya promo/penawaran alat hemat energi<br>d. Dorongan dari komunitas/rekan bisnis<br>e. Tidak ada intensi untuk efisiensi listrik                   |
| 2. Consideration (Pertimbangan & Evaluasi Solusi)    | 10 | Dari beberapa cara efisiensi listrik, mana yang paling menarik untuk Anda?                                                  | a. Memasang Panel Surya (PLTS Atap)<br>b. Menggunakan perangkat otomatisasi (Smart Home/Office)<br>c. Mengganti semua alat dengan yang berlabel hemat energi<br>d. Mengubah kebiasaan penggunaan listrik sehari-hari<br>e. Tidak ada intensi untuk efisiensi listrik                 |
|                                                      | 11 | Saat akan membeli alat hemat energi, apa yang jadi pertimbangan nomor satu?                                                 | a. Harga beli perangkat yang murah<br>b. Potensi penghematan tagihan di masa depan<br>c. Merek, kualitas, dan daya tahan alat<br>d. Kemudahan penggunaan dan instalasi<br>e. Tidak ada intensi membeli alat hemat energi                                                             |
| 3. Decision (Pengambilan Keputusan)                  | 12 | Siapa yang paling berpengaruh dalam keputusan penggunaan energi listrik di rumah / bisnis Anda?                             | a. Diri sendiri<br>b. Pasangan / keluarga<br>c. Rekan bisnis / komunitas<br>d. Rekomendasi ahli / konsultan energi<br>e. Ulasan (review) / berita media sosial                                                                                                                       |
| 4. Delivery & Use (Implementasi & Penggunaan)        | 13 | Apakah rumah tangga / perusahaan saat ini memiliki program untuk penggunaan energi bersih (green energy)?                   | Y/N (Ya/Tidak)                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                      | 14 | (Jika jawaban No. 12 YA) Apakah sudah berjalan? Apa nama dan bentuk konkret dari program tersebut?                          | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | 15 | Apakah tujuan program itu untuk penghematan energi? Jika tidak, adakah program efisiensi energi yang lain?                  | Y/N (Ya/Tidak)                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                      | 16 | (Jika YA, ada program penghematan) Apa bentuk konkret dari program penghematan/ efisiensi energi tersebut?                  | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | 17 | Bagaimana proyeksi / kecenderungan pemakaian listrik Anda 6 bulan ke depan?                                                 | a. Meningkat secara signifikan<br>b. Cenderung meningkat<br>c. Stabil / Tidak ada perubahan<br>d. Cenderung menurun<br>e. Menurun secara signifikan                                                                                                                                  |
| 5. Loyalty & Advocacy (Loyalitas & Harapan ke Depan) | 18 | Selain tarif, dukungan apa yang Anda harapkan dari PLN yang bisa membantu kelancaran kehidupan / bisnis Anda?               | Esai Singkat <br> (Contoh: Respon cepat / Kualitas listrik stabil)                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                      | 19 | Agar makin termotivasi untuk beralih ke energi ramah lingkungan/ efisiensi, program apa dari PLN yang paling Anda harapkan? | a. Program cicilan 0% untuk pemasangan PLTS atau alat hemat energi<br>b. Diskon khusus pada tagihan untuk pelanggan yang efisien<br>c. Bantuan teknis dan audit energi gratis<br>d. Penyederhanaan proses perizinan<br>e. Tidak ada intensi untuk beralih ke energi ramah lingkungan |

**Analisis Perilaku Konsumen Penyambungan Sementara**

| Tahapan Customer Journey     | No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                         | Format Jawaban                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Awareness (Kesadaran)        | 1  | Ceritakan kepada kami momen ketika Anda menyadari membutuhkan pasokan listrik tambahan untuk acara Anda. Apa saja kekhawatiran utama Anda, dan bagaimana Anda pertama kali mengetahui adanya layanan sambungan sementara dari PLN? | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                               |
|                              | 2  | Apa pemicu utama kebutuhan pelanggan?                                                                                                                                                                                              | a. Pesta/Hajatan,<br>b. Acara Komunitas,<br>c. Proyek Konstruksi,<br>d. Usaha/Event Komersial,<br>e. kebutuhan produksi konten                                                                                             |
|                              | 3  | Melalui saluran apa pelanggan pertama kali tahu?                                                                                                                                                                                   | A. Rekomendasi teman / keluarga (Word of Mouth)<br>B. Pencarian Google / Mesin Pencari Online<br>C. Media Sosial (Instagram, Facebook, TikTok, dll.)<br>D. Sudah tahu sebelumnya<br>E. Informasi langsung dari Petugas PLN |
