

**PEMANFAATAN *TELEMARKETING* DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH MAHASISWA BARU FAKULTAS  
PARIWISATA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA  
BARAT**

AUREL LIA AUBERTA  
2024001



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2024**

**PEMANFAATAN *TELEMARKETING* DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH MAHASISWA BARU FAKULTAS  
PARIWISATA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA  
BARAT**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh :

**AUREL LIA AUBERTA  
20240001**

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2024**

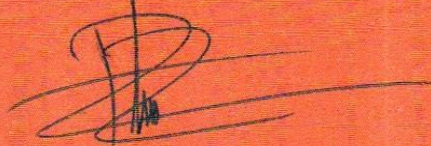


## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan, oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

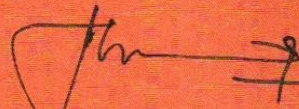
Pembimbing I,



Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M

NIDN. 1031078602

Pembimbing II



Woch. Abdi, S.E., M.M

NIDN. 1026067401

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd., M.M. Par

NIDN.1019048301



## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa proyek akhir yang diajukan oleh :

Nama : Aurel Lia Auberta

NIM : 20240001

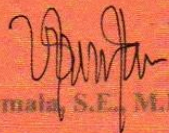
Judul : Pemanfaatan *Telamarketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata UM Sumbar

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

Penguji I,

Penguji II,



Vina Kumala, S.E., M.M. Ak

NIDN. 1017057103



Wina Asty, S.Pd., M.M. Par

NIDN. 1019048301

Menyetujui :

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST. Par., M.M

NIDN. 1031078602



**TOURISM FACULTY**

**HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

**LAST PROJECT, 30 AUGUST 2024**

**Utilization of Telemarketing in Increasing the Number of New Students at  
the Faculty of Tourism, Muhammadiyah University of West Sumatra**

**ABSTRACT**

**Aurel Lia Auberta (2024)**. Telemarketing is a marketing method carried out through direct communication with prospective consumers via telephone. This method allows institutions to convey information directly and personally to prospective students. Through telemarketing, the marketing team can explain the study programs offered, the facilities available, and other advantages of the institution in detail.

This study uses a descriptive research type that aims to obtain information about the Utilization of Telemarketing. The object of this study is at Campus III Bukitittinggi, Muhammadiyah University of West Sumatra. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation.

The results of this study can be concluded that the use of telemarketing in the Faculty of Tourism, University of Muhammadiyah West Sumatra is still not optimal, this can be seen from respondents who often feel disturbed or uncomfortable when receiving phone calls, especially if they are made at inappropriate times, such as during breaks or outside working hours. Therefore, researchers must pay attention to the right time, be polite, and provide complete and clear information. Thus, the interaction will be more acceptable and produce a more positive response from respondents.

**Keywords : Telemarketing, Tourism Faculty, College Student**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**PROYEK AKHIR, 30 AGUSTUS 2024**

**Pemanfaatan *Telemarketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru**

**Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

### **ABSTRAK**

**Aurel Lia Auberta (2024).** *Telemarketing* adalah metode pemasaran yang dilakukan melalui komunikasi langsung dengan calon konsumen melalui telepon. Metode ini memungkinkan institusi untuk menyampaikan informasi secara langsung dan personal kepada calon mahasiswa. Melalui *telemarketing*, tim pemasaran dapat menjelaskan program studi yang ditawarkan, fasilitas yang tersedia, dan keunggulan lain dari institusi secara mendetail.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai Pemanfaatan *Telemarketing*. Objek penelitian ini di Kampus III Bukittinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *telemarketing* di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat tidak dapat meningkatkan jumlah mahasiswa, hal ini dapat dilihat dari responden yang sering kali merasa terganggu atau tidak nyaman saat menerima panggilan telepon, terutama jika dilakukan di waktu yang tidak tepat, seperti saat sedang istirahat atau di luar jam kerja. Oleh karena itu peneliti harus memperhatikan waktu yang tepat, bersikap sopan, dan memberikan informasi yang lengkap dan jelas. Dengan demikian, interaksi akan lebih diterima dan menghasilkan respon yang lebih positif dari responden.

**Kata Kunci : *Telemarketing*, Fakultas Pariwisata, Mahasiswa**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aurel Lia Auberta

NIM : 20240001

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul "**Pemanfaatan Telamarketing Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**" adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 30 Agustus 2024.

Saya yang menyatakan



Aurel Lia Auberta



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aurel Lia Auberta  
NIM : 20240001  
Program Studi : Perhotelan  
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif ( *Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul **“Pemanfaatan *Telemarketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat”**.

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database). Merawat dan mempublikasikan Proyek Akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : 30 Agustus 2024  
Saya yang menyatakan,

Aurel Lia Auberta



## RIWAYAT HIDUP

Aurel Lia Auberta, dilahirkan di Pasar Kambang pada tanggal 23 Juli 2001 adalah putri kedua dari empat bersaudara dari pasangan orang tua Yalmadalis dan Yetni Novita.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 05 Pasar Kambang, pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Lengayang pada tahun 2017, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Lengayang pada tahun 2020. Pada tahun itu juga penulis diterima di jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama mengikuti program S1 Perhotelan, penulis mendapatkan kesempatan untuk magang di Grand Basko Hotel Padang selama 6 bulan di *Departement Housekeeping* dan magang kedua ditempatkan di Pangeran City Hotel Padang selama 6 bulan di *Departement Front Office*. Selama magang, peneliti banyak mendapatkan ilmu serta pengetahuan yang ada di lapangan sehingga bisa diterapkan nantinya apabila sudah lulus dari bangku perkuliahan.

Aurel Lia Auberta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas tersusunnya Proyek Akhir ini dengan judul “**Pemanfaatan *Telemarketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**” ini dengan baik dan lancar. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akhir untuk menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikannya. Namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M. Par Ketua Program Studi Perhotelan.
4. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M Pembimbing I materi.
5. Bapak Moch. Abdi, S.E., M.M Pembimbing II materi.
6. Ibu Vina Kumala, S.E., M.M Ak Penguji I materi.
7. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M. Par Penguji II materi.
8. Ayah Tercinta, Yalmadalis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku



perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

9. Ibu Tersayang, Yetni Novita. Terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang diberikan, ibu menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terimakasih, Ibu.
10. Saudara Terkasih, Vigo Yalvayet, Jovandru Yalvayet, dan Cenia Yalvayet. Yang memberikan dukungan dan semangat melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi. Tetap semangat dalam menjalani hidup dan diperlancar segala urusannya.
11. Teman seperjuangan Perhotelan BP 20, terkhusus Afifah, Yepi, Putri, Audy, Rika, Meliana, Anggi, dan Reno. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis, mendukung, dan memberikan semangat dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.
12. Terakhir, kepada diri sendiri, Aurel Lia Auberta. Apresiasi yang sebesar-besarnya kepada saya sendiri yang telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang sudah saya mulai. Mungkin sulit bisa sampai dititik ini, terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, dan ketidakpastian perjalanan hidup ini. Terimakasih telah mampu berjuang melalui proses panjangnya pendidikan, telah bertanggungjawab dalam mengerjakan Proyek Akhir ini. Apapun kurang lebihmu, mari merayakan diri sendiri. Proud of my self! Terimakasih adek!!

Rasa hormat penulis dan ucapan terimakasih kepada semua pihak atas segala doa dan dukungan, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang sudah mereka berikan kepada penulis. Walaupun demikian dalam Proyek Akhir ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga proposal penelitian ini dapat dijadikan acuan tindakan lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi jurusan Perhotelan.

Bukittinggi, 30 Agustus 2024

Penulis,



Aurel Lia Auberta  
NIM : 20240001



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINAL .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Teoritis.....	10
2.1.1 <i>Telemarketing</i> .....	10
2.1.2 Peningkatan.....	17
2.1.3 Mahasiswa.....	17
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	22

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
3.3 Settingan Tindakan .....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5 Objek Penelitian .....	25
3.6 Informan Penelitian .....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.8 Analisis Data .....	28
<b>BAB IV .....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	29
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	29
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Tempat Penelitian .....	30
4.1.3 Hasil Penelitian .....	32
4.2 Pembahasan Penelitian .....	45
<b>BAB V .....</b>	<b>50</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Peminat Fakultas Pariwisata dari Tahun 2021-2023 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	23
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Melalui Kuesioner .....	37
Tabel 4.2 Jumlah Calon Mahasiswa 2024.....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Profil Fakultas.....	30
Gambar 4.2 Grup <i>Whats App</i> Tim Promosi .....	33
Gambar 4.3 Mulai <i>Action</i> .....	34
Gambar 4.4 Pengenalan/Penawaran.....	35
Gambar 4.5 Memproses Penawaran.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 . Dokumentasi Observasi Awal
- Lampiran 2 . Pedoman Wawancara Melalui Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 3 . Dokumentasi Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Melalui Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 5. Surat Observasi Awal
- Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Permohonan Permintaan Data
- Lampiran 8. Kartu Bimbingan
- Lampiran 9. Surat Balasan Instansi





## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan adalah salah satu kebutuhan mendesak bagi kehidupan manusia. Pendidikan diharapkan mampu mendorong kemajuan dalam bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), sehingga mengajak manusia untuk berpikir kreatif, mengemukakan ide, dan memberikan saran yang berkontribusi pada dunia pendidikan. Umumnya, pendidikan dapat diperoleh melalui sekolah formal maupun non-formal. Pendidikan memiliki peran penting dalam memajukan negara. Oleh karena itu, di Indonesia banyak didirikan lembaga pendidikan negeri maupun swasta, mulai dari tingkat sekolah dasar, menengah, hingga perguruan tinggi.

Menurut Mortensen (2020) Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara individu atau kelompok melalui simbol-simbol yang dipahami oleh kedua belah pihak. Selain itu, komunikasi memainkan peran penting dalam kehidupan, baik dalam keluarga maupun masyarakat. Komunikasi memiliki peran yang sangat besar dalam menyampaikan informasi mengenai suatu organisasi atau instansi, khususnya dalam menginformasikan kelebihan sebuah universitas untuk tujuan promosi kepada publik dan menarik minat masyarakat.

Untuk menarik minat masyarakat, promosi perguruan tinggi harus dilakukan dengan menyoroti keunggulan-keunggulan universitas tersebut.. Menurut Laksana (2019:19) “Promosi adalah komunikasi antara penjual dan pembeli yang berisi informasi yang tepat dengan tujuan mengubah sikap dan perilaku pembeli, dari tidak mengenal menjadi mengenal, sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut. Promosi sebagai salah satu strategi komunikasi diharapkan mampu memperkenalkan dan menarik minat masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang ditawarkan oleh perguruan tinggi tersebut.