| Consideration (Pertimbangan) | 4  | Jelaskan proses pertimbangan Anda saat membandingkan layanan PLN dengan alternatif lain (misalnya, genset). Faktor-faktor apa saja (biaya, kemudahan, keandalan) yang paling penting bagi Anda?                                    | Esai Singkat                                                                                                                                                                                                               |
|                              | 5  | Apa alternatif utama yang dipertimbangkan?                                                                                                                                                                                         | A. Menyewa Genset<br>B. listrik ilegal atau tidak resmi<br>C. Menumpang listrik dari tetangga/sumber lain                                                                                                                  |

|                                           |                                                                                                                                                                     |                                                                                              |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                                                                                                     | D. Tidak mempertimbangkan alternatif lain, langsung mencari info PLN                         |
|                                           | 6 Apa faktor pertimbangan paling dominan?                                                                                                                           | A. Biaya,<br>B. Kemudahan,<br>C. Keandalan,<br>D. Keamanan,<br>E. Kenyamanan (tidak bising). |
| Decision (Keputusan)                      | 7 Apa yang menjadi pendorong utama Anda akhirnya memilih layanan PLN? Lalu, ceritakan pengalaman Anda saat proses pengajuan dan pembayaran via aplikasi PLN Mobile. | Esai Singkat                                                                                 |
|                                           | 8 Bagaimana penilaian pengalaman pelanggan saat menggunakan aplikasi?                                                                                               | Likert                                                                                       |
| Delivery & Use (Pengiriman & Penggunaan)  | 9 Deskripsikan pengalaman Anda saat berinteraksi dengan petugas kami selama proses instalasi di lokasi Anda (profesionalisme, ketepatan waktu, dll).                | Esai Singkat                                                                                 |
|                                           | 10 Bagaimana penilaian keseluruhan terhadap kinerja petugas instalasi?                                                                                              | Likert                                                                                       |
|                                           | 11 Bagaimana performa sambungan listrik sementara selama acara Anda berlangsung? Apakah pasokan stabil dan memenuhi kebutuhan Anda?                                 | Esai Singkat                                                                                 |
|                                           | 12 Bagaimana kualitas pasokan listrik selama acara?                                                                                                                 | A. Sangat Stabil,<br>B. Cukup Stabil,<br>C. Pernah Bermasalah,<br>D. Sering Bermasalah.      |
| Loyalty & Advocacy (Loyalitas & Advokasi) | 13 Berdasarkan keseluruhan pengalaman, apakah Anda akan mempertimbangkan untuk menggunakan kembali layanan ini di masa depan?                                       | Esai Singkat                                                                                 |
|                                           | 14 Bagaimana potensi penggunaan ulang (Loyalty Score) pelanggan?                                                                                                    | Likert                                                                                       |
|                                           | 15 Jika seorang teman bertanya tentang solusi listrik untuk acara mereka, apa yang akan Anda ceritakan mengenai layanan sambungan sementara dari PLN ini?           | Esai Singkat                                                                                 |
|                                           | 16 Bagaimana potensi rekomendasi (Advocacy Score) pelanggan?                                                                                                        | Likert                                                                                       |
|                                           | 17 Apa sentimen keseluruhan pelanggan dari seluruh proses?                                                                                                          | Likert                                                                                       |