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat, terutama dalam hal menarik minat calon mahasiswa baru. Perguruan tinggi dituntut untuk memiliki strategi pemasaran yang efektif guna meningkatkan jumlah pendaftar, termasuk di dalamnya pemanfaatan *telemarketing*. *Telemarketing* sebagai salah satu strategi pemasaran langsung, menawarkan keunggulan dalam menjangkau calon mahasiswa secara personal dan memberikan informasi yang lengkap dan langsung terkait program studi dan fasilitas yang ditawarkan oleh universitas. Berdasarkan perkembangan strategi pemasaran yang berfokus pada kebutuhan dan keinginan konsumen serta banyaknya pesaing dalam dunia bisnis saat ini, terdapat berbagai jenis strategi pemasaran yang digunakan oleh perusahaan, salah satunya adalah *telemarketing*. Istilah *telemarketing* sudah cukup dikenal di masyarakat, meskipun tidak semua orang memahaminya dengan mendalam. Namun,

sebagian besar orang yang memahami menganggap bahwa *telemarketing* adalah salah satu strategi pemasaran produk suatu perusahaan.

*Telemarketing* adalah metode pemasaran yang dilakukan melalui komunikasi langsung dengan calon konsumen melalui telepon. Metode ini memungkinkan institusi untuk menyampaikan informasi secara langsung dan personal kepada calon mahasiswa. Melalui *telemarketing*, tim pemasaran dapat menjelaskan program studi yang ditawarkan, fasilitas yang tersedia, dan keunggulan lain dari institusi secara mendetail. Selain itu, *telemarketing* juga memungkinkan tim pemasaran untuk menanggapi pertanyaan dan kekhawatiran calon mahasiswa secara *real-time*, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan minat mereka untuk mendaftar.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat adalah salah satu universitas swasta pertama di Sumatera Barat, yang didirikan pada 18 November 1955. Awal mula Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dimulai dengan kuliah perdana untuk Fakultas Hukum dan Falsafah (kemudian menjadi Sekolah Tinggi Ushuluddin) di Padang Panjang, dengan mahasiswa angkatan pertama merupakan utusan cabang dan daerah Muhammadiyah se-Sumatera Barat. Saat ini, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat memiliki kampus yang tersebar di empat kota dalam provinsi Sumatera Barat, yaitu Kota Padang, Kota Padang Panjang, Kota Bukittinggi, dan Kota Payakumbuh.

Dari segi sejarah dan perkembangan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat saat ini telah mengalami kemajuan pesat, baik dalam hal



pembangunan maupun peningkatan sumber daya manusia. Selain itu, universitas ini juga telah menambah berbagai jurusan baru, menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam penyediaan pendidikan tinggi di Sumatera Barat.. Terdapat 12 Fakultas dan 29 Program Studi yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Salah satunya Fakultas Pariwisata yang berdiri pada 21 April 2010, dengan Dekan pertamanya Mursyid, SKM, MMR. Dengan 2 program studi yakni perhotelan dan usaha perjalanan wisata. Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat merupakan salah satu fakultas yang berpotensi besar untuk berkembang, mengingat pariwisata adalah salah satu sektor yang sangat berkembang di Indonesia, khususnya di Sumatera Barat yang dikenal dengan keindahan alam dan kekayaan budayanya. Namun, tantangan dalam menarik minat calon mahasiswa baru tetap ada, terutama di tengah persaingan dengan fakultas serupa dari perguruan tinggi lain.

Penggunaan *telemarketing* sebagai salah satu strategi pemasaran untuk fakultas pariwisata memiliki peran penting dalam mengatasi tantangan tersebut. Melalui *telemarketing*, informasi mengenai program studi, keunggulan fakultas, prospek karir di bidang pariwisata, serta berbagai fasilitas yang ditawarkan, dapat disampaikan secara langsung dan personal kepada calon mahasiswa. Selain itu, interaksi langsung melalui *telemarketing* memungkinkan universitas untuk menjawab berbagai pertanyaan dan kekhawatiran calon mahasiswa, yang pada akhirnya dapat meningkatkan peluang mereka untuk mendaftar.

Berdasarkan observasi awal penelitian pada 8 Januari 2024 dan telah dilakukan wawancara kepada pihak Humas Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Kampus III Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa pihak Humas Fakultas Pariwisata sudah melakukan kegiatan promosi dengan berbagai strategi seperti, promosi menggunakan metode digital melalui akun sosial media (Instagram, Youtube, Facebook dan juga Tiktok), dan promosi menggunakan metode non digital yaitu terjun langsung ke lapangan (*Direct Marketing*), membagikan langsung brosur kepada calon mahasiswa, dan memasang spanduk terkait penerimaan mahasiswa baru. Untuk Fakultas Pariwisata, *telemarketing* sudah pernah diterapkan sebelumnya. Namun, masih kurang maksimal karena masih berkurangnya minat calon mahasiswa ke Fakultas Pariwisata. Dalam 4 tahun terakhir, Fakultas Pariwisata dihadapkan dengan jumlah mahasiswa yang tidak stabil, berikut adalah data jumlah mahasiswa dari tahun 2020-2023 :

**Tabel 1. 1**  
**Total Peminat Fakultas Pariwisata dari Tahun 2021-2023**

NO	Tahun	Perhotelan	Usaha Perjalanan Wisata	Total
1	2020	25	13	38
2	2021	17	19	36
3	2022	28	12	40
4	2023	23	11	34

(Sumber Data dari Akademik Fakultas Pariwisata UM Sumbar)

Dalam tabel ini merupakan hasil dari kegiatan promosi yang telah dilakukan sebelumnya oleh pihak HUMAS Fakultas Pariwisata, dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 dimana jumlah mahasiswa sebanyak 38 orang. Pada tahun 2022 jumlah mahasiswa sedikit menurun yaitu sebanyak 36 orang, dan di tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi sebanyak 40 mahasiswa, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi sebanyak 34 mahasiswa.

Melalui penerapan *telemarketing*, Fakultas Pariwisata UM Sumbar dapat memaksimalkan upaya promosi yang lebih terarah dan efektif. *Telemarketing* memungkinkan fakultas untuk mengidentifikasi target pasar yang spesifik, seperti calon mahasiswa yang memiliki minat tinggi di bidang pariwisata, dan melakukan pendekatan yang lebih personal. Selain itu, melalui panggilan telepon yang dilakukan, universitas dapat mengukur langsung respon calon mahasiswa terhadap program studi yang ditawarkan, serta mengumpulkan feedback yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan strategi pemasaran di masa mendatang.

Berdasarkan uraian serta pembahasan diatas, peneliti bermaksud untuk meneliti dan mengangkat judul penelitian **“Pemanfaatan *Telemarketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat”**.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih kurang terjalannya *telemarketing* di Fakultas Pariwisata UM Sumbar.
2. Tidak stabilnya peminat Fakultas Pariwisata UM Sumbar

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini mudah dipahami, dalam penelitian ini peneliti membatasi pada kajian masalah “Pemanfaatan *Telemarketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata UM Sumbar”.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah pada penelitian adalah :

1. Bagaimana pemanfaatan *telemarketing* di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?
2. Apakah *telemarketing* dapat meningkatkan jumlah mahasiswa baru di Fakultas Pariwisata UM Sumbar?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan *telemarketing* di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

2. Untuk mengetahui apakah pemanfaatan *telemarketing* dapat meningkatkan mahasiswa baru di Fakultas Pariwisata UM Sumbar.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama dalam penerapan strategi yang efektif untuk menarik minat calon mahasiswa baru.
- b. Tambahan pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti untuk mengembangkan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, untuk memperdalam pengetahuan mengenai pemasaran, khususnya *telemarketing*, dan bagaimana penerapannya dalam konteks pendidikan.
- b. Bagi Universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak universitas, khususnya Fakultas Pariwisata, untuk mengembangkan strategi promosi yang lebih efektif melalui *telemarketing*.
- c. Bagi Mahasiswa, melalui penelitian ini, mahasiswa dapat memahami lebih baik bagaimana *telemarketing* dapat berperan dalam proses penerimaan mahasiswa baru, serta pentingnya strategi promosi yang tepat dalam menarik minat calon mahasiswa.

### 3. Manfaat Umum

- a. Penelitian ini memberikan wawasan dan pengetahuan tentang *telemarketing* yang dapat diaplikasikan oleh berbagai perguruan tinggi dan institusi pendidikan lainnya untuk menarik minat calon mahasiswa.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien di sektor pendidikan, khususnya dalam meningkatkan jumlah pendaftar.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teoritis

##### 2.1.1 *Telemarketing*

###### a. Definisi *Telemarketing*

Menurut (Muyassharoh, 2020) menegaskan, “*Telemarketing* merupakan salah satu media yang digunakan dalam penerapan pemasaran langsung (*Direct Marketing*) dan merupakan pula bentuk dominan dari pemasaran langsung. Ada beberapa definisi tentang telemarketing, menurut Bob Stone seorang pakar *Direct Marketing*: “*Telemarketing* mendayagunakan telekomunikasi canggih dan teknologi telekomunikasi dikombinasikan dengan personal selling dan keterampilan pelayanan untuk menolong perusahaan menjaga hubungan dekat dengan pelanggan dan pelanggan potensial (*potential customer*), menaikkan penjualan dan meningkatkan produktivitas”, sedangkan Burns mendefinisikan sebagai sumber daya manusia dikombinasikan dengan teknologi komunikasi yang ditujukan untuk menaikkan, penjualan, laba, pelayanan pelanggan, dan produktivitas dengan cara profesional”.

“*Telemarketing* berasal dari kata *Tele* dan *Marketing*. *Tele* artinya jauh, *marketing* artinya aktifitas pemasaran. Jika diartikan secara keseluruhan *telemarketing* adalah aktifitas memasarkan produk atau jasa



melalui saluran komunikasi jarak jauh (telekomunikasi). Mereka berupaya melakukan interaksi setiap harinya dengan para pelanggan dan konsumennya, baik untuk kegiatan layanan, promosi, penjualan, menerima dan menyelesaikan keluhan, penagihan serta permintaan order baru” (Onny Fitriana Sitorus, Novelia Utami, 2017:183).

“*Telemarketing* menggunakan telepon dari pusat layanan telepon (*call center*) untuk menarik calon pelanggan, menjual kepada pelanggan yang sudah ada, dan menjawab pertanyaan. *Telemarketing* membantu perusahaan-perusahaan menaikkan pendapatan, mengurangi biaya penjualan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan-perusahaan menggunakan pusat layanan telepon untuk *telemarketing* masuk (menerima telepon dari pelanggan) dan *telemarketing* keluar (menelepon ke calon pelanggan)” (Sri Widiastuti, 2017:348).

“*Telemarketing* adalah penjualan barang/jasa melalui telepon secara langsung kepada konsumen. Banyak konsumen menghargai banyak tawaran yang mereka terima melalui telepon. Pemasaran jarak jauh yang didesain dan dibidikkan dengan semestinya memberikan banyak manfaat, yang meliputi kenyamanan pembelian dan peningkatan informasi produk/jasa. Namun demikian, terkadang dalam pemasaran telepon yang tidak diminta (*unsolicited telephoning*) telah mengganggu banyak konsumen yang keberatan atas adanya telepon sampah (*junk phone call*)” (Sri Widiastuti, 2017:348).

“Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa telemarketing adalah penggunaan telepon dan pusat layanan telepon (*call center*) yang dikombinasikan dengan sumber daya manusia untuk menarik calon pelanggan dengan tujuan meningkatkan pelayanan penjualan, mencari laba dengan cara professional” (Sri Widiastuti, 2017:349).

Mad Yoman (2022) dalam Donni Priansa (2017) menyatakan bahwa komunikasi pemasaran adalah proses penyebaran informasi tentang perusahaan dan hal-hal yang akan ditawarkan kepada sarasannya. Menurut Priansa (2017:115), telemarketing dapat diukur dengan menggunakan indikator yang berkaitan dengan :

1. Ketepatan waktu menelepon.
2. Kesopanan *telemarketer* dalam berbicara melalui telepon.
3. Intonasi *telemarketer* dalam berbicara melalui telepon.
4. Keramahan *telemarketer* dalam memberikan jawaban atas pertanyaan melalui telepon.
5. Kelengkapan informasi yang disajikan *telemarketer* melalui kegiatan *telemarketing*.

#### **b. Strategi Telemarketing**

Menurut Heria Rezky (2020:49:50) terdapat dua macam strategi yang digunakan dalam *telemarketing*, yaitu:

1. Telepon masuk. Strategi telepon masuk mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menjawab pertanyaan dan menerima pertanyaan tentang hasil yang diperoleh dari iklan yang diterbitkan atau disiarkan di surat kabar, majalah, radio atau televisi dalam bentuk pertanyaan atau pesanan dari calon pelanggan.
  - b) Jalur bantuan/jalur peduli, memberi pelanggan kesempatan untuk mendapatkan saran atau petunjuk melalui telepon.
2. Telepon keluar. Strategi telepon keluar mencakup langkah-langkah sebagai berikut:
- a) Menjual produk atau jasa melalui telepon juga dikenal sebagai *telesales* atau penjualan jarak jauh. Sebagian besar panggilan yang ditindak lanjuti menghasilkan pesanan, oleh karena itu kita memerlukan persetujuan pelanggan untuk memproses pembayaran atas pesanan mereka.
  - b) Penagihan Utang. Menindak lanjuti faktur dan menagih hutang dengan telepon jarak jauh lebih cepat dan langsung ke orang yang dituju daripada menulis surat.
  - c) Dukungan Penjualan (manajemen akun pelanggan). *Telemarketer* dapat mendukung upaya penjual melalui kegiatan *telemarketing* untuk mengejar tujuan utama, mengaktifkan kembali akun yang tidak aktif, mengklasifikasikan prospek, dan membuat atau menyusun perjanjian penjualan.
  - d) Riset pasar. *Telemarketer* dapat mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan pelanggan, kebutuhan dan peluang dan

kemudian memasukkan data tersebut ke dalam database. Basis data ini diperlukan untuk menentukan tujuan mana yang akan diikuti oleh surat langsung atau panggilan telepon berikutnya. Namun, perlu dicatat bahwa kita tidak dapat melakukan aktivitas penjualan apa pun selain riset pasar. Ini merupakan dua kegiatan yang berbeda dengan tujuan yang berbeda. Tindakan tersebut melanggar Peraturan Perniagaan Terbuka (*Office of Trading Regulation*).

- e) Membangun database. Basis data merupakan alat pemasaran yang sangat penting, oleh karena itu perlu dikelola dan diperbarui secara berkala. Orang-orang dalam database harus ditelepon secara teratur untuk memeriksa apakah mereka masih hidup, apa alamat dan data-data mereka sudah benar. Hal ini diperlukan saat mengirim email.

### c. Jenis *Telemarketing*

Adapun telemarketing terbagi dalam dua kategori, yaitu:

#### 1) *Telemarketing Inbound*

*Telemarketing inbound* ialah penggunaan nomor bebas pulsa untuk menerima iklan, surat langsung, atau katalog. *Telemarketing inbound* juga merupakan panggilan masuk dari pelanggan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *telemarketing inbound* merupakan panggilan telepon masuk dari seorang pelanggan dengan maksud untuk memesan suatu produk atau sekedar menanyakan tentang suatu produk, bahkan menanyakan masalah yang mereka temui dalam prosesnya. Contoh telemarketing inbound yaitu ketika seorang pelanggan ingin



memesan produk yang dipromosikan oleh suatu perusahaan, kemudian pelanggan tersebut menelepon dan menanyakan tentang produk yang dipromosikan tersebut.

## 2) *Telemarketing Outbound*

Menurut Kotler & Armstrong (2012:502) *Telemarketing outbound* menggunakan panggilan keluar untuk menjual produk langsung ke pelanggan. Disisi lain *telemarketing outbound* yaitu melakukan panggilan telepon untuk menjual produk, menjadwalkan janji dengan pelanggan, serta mempromosikan produk. Dari sini dapat disimpulkan bahwa *telemarketing outbound* merupakan panggilan telepon keluar ke pelanggan dengan tujuan untuk menjual produk, membuat janji dan mempromosikan produk secara langsung. Contoh dari *telemarketing outbound* ialah *telemarketing* menelepon pelanggan untuk mempromosikan produk baru perusahaan kepada pelanggan.

Dari penjelasan jenis *telemarketing* tersebut dapat disimpulkan bahwa *telemarketing* merupakan penggunaan telepon dan pusat data untuk menjual produk secara langsung dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan tujuan menghasilkan keuntungan. Dengan penggunaan teknologi komunikasi melalui *telemarketing* sebagai salah satu bentuk pemasaran langsung yang dominan, diharapkan pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan pada tahap proses keputusan pembelian ini

#### **d. Kelebihan dan Kekurangan *Telemarketing***

Menurut Moh Ridlo Arrozaqki (2020:17) strategi pemasaran dengan menggunakan *telemarketing* memiliki kelebihan dan kekurangan, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Kelebihan *Telemarketing*

- a) Menyediakan tempat di mana produsen dapat dengan mudah berinteraksi dengan calon pelanggan dengan menjawab pertanyaan atau kekhawatiran mereka tentang produk atau layanan Anda.
- b) Lebih menghemat biaya dibanding penjualan langsung
- c) Hasil yang sangat terevaluasi.
- d) Meningkatkan efisiensi sebab dapat menjangkau lebih banyak calon pelanggan hanya dengan menggunakan telepon.
- e) Alat yang hebat untuk meningkatkan hubungan dan tetap menjaga kontak dengan pelanggan yang sudah ada serta memperkenalkan pelanggan ke produk baru.
- f) Mempermudah perluasan area penjualan.

##### 2) Kekurangan *Telemarketing*

- a) Semakin banyak orang tidak menginginkan adanya telemarketing.
- b) Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi untuk menangkap penelepon yang tidak diinginkan, terutama *telemarketer*.
- c) Mungkin perlu menyewa seorang profesional untuk menyiapkan naskah yang efektif dan dipikirkan dengan matang.

### 2.1.2 Peningkatan

Menurut Adi.S, (2003:67) Peningkatan adalah Peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Menurut Moeliono, (2005) Peningkatan adalah Sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

### 2.1.3 Mahasiswa

Menurut Budiman (2006), mahasiswa adalah orang yang belajar di sekolah tingkat perguruan tinggi untuk mempersiapkan dirinya bagi suatu keahlian tingkat sarjana. Sementara itu menurut Daldiyono (2009) mahasiswa adalah seorang yang sudah lulus dari Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dan sedang menempuh pendidikan tinggi.

Menurut Sarwono (Alfian, 2014) mahasiswa adalah setiap individu yang secara resmi terdaftar mengikuti pelajaran di perguruan tinggi dengan batas usia 18 – 30 tahun dan bisa disebut sebagai suatu kelompok di dalam masyarakat yang mendapatkan statusnya karena ikatan dengan perguruan tinggi. Kemudian *Knopfemacher* (Alfian, 2014) menyebut mahasiswa sebagai insan-insan calon sarjana yang dalam proses keterlibatannya dengan perguruan tinggi makin menyatu dengan masyarakat, dididik dan diharapkan menjadi calon-calon intelektual.

Mahasiswa adalah status yang disandang oleh seseorang karena hubungannya dengan perguruan tinggi yang diharapkan dapat menjadi calon-calon intelektual atau bisa juga definisi mahasiswa adalah orang yang menuntut ilmu atau belajar di perguruan tinggi, baik itu di universitas, institut ataupun akademi. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2008), definisi mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi. Setelah menyelesaikan pendidikan di bangku sekolah, sebagian siswa yang menganggur, mencari pekerjaan, atau melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan tinggi. Mereka yang terdaftar sebagai murid di perguruan tinggi dapat disebut sebagai mahasiswa (Takwin, 2008). Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012). Mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun



swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi. Mahasiswa dinilai memiliki tingkat intelektualitas yang tinggi, kecerdasan dalam berpikir dan perencanaan dalam bertindak. Berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat merupakan sifat yang cenderung melekat pada diri setiap mahasiswa, yang merupakan prinsip yang saling melengkapi (Siswoyo, 2007).

Belajar di perguruan tinggi sangat berbeda dari belajar di sekolah (Furchan, 2009), siswa lebih banyak berperan sebagai penerima ilmu pengetahuan sementara pengajar berfungsi sebagai fasilitator yang membantu mahasiswa mencapai tujuan pembelajaran yang telah disepakati.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Pembahasan
Elvin Muyassharoh (2020)	Analisis <i>Telemarketing</i> Di UD. Hasby Mlarak Ponorogo dalam Meningkatkan <i>Relationship Marketing</i>	Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Peran <i>telemarketing</i> untuk meningkatkan <i>relationship Marketing</i> mampu memberikan hubungan yang baik. <i>Telemarketing</i> berupaya melakukan interaksi setiap harinya dengan para pelanggan dan konsumennya, baik untuk kegiatan layanan, promosi, penjualan, menerima dan menyelesaikan keluhan, penagihan serta permintaan order baru.
Izzatul Munawwaroh (2022)	Efektivitas <i>Telemarketing</i> dalam Pemasaran	Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, Efektivitas <i>telemarketing</i> di UD. Hasli dinilai sudah efektif yang dibuktikan dengan peningkatan

	Produk Sayur dan Buah di UD. Hasli Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember		kesadaran produk, meningkatnya kepuasan pelanggan pada pelayanan dan produk, meningkatnya citra UD. Hasli yang baik serta meningkatnya pangsa pasar produk.
Aldo Putra Kusuma (2018)	Pengaruh <i>Telemarketing</i> Dan Tingkat Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Metode Kuantitatif	Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji R kuadrat, diperoleh nilai R square sebesar 0,74. Hal ini menunjukkan Keputusan Pembelian dipengaruhi oleh <i>Telemarketing</i> dan Tingkat Pelayanan sebesar 74%.