#### Analisis Perilaku Konsumen Kompor Induksi

| Tahapan Customer Journey                  | No | Pertanyaan                                                                                                          | Format Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Awareness (Kesadaran)                     | 1  | Dari mana Anda pertama kali mengetahui tentang teknologi kompor induksi?                                            | a. Melihat langsung di rumah teman atau kerabat.<br>b. Menonton acara memasak atau renovasi di TV/Internet.<br>c. Melihat display atau demo di toko elektronik.<br>d. Membaca artikel atau ulasan online.<br>e. Iklan di media sosial atau platform lainnya.                                                                     |
|                                           | 2  | Apa masalah utama dengan kompor api/gas yang membuat Anda mulai mempertimbangkan kompor induksi?                    | a. Khawatir akan keamanan (risiko kebocoran gas atau api).<br>b. Repot harus mengganti atau mengisi ulang tabung gas.<br>c. Sulit dibersihkan, banyak noda minyak dan kerak.<br>d. Ingin tampilan dapur yang lebih modern dan rapi.<br>e. Merasa panas dan gerah saat memasak.                                                   |
|                                           | 3  | Coba ceritakan, apa tantangan atau hal yang tidak Anda sukai dari menggunakan kompor induksi?                       | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consideration (Pertimbangan)              | 4  | Informasi apa yang menjadi prioritas utama Anda saat mencari tahu tentang kompor induksi?                           | a. Konsumsi daya listrik dan dampaknya pada tagihan bulanan.<br>b. Jenis panci/alat masak apa saja yang bisa digunakan.<br>c. Perbandingan kecepatan dan kontrol panasnya dibanding kompor api.<br>d. Harga unit kompor dan biaya instalasi (jika ada).<br>e. Fitur keamanan yang ditawarkan (misalnya, auto-off, child lock).   |
|                                           | 5  | Sumber mana yang paling Anda percaya untuk mendapatkan informasi tentang kompor induksi?                            | a. Video ulasan dan demo memasak di YouTube.<br>b. Penjelasan dari staf atau pramuniaga di toko.<br>c. Ulasan dari pengguna lain di situs e-commerce.<br>d. Artikel perbandingan antara kompor gas dan induksi.<br>e. Rekomendasi langsung dari teman atau kerabat yang sudah memakai.                                           |
|                                           | 6  | Saat membandingkan kompor induksi dengan kompor api/gas yang biasa Anda gunakan, apa yang paling penting bagi Anda? | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Decision (Keputusan)                      | 7  | Apa faktor penentu yang akhirnya membuat Anda yakin untuk membeli kompor induksi?                                   | a. Adanya diskon besar atau paket bundling dengan panci gratis.<br>b. Melihat demo langsung yang membuktikan keunggulannya.<br>c. Ulasan yang sangat positif dari sumber yang Anda percaya.<br>d. Fitur spesifik yang tidak dimiliki kompor gas (misal: timer).<br>e. Kompor lama rusak sehingga harus segera membeli yang baru. |
|                                           | 8  | Selain harga kompornya sendiri, pertimbangan non-teknis apa yang paling mempengaruhi keputusan Anda?                | a. Biaya tambahan untuk membeli panci dan wajan baru.<br>b. Kekhawatiran apakah daya listrik di rumah mencukupi.<br>c. Ketersediaan garansi dan kemudahan layanan purna jual.<br>d. Desain kompor yang cocok dengan interior dapur.<br>e. Kemudahan pengiriman dan instalasi.                                                    |
|                                           | 9  | Apa keraguan terbesar yang hampir membuat Anda batal membeli kompor induksi?                                        | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Delivery & Use (Pengiriman & Penggunaan)  | 10 | Apa kesan pertama Anda setelah mencoba memasak dengan kompor induksi?                                               | a. Terkejut karena panasnya jauh lebih cepat dari kompor api.<br>b. Ternyata sangat mudah dibersihkan setelah memasak.<br>c. Agak kesulitan menyesuaikan tingkat panas yang pas untuk masakan.<br>d. Senang karena area dapur tidak terasa sepanas biasanya.<br>e. Terasa aneh memasak tanpa melihat api secara langsung.        |
|                                           | 11 | Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi saat beralih dari kompor api ke kompor induksi?                             | a. Menyesuaikan level panas/daya untuk masakan yang berbeda.<br>b. Mengingat untuk hanya menggunakan alat masak yang kompatibel.<br>c. Beradaptasi dengan kontrol sentuh/digital, bukan kenop putar.<br>d. Memahami fungsi dari fitur-fitur tambahan (misal: boost, timer).<br>e. Sejuah ini tidak ada tantangan yang berarti.   |
|                                           | 12 | Ceritakan pengalaman pertama Anda memasak makanan favorit keluarga dengan kompor induksi.                           | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Loyalty & Advocacy (Loyalitas & Advokasi) | 13 | Dengan skala 0 hingga 10, seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan kompor induksi ke teman?            | (Skala Jawaban: 0 - 10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                           | 14 | Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan keputusan untuk beralih dan menggunakan kompor induksi?               | (Skala Jawaban: 1 - 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### Analisis Perilaku Konsumen Event Lari