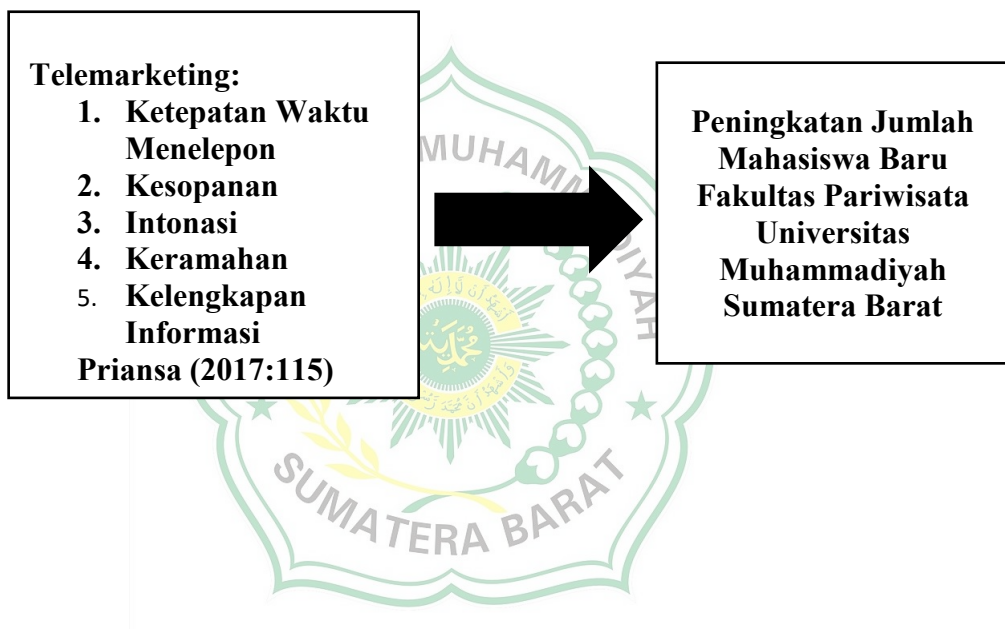
(Sumber : Google Scholar)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah : (1) Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis pada subjek dan objek penelitian serta fokus penelitiannya yaitu lebih mengarah kepada alasan telemarketing masih digunakan dan peran telemarketing. (2) Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu terletak pada objek penelitian . (3) Perbedaannya terletak pada subyek penelitian dan metode penelitiannya, peneliti terdahulu menggunakan kuantitatif serta fokus penelitiannya lebih ke pengaruh.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian merupakan abstraksi dari suatu realitas sehingga dikomunikasikan dan membentuk teori yang menjelaskan keterkaitan antara variable yang diteliti. Adapun kerangka konsep dari penelitian dapat dijabarkan seperti gambar dibawah ini :

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konseptual**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Raco (2018:7) bahwa metode penelitian penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena atau gejala sentral dengan memperlakukan partisipan sebagai subjek aktif, bukan sebagai objek pasif. Pendekatan ini fokus pada makna dan pengalaman individu dalam konteks yang mendalam dan holistik.

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian ini di Kampus III Bukittinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang beralamat di Jl. By Pass, Aur Kuning No. 1, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

Waktu pelaksanaan penelitian ini mulai pada tanggal 30 April 2024 sampai 30 Juli 2024.



**Tabel 3. 1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Observasi Awal						
2	Penyusunan Proyek Akhr						
3	Bimbingan Proyek Akhir						
4	Seminar Proposal						
5	Pelaksanaan Penelitian						
6	Pengolahan Data						
7	Seminar Hasil						
8	Komprehensif						

(Sumber : Peneliti 2024)

### 3.3 Settingan Tindakan

Untuk settingan tindakan, peneliti menggunakan teori settingan tindakan dari Eriyanto (2018:200), ada empat tindakan penting dalam penelitian aksi yang melibatkan proses yang sistematis. Berikut adalah keempat tindakan tersebut :

1. **Analisis Masalah:** Tahap ini melibatkan identifikasi dan pemahaman mendalam tentang masalah yang akan diteliti. Ini mencakup analisis kontekstual dan diagnostik untuk menentukan akar permasalahan dan bagaimana masalah tersebut mempengaruhi konteks penelitian.

2. **Pengaturan Kegiatan:** Setelah masalah dianalisis, langkah selanjutnya adalah merancang dan mengatur kegiatan yang akan dilaksanakan. Ini mencakup perencanaan strategi, metode, dan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian aksi.
3. **Pelaksanaan Kegiatan:** Implementasi dari rencana yang telah dibuat mencakup pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana untuk menangani masalah yang telah diidentifikasi. Pada tahap ini, strategi, metode, dan sumber daya yang telah direncanakan digunakan secara efektif untuk mengatasi masalah yang ada.
4. **Penilaian Kegiatan:** Tahap akhir melibatkan evaluasi dan penilaian hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Ini mencakup analisis data yang diperoleh untuk menilai efektivitas tindakan yang diambil dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data, peneliti menggunakan sumber data sebagai berikut :

- a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari lokasi penelitian melalui observasi atau pengamatan langsung. Dalam hal ini, data primer diperoleh dari Kampus III Bukittinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada seperti catatan dari pihak Humas Kampus III Bukittinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berupa informasi tentang mahasiswa Fakultas Pariwisata, dan lain- lain, buku referensi dan hasil wawancara.

### 3.5 Objek Penelitian

Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2017) makna objek eksplorasi adalah “properti, merek dagang, atau nilai dari seseorang, barang, atau tindakan yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti secara mendalam guna mencapai kesimpulan.” Berdasarkan penjelasan tersebut, fokus penelitian ini adalah pada Pemanfaatan *Telemarketing* dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru.

### 3.6 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, responden atau subjek penelitian disebut sebagai informan. Informan adalah individu yang menyediakan informasi terkait dengan data yang dibutuhkan untuk penelitian yang sedang dilaksanakan.. Di penelitian ini penulis menggunakan Rumus Slovin dalam menentukan informan penelitian agar mendapatkan sampel dan data yang mendukung sebagai tujuan dari penelitian ini.

Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 15%. Ukuran sampel dari populasi yang diketahui

jumlahnya dihitung menggunakan rumus Slovin, seperti yang terdapat dalam Sugiyono (2018:86), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel,

N = Ukuran populasi,

e = Tingkat kesalahan,

e = 0,15

Jumlah populasi diketahui sebanyak 870 calon mahasiswa yang berasal dari Riau, Pessel, Agam, Bukittinggi, dan Payakumbuh berdasarkan promosi tahun 2024, dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan populasi yang diketahui (N), tingkat kesalahan 15% (e), dapat diidentifikasi jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{870}{1 + 870(0.15)^2}$$

$$n = \frac{870}{20,575} = 42,28 = 42$$

Dengan demikian, sampel yang digunakan sejumlah 42 orang, yang mana 42 orang tersebut terdiri dari siswa kelas 3 SMA dan SMK dengan kisaran umur 17 sampai 18 tahun.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah Cara dan prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan agar hasil akhir penelitian dapat menyajikan informasi yang valid dan reliabel. (Burhan Bungin 2003:42). sementara Suharsimi Arikunto (2002:136), berpendapat bahwa Metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Cara-cara yang dimaksud mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Observasi

Dalam metode ini, observasi dilakukan dengan cara peneliti turun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung permasalahan yang terjadi di lapangan.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan secara langsung, di mana peneliti dan informan berhadapan muka. Proses ini dilakukan dengan arah dan tujuan yang telah ditetapkan.

#### 3. Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (2002:206) metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian dan penggunaan catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, ledger, agenda, dan sumber-sumber tertulis lainnya.



### 3.8 Teknik Analisis Data

Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Penelitian ini bersifat deskriptif, yang lebih fokus pada uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif.

Menurut Patton (Moleong, 2017:103), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori, dan uraian dasar”. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70), yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data, di mana data dikumpulkan dari berbagai sumber untuk dianalisis lebih lanjut.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*) diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah dari catatan-catatan yang dikumpulkan di lapangan untuk memfokuskan perhatian pada informasi yang relevan.
3. *Display* Data adalah Pendeskripsian sekumpulan informasi yang telah tersusun, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan berdasarkan data yang disajikan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (UM Sumbar) merupakan sebuah Program Studi yang tergabung dengan Fakultas Ekonomi di Padang, di bawah pimpinan Dra. Wirnita Eska. Kuliah dilaksanakan di Kompleks Perguruan Muhammadiyah Cabang Padang Barat di Jalan Ujung Belakang Olo Padang. Namun, mempertimbangkan prospek masa depan perkembangan pariwisata di Sumatera Barat, program studi ini kemudian dipindahkan ke Bukittinggi dan ditingkatkan statusnya menjadi Fakultas yang berdiri sendiri.

Fakultas ini resmi berdiri pada 21 April 2010 berdasarkan Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional No.897/D/T/2008 tanggal 24 Maret 2008 (ditandatangani oleh Direktur Jenderal Fasli Jalal), Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat diberi izin untuk menyelenggarakan dua program studi baru yaitu :

1. Usaha Perjalanan Wisata, jenjang program Diploma IV (D-IV)
2. Perhotelan, jenjang program Diploma IV (D-IV)

**Gambar 4.1**  
**Profil Fakultas**



(Sumber : [umsb.ac.id](http://umsb.ac.id))

#### 4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Tempat Penelitian

1. Visi

Menjadi Fakultas Pariwisata unggul memanfaatkan kearifan lokal berdasarkan IMTAQ dan IPTEK.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran yang bermutu dan humanis di bidang pariwisata.
- b. Menyelenggarakan penelitian dalam memanfaatkan kearifan lokal untuk pengembangan IPTEK yang aplikatif.
- c. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat memanfaatkan kearifan lokal dalam rangka mendukung pembangunan nasional di bidang pariwisata.

- d. Menyelenggarakan nilai Al Islam dan Kemuhammadiyahahan untuk menghasilkan insan yang beriman dan bertaqwa serta berakhlak mulia.
- e. Melaksanakan kerja sama antar lembaga internal dan eksternal di bidang pariwisata yang berkelanjutan.
- f. Melaksanakan tata kelola Fakultas yang baik, bermutu dan berkelanjutan.

### 3. Tujuan

- a. Menghasilkan pendidikan dan pembelajaran yang bermutu dan humanis di bidang pariwisata.
- b. Meningkatkan hasil penelitian dalam memanfaatkan kearifan lokal untuk pengembangan IPTEK yang aplikatif.
- c. Melaksanakan pengabdian masyarakat dengan memanfaatkan kearifan lokal dalam rangka mendukung pembangunan nasional di bidang pariwisata.
- d. Mengamalkan nilai Al Islam dan Kemuhammadiyahahan untuk menghasilkan insan yang beriman dan bertaqwa serta berakhlak mulia.
- e. Meningkatkan kerja sama antar lembaga internal dan eksternal di bidang pariwisata yang berkelanjutan.
- f. Meningkatkan tata kelola Fakultas yang baik, bermutu dan berkelanjutan

### 4.1.3 Hasil Penelitian

Untuk hasil penelitian, di dapatkan dari tindakan yang akan dilakukan sebagai berikut :

#### A. Analisis Masalah

Dari hasil wawancara dengan pihak Humas Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Kampus III Bukittinggi, diperoleh informasi bahwa *telemarketing* sudah pernah diterapkan sebelumnya. Namun, dengan meningkatnya persaingan antar perguruan tinggi, diperlukan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menarik minat calon mahasiswa baru, yakni dengan menggunakan *telemarketing* yang mana dengan *telemarketing* ini, kita bisa lebih dekat dengan calon mahasiswa melalui komunikasi langsung menggunakan telepon. Meskipun *telemarketing* sudah diterapkan, hasil yang diperoleh belum memuaskan. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah mahasiswa baru yang berhasil direkrut melalui metode ini.

#### B. Pengaturan Kegiatan

Di tahap ini peneliti memulai perencanaan kegiatan dengan mendata calon mahasiswa terlebih dahulu. Data ini diperoleh dari tim promosi Fakultas Pariwisata UM Sumbar yang tersebar dari Pessel, Agam, Bukittinggi, Payakumbuh, dan Pekanbaru. Peneliti mendapatkan data calon mahasiswa sebanyak 870 calon mahasiswa yang diperoleh dari hasil penjumlahan dari 3 grup *Whats App* tim promosi Fakultas Pariwisata UM Sumbar yang meliputi dibawah ini :



**Gambar 4. 2**  
**Grup *Whats App* Tim Promosi**



(Sumber : Peneliti 2024)

Dari tiga grup *Whats app* peneliti menarik sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebanyak 15 % dari populasi maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 42 orang calon mahasiswa. Setelah itu peneliti melakukan tahapan penelitian tindakan berikutnya dengan pemanfaatan *Telemarketing* untuk melakukan promosi terhadap responden.

Untuk perencanaan kegiatan pada tahap pelaksanaan peneliti menelepon terhadap calon mahasiswa, peneliti merencanakan waktu sekitar kurang lebih 2 minggu dalam melakukan panggilan terhadap calon mahasiswa.

### C. Pelaksanaan kegiatan

Melakukan panggilan kepada calon mahasiswa. Setelah data calon mahasiswa terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan panggilan telepon kepada mereka. Pada saat peneliti melakukan panggilan ini, membutuhkan waktu sekitar kurang lebih 2 minggu untuk menelepon 42 responden. Proses ini dibagi menjadi beberapa tahap sebagai berikut :

#### a. Mulai

Pada tahap ini, peneliti mulai menelepon calon mahasiswa berdasarkan data yang diperoleh.

**Gambar 4.3**  
**Mulai *Action***



(Sumber : Peneliti 2024)

#### b. Pengenalan/Penawaran

Setelah calon mahasiswa menjawab panggilan, peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud dari panggilan tersebut. Peneliti kemudian menawarkan berbagai manfaat yang akan diperoleh calon mahasiswa jika bergabung dengan Fakultas UM Sumbar.

**Gambar 4. 4**  
**Pengenalan/Penawaran**



(Sumber : Peneliti 2024)

c. *Follow Up*

Jika calon mahasiswa menunjukkan ketertarikan terhadap informasi yang diberikan, peneliti melanjutkan dengan memberikan penjelasan lebih detail mengenai manfaat tambahan, program studi yang ditawarkan, serta proses pendaftaran.

d. Memproses Penawaran

Untuk calon mahasiswa yang tertarik, peneliti membantu mereka melakukan proses pendaftaran, termasuk menjawab pertanyaan lebih lanjut, memberikan panduan pengisian formulir pendaftaran, serta menjelaskan langkah- langkah yang harus diikuti.

**Gambar 4. 5**  
**Memproses Penawaran**



(Sumber : Peneliti 2024)

e. Selesai

Setelah semua tindakan dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan wawancara melalui penyebaran kuesioner kepada calon responden.

#### **D. Penilaian Kegiatan**

Setelah semua tindakan (*action*) dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penilaian melalui wawancara dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Dan berikut hasil dari wawancara melalui penyebaran kuesioner :



**Tabel 4. 1**  
**Hasil Wawancara Melalui Kuesioner**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Gelisah	Santai	Angkat dan bila ng telp on lain waktu	Pernah	Siang	Sangat sopan	Iya	Iya	Sopan	Marah	Jelas	Nyaman	Membe ri sara n	Tidak	Penting	Ramah	Beriwaktu	Ya	Sering	Lembut	Lengkap	Ya	Membe ri brosur	Ya	Mem beri kontak yg bisa dihub ungi
2	Galau	Dibutu hkan	Tolak telepon	Iya	Buat kes ep ak atan	Iya	Iya	Iya	Iya	Tidak tertarik	Ya	Ya	Ya	Ya	Cukup penting	Ya	Ya	Ya	Ckp sering	Bertanya	Ya	Ya	Ya	Ya	Jelaskan terpe rinci
3	Tdk dian gkat	08.00 – 15.00	Ter gan tun g	Siang	Ya	Sopan	Iya	Iya	Iya	Menolak	Mudah	Nyaman	Tepat	Tdk me ngh am bat	Sgt penting	Ramah	Jgn basa-basi	Nyaman	Sangat sering	Bljr dri penga laman	Lengkap	Detail	Rele van	Jelas	Jelaskan semu anya
4	Kurangnya man	Waktu sen gg ang	Kurangnya aman	Kurangnya man	Waktu sen gg ang	Sopan	Sopan	Ada	Baik	Kurangnya nyaman	Lembut	Tdk tahu	Tdk tahu	Bicara dgn lembut	Sgt penting	Ramah	Iya	Iya	Tdk tahu	Tdk tahu	Lengkap	Iya	Men jelaskan	Tdk tahu	Tdk tahu
5	Tergangu	Jam 5 sore	Ter gan ggu	Ya	Ter gan g	Sopan	Ya	Ya	Ya	Tidak perna	Jelas	Nyaman	Biasa saja	Sgt me mb	Sgt penting	Sgt ramah	Mele mbutkan	Iya	Sgt sering	Berko muni kasi	Lengkap	Iya	Mnj elaskan	Ckp jelas	Menj elaskan



					gu					h				ant u			nada bicar a			dg baik			step 2 nya		info profil fakul tas
6	Tida k sena ng	Sia ng hari	San gat terg ang gu	Pern ah	We ee kend	Sop an	Iya	Iya	Sopa n	-	Sang at pent ing	Iya	Me mbe ri info rma si	Iya	Snag at serin g	Men jaga	Leng kap	Kada ng- kada ng	Mem beri tau	Jelas	Leng kap	Kadan g- kadan g	Me mbe ri tau	Cuku p jelas	Jenis prod uk
7	Kur ang nya man	Sia ng	Sed ikit terg ang gu	Ya	Ta ny a dul u	Iya	Iya	Iya	Sopa n	Bias aja	Tida k	Kura ng nya man	Min ta diul ang	Sa mp aik an dg per lah an	Sgt pent ing	Iya	Ttp sopan	Iya	Serin g	Berta nya dulu	Ya	Ya	Men jelas kan harg a	Ya	Detail
8	Tida k apa- apa	Mal am hari	Tid ak apa - apa	Ter gan gg u	Wakt u lua ng	Iya	Tid ak tau	Iya	Sopa n	No respo n	Baik	Nya man	Bai k	Me mb ant u	Sgt baik	Ra mah	Ttp smng t	Nya man	Baik	Ttp sema ngat	Leng kap	Detail	Bai k seka li	Jelas	Harg a
9	Men yeba lkan	Pag i - sian g	Tdk dia ngk at	Ter gan gg u	Li hat ja m ker ja	Sop an	Me nja ga	Iya	Sopa n	Tdk dihar gai	Kdg- kdg	Bias aja	Men den gark an saja	Ber tan ya ke mb ali	Pent ing	Iya	Basa- basi dulu	Iya	Serin g	Berbi cara sopan	Ada	Ada	Leng kapa	Jelas	Semu anya jelas agar jelas
10	Krg nya man	Jam sant ai	Krg suka	Tida k	Vi ah at dul u	Sop an	Iya	Iya	Mng cpkn terim akasi h	Jelas kdg baik	Iya	Nya man	Sed ang	Dij ela ska n dg bai k	Sgt pent ing	Ra mah	Kom unika si 2 arah	Nya man	Sela ma perca kapa n	Ttp sopan	Leng kap	Iya	Me mbe ri Con toh	Jelas	Harg a
11	Men gga nggu u	Saa t sant ai	Me ngg ang gu	Pern ah	Ke tah ui wa ktu	Sop an	Iya	Iya	Sopa n	Sgt menj engkel kan	Mud ah	Nya man	Tida k bag us	Le mb ut	Pent ing	Ra mah	Lemb ut	Nya man	Serin g	Berlat ih	Leng kap	Iya	Jela s	Jelas	Cuku p
1	Tep	Beb	Tid	Tida	Dit	Sop	Iya	Iya	Sopa	Tdk	Jelas	Nya	Sen	Me	Sgt	Ra	Basa-	Nya	Serin	Rama	Leng	iya	Iya	Jelas	Kele

2	at	as	ak apa- apa	k	anya	an			n	apa		man	ang	mb antu	penti ng	mah	basi	man	g	h	ap				bihan
1 3	Ga suka	Wa ktu ga sibu k	Ga suka	Iya	Ta ny a dul u	Sop an	Iya	Iya	Teri maka suh	Teri maka suh	Jelas	Nya man	Sen ang	Me mb antu	Pent ing	Ra mah	Ttp senan g	Nya man	Sena g	Ttp rama h	Lengk ap	Iya	Iya	Jelas	Tahu
1 4	Tida k suka	Istir ahat	Tdk sen ang	Pern ah	Ta ny a dul u	Sop an	Ra ma h	Iya	Ucap kan terim akasi h	Akhi ri biaca ra	Iya	Nya man	Bag us	Me mb antu	Pent ing	Pent ing	Berca nda	Nya man	Serin g	Serin g	Lengk ap	Iya	Iya	Jelas	Cuku p tahu
1 5	Terg ang gu	Sia ng	Tdk dia ngk at	Tida k	Sia ng	Sop an	Iya	Iya	Sopa n	Tdk suka	Jelas	Nya man	Lem but	Td k suk a	Sgt penti ng	Ra mah	Jgn trllu serius	Nya man	Serin g	Ttp jaga suara	Lengk ap	Iya	Ckp baik	Jelas	Ttg pena wara n
1 6	Krg nya man	Istir ahat	Tdk suka	Pern ah	Isti rah at	Iya	Sgt me nja ga etik a	Iya	Sopa n	Tdk suka	Iya	Iya	Sop an	Me mb antu	Pent ing	Sgt ram ah	Tdk tegan g	Nya man	Ckp serin g	Sopa n	Iya	Detail	Bag us	Jelas	Jelas kan
1 7	Terg ang gu	Sor e hari	Kes al	Tida k	Sa nta i	San gat sopa n	Iya	Selal u	Sang at sopa n	Dong kol	Iya	nya man	Sop an	me mb antu	Pent ing	Ra mah	Tidak terlal u serius	Iya	Cuku p serin g	Sopa n dan rama h	Lengk ap	Detail	Iya	Jelas	Samp aikan yg penti ng
1 8	Kes al	istir ahat	terg ang gu	Tida k	Ja ml	San gat sopa n	Iya	Iya	Sang at sopa n	Sngat meng harga i	Jelas	Nya man	Mas ih sopa n	Me mb antu	Sang at penti ng	Ra mah Tida k tega ng	Iya	Sang at serin g	Mnjg a nada suara	Leng kap	Iya	Sngat memb antu	Jela s	Jelas	Cuku p tau
1 9	Terg ang gu	Jam l	Ter gan gu	Iya	Ja m isti rah at	Sop an	Iya	Iya	Sgt sopa n	Tida k suka	Sang at jelas	Nya man	Sop an	San gat me mb antu	Sang at penti ng	San gat ram ah	Deng an tenan g	Sang at rama h	Serin g	Tdk terges a- gesa	Sgt lengk ap	Iya	Jela skan	Jelas kanla h	Terk ait harga
2	Terg	Jam	Ter	Iya	Ja	Sop	Iya	Iya	Sedik	Cuku	Nya	Suar	Cuk	Pen	Sgt	Sant	Sgt	Sgt	Teta	Leng	Iya	Baik	Jela	Jelas	Ttg