| Tahapan Customer Journey | No | Pertanyaan                                                    | Format Jawaban                                                                                                                                   |
|--------------------------|----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Awareness (Kesadaran)    | 1  | Dari mana Anda pertama kali mendengar tentang event lari ini? | a. Media Sosial (Instagram, TikTok, Facebook, dll.)<br>b. Komunitas lari (WhatsApp Group, klub lari, dll.)<br>c. Rekomendasi teman atau keluarga |

|                                           |    |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |    |                                                                                                                                                                               | d. Situs/aplikasi kalender event lari<br>e. Iklan atau berita online                                                                                                                                                                                                                   |
|                                           | 2  | Apa tujuan utama Anda saat memutuskan untuk mencari event lari?                                                                                                               | a. Mengejar catatan waktu pribadi terbaik (personal best).<br>b. Mencoba jarak lari baru untuk pertama kalinya.<br>c. Berpartisipasi untuk bersenang-senang dengan teman.<br>d. Tertarik dengan tema, lokasi, atau rute unik yang ditawarkan.<br>e. Bagian dari program latihan rutin. |
|                                           | 3  | Coba ceritakan, apa yang membuat Anda tertarik untuk mengikuti sebuah event lari saat ini, dan bagaimana Anda akhirnya menemukan event kami di antara pilihan yang ada?       | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Consideration (Pertimbangan)              | 4  | Faktor apa yang paling penting bagi Anda saat memilih sebuah event lari?                                                                                                      | a. Biaya pendaftaran dan promo yang ditawarkan.<br>b. Desain medali dan baju (jersey) lari.<br>c. Tanggal, lokasi, dan rute perlombaan.<br>d. Reputasi penyelenggara dan ulasan dari event sebelumnya.<br>e. Fasilitas yang disediakan (misalnya, water station, marshall, foto).      |
|                                           | 5  | Informasi apa yang paling sering Anda cari di website atau media sosial kami selama masa pertimbangan?                                                                        | a. Detail rute lari (peta, elevasi, dll.).<br>b. Jadwal dan lokasi pengambilan paket lomba (race pack).<br>c. Tampilan (mockup) medali dan jersey.<br>d. Daftar sponsor dan fasilitas di hari H.<br>e. Komentar atau pertanyaan dari calon peserta lain.                               |
|                                           | 6  | Apakah Anda sempat membandingkan event lari kami dengan event lain yang serupa? Jika ya, apa yang menjadi kelebihan atau kekurangan utama event kami di mata Anda?            | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Decision (Keputusan)                      | 7  | Apa yang menjadi pendorong terakhir Anda untuk akhirnya menekan tombol "Daftar"?                                                                                              | a. Adanya promo early bird atau diskon khusus.<br>b. Teman atau anggota komunitas juga ikut mendaftar.<br>c. Slot pendaftaran yang diumumkan akan segera habis.<br>d. Desain final medali atau jersey yang baru dirilis.<br>e. Jadwalnya paling pas dengan program latihan saya.       |
|                                           | 8  | Seberapa mudah proses pendaftaran online yang Anda lalui?                                                                                                                     | a. Sangat mudah dan cepat.<br>b. Cukup mudah, tidak ada masalah berarti.<br>c. Agak sedikit membingungkan.<br>d. Sulit dan memakan waktu lama.<br>e. Saya mengalami kendala teknis.                                                                                                    |
|                                           | 9  | Apakah ada keraguan atau hambatan yang hampir membuat Anda batal mendaftar? Jika ya, ceritakan apa itu dan apa yang akhirnya meyakinkan Anda untuk tetap melanjutkan.         | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Delivery & Use (Pengiriman & Penggunaan)  | 10 | Aspek mana dari hari perlombaan (race day) yang paling memuaskan bagi Anda?                                                                                                   | a. Rute lari yang steril, aman, dan pemandangan yang bagus.<br>b. Kecukupan dan kualitas hidrasi di water station.<br>c. Semangat dan arahan dari panitia atau marshall di sepanjang rute.<br>d. Suasana dan hiburan di area start/finish.<br>e. Ketepatan waktu dan kelancaran acara. |