0	angu	istirahat	ganggu		msantai	an			it kesal	p jelas	man	a baik	up membantu	ting	ramah	ai	nyaman	sering	p ramah	kap			s		penawaran
21	Kesal	Jam istirahat	Terganggu	Pernah	Izin berbicara	Sopan	Iya	Iya	Sopan	Kesal	Jelas	Sgt bagus	Jutek	Mudah dipahaminya	Sgt penting	Iya	Salin bertanya	Iya	Sering	Daya tarik	Iya	Iya	Jelas	Jelas	Terkait harga
22	Tidak masalah	Pagidan sore	Tetap respon	Tidak	Izin minta waktu	Sopan	Iya	Iya	Sopan	memaksa	Iya	Nyaman	Suara baik	Bisa dipahaminya	Penting	Sopan	Tawarakan hal menarik	Iya	Cukup sering	Tidak Bertele-tele	Iya	Iya	Berikan contoh	Iya	Penawaran
23	Deg-degan	Waktu kosong	Iya	Pernah	Jam istirahat	Sopan	Iya	Iya	Sopan	Iya	Iya	Nyaman	Iya	Lembut	Penting	Ramah	Ya	Ya	Jarang	Ya	Lengkap	Ya	Ya	Jelas	Ya
24	Senang	Istirahat	Tdk dia ngkat	Tidak	Harilibur	Sopan	Menjaga	Iya	Baik	Memtaikan telpon	Jelas	Nyaman	Matikan telpon	Percaya	Penting	Ramah	Baik	Mematikan telepon	Jelas	Nyaman	Lengkap	Jelas	Kelahiran produk	Jelas	Harga
25	Tidak suka	Siang saja	Marah	Iya	Siang	Sopan	Iya	Iya	Iya	Sopan	Jelas	Nyaman	Ramah	Memantau	Penting	Ramah	Tidak tegang	Iya	Sering	Ramah	Lengkap	Iya	Lengkap	Iya	Lengkap
26	Tergangu	Malam	Terganggu	Iya	Malam	Sopan	Iya	Iya	Sopan	Sopan	Iya	Iya	Tepat	Memantau	Penting	Iya	Banyak beca	Sering	Ramah	Lengkap	Iya	Yang penting	Iya	Tidak tau	Penting
27	Tidak senang	Sore	Malas	Iya	Sore	Sopan	Iya	Iya	Sopan	Sopan	Penting	Iya	Tepat	Memantau	Penting	Ramah	Tidak ngegas	Iya	Lumayan sering	Ramah	Lengkap	Iya	Belajar dulu	Jelas	Jelaskan semua
28	Kurang suka	Istirahat	Tidak angkat	Tidak	Siang	Iya	Iya	Iya	Sopan	Sopan	Iya	Iya	Sopan	Memantau	Penting	Iya	Tdk trllu serius	Iya	Sering	Ramah	Lengkap	Iya	Jelas	Jelaskan	Biaya kuliah
2	Tidak	Pag	Tdk	Ya	Pa	Sop	Iya	Mem	Iya	Dong	Jelas	Iya	Sop	Me	Pent	Ra	Beca	Iya	Serin	Rama	Lengk	Sepert	Bia	Ya	Serag

9	k suka	i	ang kat		gi	an		inta izin		kol		an	mb ant u	ing	mah	nda		g	h	ap	inya	ya		am	
3 0	Terg angu	Sor e	Tid k ang ka	Tida k	Tel po n saj a	Sop an	Iya	Iya	Iya	Mati kan telpo n	Jelas	Nya man	Jara ng	Me mb ant u	Pent ing	Ra mah	Terta wa	Iya	Iya	Sopa n	Iya	Mung kin	Tida k tahu	Ya	Terse rah
3 1	Tdk sena ng	Sia ng	Mal s	Mu ngki n	Sia ng	Sop an	Me nja ga	Selal u	Sopa n	Dibil ang	Iya	Iya	Ga suka	Ga suka	Pent ing	Iya	Bisa bergu rau	Iya	iya	Rama h	Iya	Iya	Iya	Ya	Leng kap
3 2	Tdk mas alah	Kap an saja	Tid ak apa	Tida k	Ti da k per lu dip ast ika n	Sop an	Ada	Ada	Sopa n	Sopa n	Jelas	Nya man	Tep at	Ga suka	Pent ing	Ra mah	Iya	Nya man	Serin g	Perta hanka n	Leng kap	Ada	Len gka p	Jelas	Cuku p tau
3 3	Baik baik saja	Beb as	Bai k bai k saja	Tida k	Tel fon saj a	Sop an	Me nja ga	Iya	Sopa n	Tida k ada	Mud ah	Nya man	Suk a	Td k me ngh am bat	Pent ing	Ra mah	Enak diden gar	Ram ah	Ram ah	Sema ngat	Leng kap	Iya	Dije laskan	Sang at jelas	Cuku p tau
3 4	Bias a saja	Kap an un	Tid k	Tida k mas alh	Ta ny a dul u	Sop an	Iya	Ada	Sopa n	Tdk maas alah	Jelas	Nya man	Tdk apa	Td k me ngh am bat	Pent ing	Iya	Meny enang kan	Nya man	Serin g	Dting katka n	Leng kap	Iya	Dije laskan	Jelas	Kele bihan
3 5	Tdk apa	Istir ahat	Kur ang suka	Tida k	Tel fon saj a	Sop an	Iya	Iya	Iya	Tdk mem aksa	Jelas	Iya	Mu dah	Me mb ant u	Sgt pent ing	Ra mah	Meny enang kan	Nya man	Serin g	Diper tahan kan	Leng kap	Iya	Me mbe ri cont oh	Jelas	Cuku p
3 6	Kur ang sena ng	We eke nd	Ter gan ggu	Kad ang	So re	Sop an	Bai k	Kada ng	Sopa n	Mati kan telpo n	Jelas	Nya man	Sgt nya man	Me mb ant u	Sgt pent ing	Ra mah	Bahs a santai	Nya man	Serin g	Kata sopan	Leng kap	Detail	Lebi h rinci	Jelas	Lebi h rinci lagi
3	Kur	Jam	Tid	Tida	Ja	San	Iya	Mem	Sopa	Sopa	Jelas	Nya	Me	Le	Sgt	Ra	Sopa	Nya	Serin	Tidak	Leng k	Detail	Tam	Jelas	Biay

7	ang suka	3	ak suk a	k	m 3	gat sopa n		inta izin	n	n saja		man	mati kan telp on	mb ut	penti ng	mah	n	man	g	mema ksa	ap		bah kan saja		a kulia h
3 8	Kur ang sena ng	Sia ng	Tid ak dia ngk at	Iya	Tel po n sia ng	Iya	Iya	Iya	Sopa n	Kesal	Jelas	Nya man	Ters ingg ung	Me mb ant u	Pent ing	Ra mah	Tidak terlal u tegan g	Nya man	Serin g	Deng an suara lemb ut	Lengk ap	Detail	Sam paik an dgn jelas	Mud ah dipah ami	Infor masi penti ng
3 9	Mar ah	Sia ng	Mar ah	Pern ah	Tel ep on sia ng	Iya	Iya	Iya	Sopa n	Mati kan telp on	Jelas	Iya	Mat ikan tele pon	Me mb ant u	Pent ing	Ra mah	Tidak gugu p	Nya man	Serin g	Rama h	Lengk ap	Iya	Sam paik an yan g perl u	Iya	Biay a lainn ya
4 0	Tida k suka	Istir ahat	Tid ak suk a	Iya	Isti rah at	Iya	Iya	Iya	Sopa n	Mati kan telp on	Iya	Iya	Tep at	Me mb ant u	Pent ing	Ra mah	Kom unika si 2 arah	Nya man	Serin g	Tetap rama h	Lengk ap	iya	jelas	Iya	Biay a kulia h
4 1	Kes al	Sia nga	Kes al	Iya	Sia ng har i	Sop an	Iya	Iya	Sopa n	Tida k suka	Iya	Iya	Tida k suka	Me mb ant u	Pent ing	Ra mah	Rama h	Nya man	Serin g	Rama h	Lengk ap	iya	jelas	Iya	Semu anya
4 2	Kes al	Saa t sian g	Kes al	Iya	Iya	Sop an	Iya	Iya	Sopa n	Tida k suka	Iya	Nya man	Tida k suka	Me mb ant u	Pent ing	Ra mah	Berca nda	Nya man	Serin g	Tetap rama h	Lengk ap	iya	jelas kan	Jelas	Terk ait pena wara n

(Sumber : Google Form Peneliti 2024)



Dari hasil penyebaran kuesioner dengan 42 responden yang menjadi informan pada penelitian ini, tentang Pemanfaatan *Telemarketing* dalam Meningkatkan jumlah Mahasiswa di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa :

1. **Ketepatan Waktu Menelepon** : Sebanyak 35 responden menjawab kurang nyaman, kesal dan tidak suka terhadap peneleponan kepada mereka yang dilakukan oleh peneliti. Sebaliknya ada 7 responden yang dengan baik menerima telepon dari peneliti karena situasi mereka yang sedang santai. Para responden juga memberikan saran jika ingin menelepon dilakukan pada saat santai, *weekend*, siang hari dan sore hari.
2. **Kesopanan** : Sebanyak 42 responden menjawab bahwa peneliti sopan dalam berbicara, selalu memnita izin dalam menawarkan produk, menyapa dan mengucapkan terimakasih kepada respondendan juga menjaga etika dengan baik kepada rsponden.
3. **Intonasi** : Sebanyak 42 responden menjawab bahwa peneliti bisa berbicara dengan intonasi suara yang jelas dan mudah dipahami. Dan menurut responden intonasi suara ketika berbicara di telepon itu sangat penting, agar mudah dipahami.
4. **Keramahan** : Sebanyak 42 responden juga menjawab bahwa peneliti ramah kepada mereka, salah satu responden juga menyarankan bahwa untuk jangan terlalu tegang dalam berbicara, dan responden Responden juga merasa nyaman dengan adanya keramahan kepada mereka.

5. **Kelengkapan Informasi** : Untuk informasi yang disampaikan, sebanyak 42 responden menjawab bahwa informasi yang disampaikan lengkap.

**A. Hasil Jumlah Mahasiswa yang Mendaftar di Tahun 2024**

Selanjutnya, peneliti akan membandingkan hasil dari Pemanfaatan *Telemarketing* di Fakultas Pariwisata UM Sumbar ini dengan jumlah calon mahasiswa yang mendaftar sampai melakukan pendaftaran ulang pada tahun 2024, sebagai berikut :

**Tabel 4. 2**  
**Jumlah Calon Mahasiswa 2024**

No	Pendaftar	Tgl. Daftar	Tgl. Daftar Ulang	Prodi Diterima
1	SOHIB BIN SOLIH	8 Januari 2024	26 Juli 2024	D4 - Perhotelan
2	KAYLA AURELIA AVERSA	24 Maret 2024	-	D4 - Perhotelan
3	FIKRI ISMAIL	5 Mei 2024	-	D4 - Perhotelan
4	DINDA ARIANTI	13 Mei 2024	-	D4 - Perhotelan
5	NAUVAL ABDIL RAFIF	15 Mei 2024	15 Juni 2024	D4 - Perhotelan
6	FADHILA NUR AINI	18 Juni 2024	9 Agustus 2024	D4 - Usaha Perjalanan Wisata
7	HAYATUL ILHAM	1 Juli 2024		D4 - Usaha Perjalanan Wisata
8	ASYIFA SYAFITRI	3 Juli 2024		D4 - Usaha Perjalanan Wisata
9	KARISA PUTRI DINANTI RILYO	3 Juli 2024		D4 - Usaha Perjalanan Wisata
10	IQWAL LATIF	8 Juli 2024	22 Agustus 2024	D4 - Usaha Perjalanan Wisata
11	KURNIAWATI	31 Juli 2024	23 Agustus	D4 - Usaha Perjalanan

			2024	Wisata
12	PUTRI ZAKIA	3 Agustus 2024		D4 - Usaha Perjalanan Wisata
13	DHINI SITI ZAVIRA	13 Agustus 2024		D4 - Perhotelan
14	SOHA SOLEHA	17 Agustus 2024		D4 - Perhotelan

(Sumber : Akademik Fakultas Pariwisata UM Sumbar 2024)

Dari tabel diatas terlihat bahwa, jumlah calon mahasiswa yang mendaftar di Fakultas Pariwisata UM Sumbar adalah 14 orang, dan yang telah melakukan pendaftaran ulang hanya sebanyak 5 orang, yang mana prodi yang diterima antara lain : 2 calon mahasiswa D4-Perhotelan, dan 3 calon mahasiswa D4-USaha Perjalanan Wisata. Jadi dapat disimpulkan bahwa, Pemanfaatan *Telemarketing* di Fakultas Pariwisata UM Sumbar masih belum dapat menarik minat dan meningkatkan jumlah mahasiswa di Fakultas Pariwisata UM Sumbar.

#### 4.2 Pembahasan Penelitian

Penelitian ini telah menguraikan data mengenai Pemanfaatan *Telemarketing* di Fakultas Pariwisata UM Sumatera Barat. Penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti melalui observasi, wawancara melalui penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan dan berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumen yang peneliti dilakukan dengan menggunakan indikator dari pemanfaatan *telemarketing* berdasarkan teori Priansa (2017:115), maka dapat dijabarkan sebagai berikut :

## 1. Ketepatan waktu menelepon

Dari hasil penyebaran kuesioner pada 42 orang responden yang menjadi informan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa terganggu ketika menerima telepon dari peneliti pada waktu yang kurang tepat. Sebanyak 35 dari 42 responden menyatakan bahwa panggilan yang diterima pada waktu yang tidak tepat mengganggu kegiatan mereka. Responden melaporkan bahwa panggilan yang dilakukan saat mereka sedang bekerja, belajar, atau dalam situasi yang sibuk, menyebabkan ketidaknyamanan dan mengurangi efektivitas komunikasi. Sebaliknya, panggilan yang dilakukan pada waktu luang atau saat tidak sibuk lebih diterima dengan baik dan mendapatkan respon positif. Oleh karena itu, pemilihan waktu menelepon yang tepat sangat penting untuk meningkatkan efektivitas *telemarketing* dan memastikan bahwa calon mahasiswa dapat menerima informasi dengan baik.

## 2. Kesopanan

Dari hasil penyebaran kuesioner pada 42 orang responden yang menjadi informan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti telah menjaga etika komunikasi dengan baik selama percakapan berlangsung. Dalam penilaian ini, semua responden menyatakan bahwa peneliti bersikap sopan, tidak memotong pembicaraan, dan menghormati pendapat responden. Responden merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama percakapan berlangsung. Sikap dan etika yang baik dari peneliti

menciptakan kesan positif dan membangun hubungan yang lebih baik dengan calon mahasiswa. Hal ini penting karena etika komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan minat responden terhadap penawaran yang disampaikan.

### **3. Intonasi**

Dari hasil penyebaran kuesioner pada 42 orang responden yang menjadi informan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa mereka merasa nyaman dengan nada suara peneliti. Sebanyak 42 responden menyatakan bahwa suara peneliti yang lembut namun jelas dan memiliki artikulasi yang baik membuat mereka lebih nyaman dan mudah memahami informasi yang disampaikan. Nada suara yang baik membantu menciptakan suasana percakapan yang lebih santai dan efektif. Peneliti yang mampu menjaga intonasi dan artikulasi suara dengan baik dapat mengurangi potensi kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan responden.

### **4. Keramahan**

Dari hasil penyebaran kuesioner pada 42 orang responden yang menjadi informan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti menyapa responden dengan ramah di awal percakapan. Sebanyak 42 responden menyatakan bahwa sapaan yang ramah dan sopan dari peneliti membuat mereka merasa lebih dihargai dan tidak risih untuk mendengarkan peneliti hingga akhir percakapan. Sapaan awal yang baik menciptakan kesan pertama yang positif dan membantu membangun hubungan yang lebih baik dengan calon mahasiswa. Keramahan dan kesopanan dalam



menyapa responden sangat penting untuk menciptakan suasana percakapan yang lebih menyenangkan dan efektif.

## 5. Kelengkapan Informasi

Dari hasil penyebaran kuesioner pada orang responden yang menjadi informan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa informasi dan penawaran yang disampaikan oleh peneliti cukup lengkap dan sesuai dengan apa yang ingin diketahui oleh responden. Mayoritas responden menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan oleh peneliti rinci dan jelas. Informasi yang lengkap membantu responden memahami manfaat dan detail dari penawaran yang diberikan, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih informasional. Peneliti yang mampu menjelaskan penawaran dengan baik dapat meningkatkan minat dan kepercayaan calon mahasiswa terhadap program yang ditawarkan.

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas yang dilakukan oleh peneliti terkait Pemanfaatan *Telemarketing* dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat ini, tidak dapat meningkatkan jumlah mahasiswa baru di Fakultas Pariwisata, walaupun peneliti sudah menjaga etika komunikasi, intonasi suara, keramahan, dan kelengkapan informasi dengan baik, akan tetapi responden masih merasa terganggu atau tidak nyaman saat menerima panggilan telepon, dilihat dari jumlah responden sebanyak 42 orang, tetapi yang melakukan pendaftaran ke Fakultas Pariwisata hanya 14 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *telemarketing* tidak dapat digunakan sebagai media pemanfaatan promosi yang

efektif di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat tahun 2024. Maka di lihat dari hasil yang peneliti lakukan tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mad Yoman (2022) yang berjudul Efektivitas Strategi Komunikasi Pemasaran Universitas Islam Syekh Yusuf Dalam Penerimaan Mahasiswa Baru tahu 2022, yang mana menyatakan bahwa hasil penelitian nya menunjukkan pemanfaatan dan efektivitas starategi komunikasi nya tercapai.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian penelitian diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa Pemanfaatan *Telamarketing* dalam Meningkatkan Mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat tidak dapat meningkatkan jumlah mahasiswa baru, meskipun peneliti telah menjaga etika komunikasi, intonasi suara, keramahan, dan kelengkapan informasi dengan baik, terdapat beberapa faktor yang menghambat keberhasilan *telemarketing* ini, yakni :

1. Ketepatan Waktu Menelepon : Mayoritas responden merasa terganggu ketika menerima telepon pada waktu yang kurang tepat, seperti saat mereka sedang bekerja atau belajar. Pemilihan waktu yang kurang tepat ini mengurangi efektivitas komunikasi dan membuat calon mahasiswa merasa tidak nyaman.
2. Kesopanan, Intonasi, dan Keramahan : Meskipun responden mengapresiasi sikap sopan, intonasi yang jelas, dan keramahan dari peneliti, hal ini belum cukup untuk mengatasi ketidaknyamanan yang muncul akibat panggilan yang dilakukan pada waktu yang tidak tepat.
3. Kelengkapan Informasi : Informasi yang disampaikan oleh peneliti dinilai lengkap dan jelas oleh responden, namun tetap tidak berhasil meningkatkan minat secara signifikan.

Kemudian dari data yang ada, terlihat bahwa jumlah mahasiswa yang mendaftar dan melakukan pendaftaran ulang pada tahun 2024 mengalami penurunan yang sangat signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *telemarketing* yang diterapkan belum mampu menarik minat calon mahasiswa secara efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Pemanfaatan *Telemarketing* dalam Meningkatkan Mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, adapun saran yang diberikan adalah peneliti harus memperhatikan waktu yang tepat, bersikap sopan, dan memberikan informasi yang lengkap dan jelas. Dengan demikian, interaksi akan lebih diterima dan menghasilkan respons yang lebih positif dari responden, dan bisa meningkatkan minat calon mahasiswa ke Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. 2003. *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat, dan Intervensi Komunitas: Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Ed. Rev. V). Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Budiman, A. (2006). *Kebebasan, negara, dan pembangunan*. Jakarta: Alvabet.
- Daldiyono. (2009). *How to be a real and successful student*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Eriyanto. (2018). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Fitriana Sitorus, Onny .Novelia Utami. *Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta:FKIP UHAMKA, 2017.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Hartaji, Damar.2012. *Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa Yang Berkuliah Dengan Jurusan Pilihan Orangtua*. Universitas Gunadharma (tidak diterbitkan).
- Heria Rezky. M, *Strategi Komunikasi Telemarketing* PT. Infomedia Solusi Humanika Makassar Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Kartu Halo (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2020), 49-50.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G, *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 (Jakarta: Erlangga, 2012), 502.
- Laksana. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Khalifah Mediatama. Depok.
- Moleong, Lexy J.. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mortensen. (2020, Juni 17). *Definisi Komunikasi Menurut Para Ahli*. Retrieved from Kompasiana.com: <https://www.kompasiana.com>
- Moeliono. 2005 . *Management Berbasis Sekolah*. Jakarta: Depdiknas
- Moh Ridlo Arrozaqki, *Promosi Telemarketing Paket Wisata Pada PT. Blutama Imawangi* (Skripsi, Universitas Jember, Jember, 2020), 17.
- Muyassharoh, E. (2020). *Relationship Marketing* Sripsi Oleh : Elvin Muyassharoh NIM 210716083 Dosen Pembimbing : Dr . Luhur Prasetyo , S . Ag ., M . E . I . Jurusan Ekonomi Syariah. 100.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung : Pustaka Setia.
- Raco, J. 2018. *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Sarwono, S.W. (2014). *Psikologi Lintas Budaya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Siswoyo, D. (2007). *Ilmu pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers.



- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta,CV.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Takwin, B. (2008). *Menjadi mahasiswa*. Diakses pada tanggal 20 Juni 2020, dari <http://bagustakwin.multiply.com/journal/item/18>
- Widyastuti, Sri. *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu Penjualan Personal* (Jakarta Selatan: FEB UP Press, 2017).



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Observasi Awal



*(Sumber : Peneliti 2024 )*

## Lampiran 2. Pedoman Wawancara Melalui Penyebaran Kuesioner

### Kuesioner Penelitian

#### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- a. Bagaimana perasaan saudara/i ketika *telemarketer* menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?
- b. Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi *telemarketer* untuk menelepon?
- c. Bagaimana pengalaman saudara/i ketika *telemarketer* menelepon saat saudara/i sedang sibuk?
- d. Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh *telemarketer*?
- e. Bagaimana cara *telemarketer* dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!