|                                           | 11 | Bagaimana pengalaman Anda saat proses pengambilan paket lomba (race pack collection)?                                                                                         | a. Sangat cepat, mudah, dan terorganisir.<br>b. Cukup lancar meskipun ada sedikit antrian.<br>c. Antrian cukup panjang dan memakan waktu.<br>d. Prosesnya agak membingungkan dan tidak teratur.<br>e. Saya mengalami masalah saat pengambilan.                                         |
|                                           | 12 | Ceritakan pengalaman Anda secara keseluruhan di event lari ini. Momen apa yang paling berkesan bagi Anda, dan di area mana yang bisa kami tingkatkan untuk event selanjutnya? | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Loyalty & Advocacy (Loyalitas & Advokasi) | 13 | Dengan skala 0 hingga 10, seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan event lari ini kepada teman atau sesama pelari?                                               | Likert NPS                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                           | 14 | Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan penyelenggaraan event lari ini?                                                                                                 | Likert CSAT                                                                                                                                                                                                                                                                            |

#### Analisis Perilaku Konsumen Promo Tambah Daya KALCER

| Tahapan Customer Journey     | No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                      | Format Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Awareness (Kesadaran)        | 1  | Dari mana Anda pertama kali mengetahui tentang promo tambah daya "Kado Listrik Ceria" ini?                                                                                                      | a. Notifikasi atau banner di aplikasi PLN Mobile.<br>b. Postingan di media sosial resmi PLN (Instagram, Facebook, Twitter/X).<br>c. Berita di portal media online.<br>d. Informasi dari teman, keluarga, atau teknisi listrik.<br>e. Iklan atau sumber informasi lainnya.                                                                                                                                            |
|                              | 2  | Apa alasan utama yang membuat Anda merasa perlu untuk menambah daya listrik di rumah Anda?                                                                                                      | a. Listrik sering padam/turun (jeglek) saat menggunakan beberapa alat elektronik bersamaan.<br>b. Berencana membeli atau baru saja membeli alat elektronik berdaya besar (AC, kompor induksi, dll.).<br>c. Kebutuhan untuk renovasi atau pengembangan rumah/tempat usaha.<br>d. Ingin memanfaatkan harga promo yang jauh lebih murah dari harga normal.<br>e. Kebutuhan daya untuk pengisian daya kendaraan listrik. |
|                              | 3  | Coba ceritakan, apa kejadian atau kebutuhan spesifik yang membuat Anda berpikir "Saya perlu tambah daya," dan bagaimana Anda akhirnya menemukan informasi mengenai promo ini?                   | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Consideration (Pertimbangan) | 4  | Informasi apa yang paling penting bagi Anda saat mempertimbangkan untuk mengikuti promo ini?                                                                                                    | a. Total biaya akhir yang harus dibayarkan.<br>b. Syarat dan ketentuan yang berlaku untuk mendapatkan harga promo.<br>c. Perkiraan waktu yang dibutuhkan dari pendaftaran hingga daya berhasil naik.<br>d. Dokumen atau data apa saja yang perlu disiapkan.<br>e. Langkah-langkah atau cara pendaftaran melalui PLN Mobile.                                                                                          |
|                              | 5  | Sebelum memutuskan ikut promo, apa alternatif yang sempat Anda pertimbangkan?                                                                                                                   | a. Menambah daya dengan harga normal (di luar masa promo).<br>b. Menunda penambahan daya dan menunggu promo berikutnya.<br>c. Mengakali penggunaan listrik agar tidak kelebihan beban (jeglek).<br>d. Tidak mempertimbangkan alternatif lain, langsung tertarik dengan promo ini.<br>e. Mencari informasi jasa tambah daya non-resmi.                                                                                |
|                              | 6  | Saat mempertimbangkan promo "Kado Listrik Ceria" ini, apa yang menjadi kekhawatiran atau keraguan terbesar Anda? Sebaliknya, apa bagian dari penawaran promo ini yang paling menarik bagi Anda? | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Decision (Keputusan)         | 7  | Apa yang menjadi pendorong utama Anda untuk akhirnya melakukan pendaftaran promo ini?                                                                                                           | a. Proses pendaftaran melalui aplikasi PLN Mobile terlihat mudah dan praktis.<br>b. Periode promo yang akan segera berakhir.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                              |    |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |    |                                                                                                                                                                                                        | <p>c. Mendapat ulasan atau testimoni positif dari orang yang sudah berhasil.</p> <p>d. Kejadian listrik padam (jeglek) yang kembali terulang.</p> <p>e. Biaya promo yang sangat terjangkau dan sesuai anggaran.</p>                                                                                                                                                                                                  |