#### 2. Kesopanan

- a. Bagaimana *telemarketer* menyapa saudara/i di awal percakapan? Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?
- b. Bagaimana sikap *telemarketer* selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?
- c. Apakah *telemarketer* selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?
- d. Bagaimana cara *telemarketer* menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?

- e. Bagaimana pengalaman saudara/i jika *telemarketer* tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan?

### 3. Intonasi

- a. Bagaimana intonasi suara *telemarketer* saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?
- b. Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara *telemarketer*?
- c. Bagaimana pengalaman saudara/i saat *telemarketer* menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?
- d. Bagaimana intonasi suara *telemarketer* membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?
- e. Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan *telemarketer*?

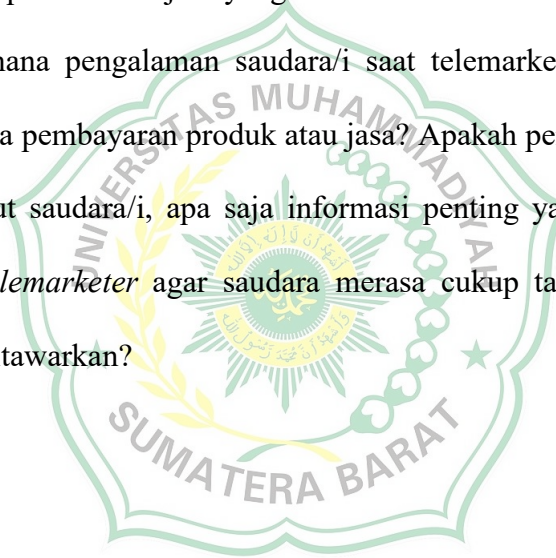
### 4. Keramahan

- a. Bagaimana *telemarketer* menyapa saudara/i diawal percakapan? Apakah mereka ramah?
- b. Menurut saudara/i, bagaimana *telemarketer* menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?
- c. Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan *telemarketer* karena keramahannya?
- d. Seberapa sering saudara/i merasa bahwa *telemarketer* menunjukkan sikap ramah selama percakapan?

- e. Menurut saudara/i, bagaimana *telemarketer* dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?

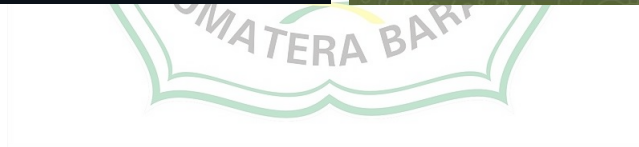
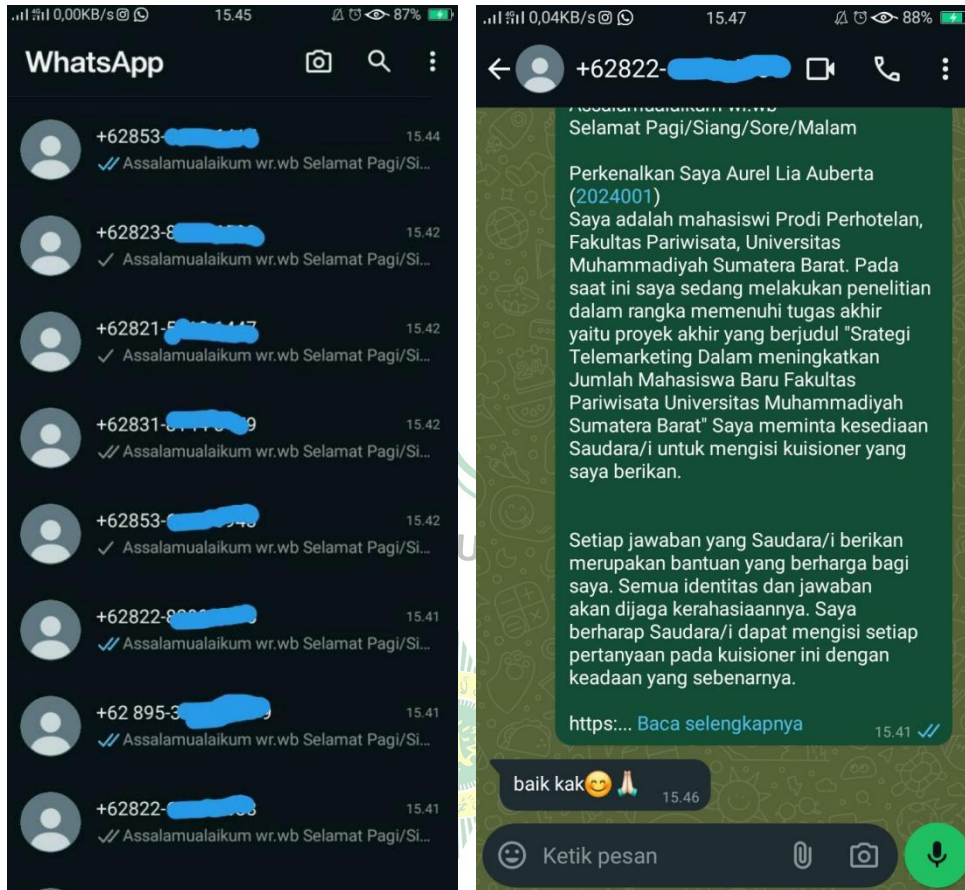
## 5. Kelengkapan Informasi

- a. Bagaimana penjelasan *telemarketer* tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?
- b. Apakah *telemarketer* menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?
- c. Bagaimana *telemarketer* memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?
- d. Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa? Apakah penjelasannya jelas?
- e. Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh *telemarketer* agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?





### Lampiran 3. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



## Lampiran 4. Hasil Wawancara Melalui Penyebaran Kuesioner

Nama : Monica Ananda Zona  
Asal Sekolah : SMAN 3 padang panjang  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
gelisah
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
saat saya sedang santai dirumah
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
angkat telfon nya lalu bilang telfon dilain waktu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i. Berikan saran!  
pada saat jam makan siang seperti jam 12-1

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sangat sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
ya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
mengucapkan kata salam ya sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
marah

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
jelas dan mudah dipahami
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman karena berbicara dengan nada yang lembut
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
ketika intonasi tidak tepat saya bilang untuk berbicara dg intonasi yang tepat
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
tidak
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?

sangat penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ya ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
memberi waktu untuk saya beri pendapat tentang apa yang saya sampaikan
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
ya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sangat sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
berbicara dengan lembut dan beri waktu untuk pelanggan agar bisa memberikan pendapat

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
ya lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
ya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
mungkin memberikan sebuah brosur
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
ya jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
kontak yang bisa dihubungi jika saya tertarik dengan penawaran nya

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
ya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ya
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tertarik sekali
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
karena ada salah satu prodi jurusan yang saya minati disana
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ya

Nama : PIPIN WAHYUDI  
Asal Sekolah : SMK negeri 2 guguk  
Tahun Lulus : 2023/2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Galau
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Ketika dibutuhkan
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Menolak telpn
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Buat kesepakatan awal

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Ya
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Ya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Ya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Ya
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Tidak tertarik dengan penawaran yang dijelaskannya

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Ya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Ya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Ya
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Ya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Cukup penting, dengan intonasi percakapan mudah di pahami

### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?

Ya

- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?

Ya

- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?

Ya

- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?

Cukup sering

- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?

Menyayai kabar ,dan meminta waktu

#### **5. Kelengkapan Informasi**

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?

Ya

- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?

Ya

- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?

Ya

- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?

Ya

- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?

Menjelaskan secara terperinci terkait penawarannya

#### **Pertanyaan lainnya :**

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?

Ya

- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?

Ya

- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?

Ya

- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?

Tertarik dengan dunia pariwisata

- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?

Ya



Nama : Assyfa Putri Aura Zaskia  
Asal Sekolah : SMAN 3 Bukittinggi  
Tahun Lulus : 2023/2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak bisa diangkat
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
08.00-15.00
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Bisa diangkat bila diperlukan
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Di jam istirahat atau jam makan siang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Menyapa dengan mengucapkan 'selamat pagi' atau 'selamat siang' dan dilanjutkan dengan kalimat 'maaf mengganggu waktunya bapak/ibuk'
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Berbicara dengan sopan dan mudah dipahami
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Mengucapkan kalimat 'terimakasih waktunya yang telah bapak/ibuk berikan'
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Menolak apa yang ditawarkannya dengan baik-baik

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Kadang-kadang
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Biasa saja, karena tidak ada masalah
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Mendengar kan saja
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Bertanya kembali
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting karena jika tidak sopan atau denga nada tinggi maka kemungkinan orang yang ditelpon bakal tidak suka sehingga menolak tawarannya

### 4. Keramahan



- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Biasa iya
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan berbasa basi dahulu
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Setiap dia menawarkan apa yang ditawarkannya
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Berbicara dengan sopan tanpa ada kata-kata yang kasar atau kemungkinan tidak disukai oleh orang-orang yang dihubungnya

#### **5. Kelengkapan Informasi**

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Sejauh ini ada
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Ada
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Lengkap, jika kurang dimengerti bisa ditanyakan kembali
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas, jika kurang dipahami bisa ditanyakan kembali
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Semuanya agar mudah dipahami

#### **Pertanyaan lainnya :**

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Ada
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Cukup manarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karena dekat dari rumah dan belum pernah mendengar ada fakultas pariwisata di kampus lain (mungkin saya kurang tau tentang informasi)
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Sejauh ini iya

Nama : Rozandi Febri Pramana  
Asal Sekolah : Smkn 1 IV koto aur malintang  
Tahun Lulus : 2023/2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kurang nyaman
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
waktu senggang
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
kurang nyaman
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Kurang nyaman
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Waktu senggang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Ucap salam
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Sopan
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Ada
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Baik
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Kurang nyaman

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Baik
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Baik
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat baik

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Tetap semangat
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman sekali
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Baik
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap semangat

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Baik sekali
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Harga

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Ya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tidak
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tidak ada alasan
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Lengkap

Nama : Rosalina Hariani  
Asal Sekolah : SMKN 2 Bukittinggi  
Tahun Lulus : 2023/2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
terganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
setelah jam 5 sore
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
ya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
saya akan meladeni jika tidak terganggu, dan memutuskan telepon jika terganggu

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
ya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
ya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
ya
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
tidak pernah

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
tidak
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
kurang nyaman karena bicara telemarketer terlalu terburu2 sehingga saya tidak merasa jelas dalam mendengarnya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
minta diulangi
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
sampaikan dengan perlahan, terurut, dan jelas
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ya
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
tetap sopan
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
ya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
dengan menanyakan ketersediaan pelanggan terlebih dahulu

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
ya
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
ya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
dengan menjelaskan fungsi tujuan dan harga
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
ya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
kebijakan produk dan jasa, harus secara detail tanpa ditutupi

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
ya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tidak
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ya
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
karena saya ingin bekerja di bagian pariwisata
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ya

Nama : M. Iqbal  
Asal Sekolah : Man 1 Kota Bukittinggi  