|                                              | 8  | Seberapa mudah proses pengajuan tambah daya melalui aplikasi PLN Mobile menurut Anda?                                                                                                                  | <p>a. Sangat mudah, semua alur dan instruksinya jelas.</p> <p>b. Cukup mudah, meskipun ada beberapa bagian yang perlu dipelajari.</p> <p>c. Agak rumit, saya butuh waktu untuk memahaminya.</p> <p>d. Sulit, saya sempat mengalami kendala teknis atau kebingungan.</p> <p>e. Saya harus meminta bantuan orang lain untuk menyelesaikan pendaftaran.</p>                                                             |
|                                              | 9  | Apakah ada kendala atau kesulitan yang Anda temui saat proses pengajuan dan pembayaran promo ini yang hampir membuat Anda batal? Jika ya, ceritakan kendala tersebut.                                  | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Delivery & Use<br>(Pengiriman & Penggunaan)  | 10 | Bagaimana pengalaman Anda dengan proses pelaksanaan tambah daya setelah pembayaran berhasil?                                                                                                           | <p>a. Sangat cepat dan efisien, petugas datang sesuai jadwal yang diinformasikan.</p> <p>b. Prosesnya memakan waktu yang wajar dan sesuai ekspektasi.</p> <p>c. Jadwal kedatangan petugas tidak pasti atau lebih lama dari perkiraan.</p> <p>d. Komunikasi dari pihak PLN terkait jadwal kurang jelas.</p> <p>e. Ada kendala teknis saat petugas melakukan pekerjaan di lokasi.</p>                                  |
|                                              | 11 | Apa manfaat pertama yang langsung Anda rasakan setelah daya listrik berhasil ditambah?                                                                                                                 | <p>a. Kini bisa menyalakan beberapa alat elektronik besar secara bersamaan tanpa khawatir.</p> <p>b. Listrik di rumah menjadi lebih stabil.</p> <p>c. Akhirnya bisa memasang atau menggunakan alat elektronik baru yang sudah dibeli.</p> <p>d. Merasa lebih tenang karena tidak ada lagi insiden listrik padam (jeglek).</p> <p>e. Belum terasa manfaat signifikan karena belum ada penambahan alat elektronik.</p> |
|                                              | 12 | Ceritakan pengalaman Anda secara keseluruhan, mulai dari setelah Anda membayar promo hingga petugas datang dan daya listrik Anda berhasil ditambah. Apakah prosesnya sudah sesuai dengan harapan Anda? | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Loyalty & Advocacy<br>(Loyalitas & Advokasi) | 13 | Dengan skala 0 hingga 10, seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan promo tambah daya PLN ini kepada teman atau keluarga yang membutuhkan?                                                 | (Skala Jawaban: 0 - 10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                              | 14 | Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan keseluruhan proses tambah daya melalui promo "Kado Listrik Ceria" ini?                                                                                   | (Skala Jawaban: 1 - 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### Analisis Perilaku Konsumen Konser Bali EV

| Tahapan Customer Journey                     | No | Pertanyaan                                                                                                                                     | Format Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Awareness (Kesadaran)                        | 1  | Dari mana Anda pertama kali mendapatkan informasi bahwa konser ini akan diselenggarakan?                                                       | <p>a. Media sosial artis atau promotor (Instagram, Twitter/X, TikTok).</p> <p>b. Aplikasi penjualan tiket (misalnya, Tiket.com, Loket.com, dll.).</p> <p>c. Rekomendasi atau obrolan dengan teman dan komunitas.</p> <p>d. Portal berita musik atau hiburan.</p> <p>e. Iklan digital (misalnya di YouTube, Spotify, dll.).</p>                                                                               |
|                                              | 2  | Apa alasan utama yang membuat Anda tertarik untuk menonton konser ini?                                                                         | <p>a. Saya penggemar berat artis utamanya.</p> <p>b. Teman-teman atau pasangan saya berencana untuk pergi.</p> <p>c. Saya hanya mencari kegiatan atau hiburan yang menarik.</p> <p>d. Saya penasaran dengan konsep atau daftar penampil (lineup) lainnya.</p> <p>e. Lokasi atau venue konser yang menarik bagi saya.</p>                                                                                     |
|                                              | 3  | Coba ceritakan momen saat Anda pertama kali mengetahui tentang konser ini. Apa yang memicu ketertarikan Anda?                                  | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Consideration (Pertimbangan)                 | 4  | Faktor apa yang menjadi pertimbangan paling penting bagi Anda sebelum memutuskan untuk membeli tiket?                                          | <p>a. Harga tiket dan pilihan kategori (CAT 1, VIP, Festival, dll.).</p> <p>b. Tanggal pelaksanaan dan lokasi (venue) konser.</p> <p>c. Siapa saja teman yang akan pergi bersama saya.</p> <p>d. Reputasi dan rekam jejak promotor/penyelenggara.</p> <p>e. Denah tempat duduk (seating plan) dan tata letak panggung.</p>                                                                                   |
|                                              | 5  | Di platform mana Anda paling aktif mencari informasi detail mengenai konser ini?                                                               | <p>a. Akun media sosial resmi promotor.</p> <p>b. Halaman acara di aplikasi/website penjualan tiket.</p> <p>c. Grup penggemar atau forum diskusi online.</p> <p>d. Website resmi artis atau promotor.</p> <p>e. Bertanya langsung kepada teman yang lebih tahu.</p>                                                                                                                                          |
|                                              | 6  | Saat mempertimbangkan untuk membeli tiket, apa yang menjadi kekhawatiran terbesar Anda?                                                        | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Decision (Keputusan)                         | 7  | Apa yang menjadi pendorong utama Anda untuk akhirnya memutuskan ikut "berpesta"?                                                               | <p>a. Takut kehabisan tiket (Fear of Missing Out / FOMO).</p> <p>b. Ajakan atau konfirmasi dari teman-teman yang juga membeli.</p> <p>c. Pengumuman tanggal penjualan tiket yang sudah saya tandai.</p> <p>d. Antusiasme dan keramaian (hype) yang tinggi di media sosial.</p> <p>e. Anggaran saya sudah siap dan sesuai dengan harga tiket.</p>                                                             |
|                                              | 8  | Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi atau website untuk membeli tiket?                                                          | <p>a. Sangat lancar, cepat, dan mudah.</p> <p>b. Cukup lancar, meskipun sempat ada antrian virtual (virtual queue).</p> <p>c. Agak lambat (lemot) karena trafik yang sangat tinggi.</p> <p>d. Terjadi error atau aplikasi/website sempat crash, tapi akhirnya berhasil.</p> <p>e. Sangat sulit, saya mengalami kendala pembayaran atau teknis lainnya.</p>                                                   |
|                                              | 9  | Ceritakan pengalaman Anda saat proses pembelian tiket (saat "war tiket"). Apakah ada hal yang membuat proses ini menyenangkan atau sebaliknya? | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Delivery & Use<br>(Pengiriman & Penggunaan)  | 10 | Bagaimana pengalaman Anda dengan proses logistik sebelum masuk ke area konser?                                                                 | <p>a. Proses penukaran e-tiket ke tiket fisik/gelang (wristband) sangat mudah dan cepat.</p> <p>b. Informasi mengenai jadwal penukaran tiket dan peraturan acara sangat jelas.</p> <p>c. Antrian untuk masuk ke venue pada hari-H sangat teratur.</p> <p>d. Menemukan lokasi venue dan akses transportasi/parkir cukup mudah.</p> <p>e. Saya mengalami antrian panjang atau kebingungan saat proses ini.</p> |
|                                              | 11 | Aspek mana dari pengalaman konser secara langsung (offline) yang paling memuaskan?                                                             | <p>a. Kualitas sound system, tata cahaya, dan produksi panggung.</p> <p>b. Penampilan dan interaksi artis dengan penonton.</p> <p>c. Energi dan atmosfer yang diciptakan oleh sesama penonton.</p> <p>d. Kemudahan akses ke fasilitas (F&amp;B, toilet, mushola, tim medis).</p> <p>e. Keamanan dan kenyamanan selama acara berlangsung.</p>                                                                 |
|                                              | 12 | Ceritakan pengalaman Anda secara keseluruhan, dari proses penukaran tiket hingga menikmati konser.                                             | (Jawaban terbuka)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Loyalty & Advocacy<br>(Loyalitas & Advokasi) | 13 | Dengan skala 0 hingga 10, seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan konser ini kepada teman atau keluarga yang tertarik?           | (Skala Jawaban: 0 - 10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                              | 14 | Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan keseluruhan pengalaman konser ini?                                                               | (Skala Jawaban: 1 - 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |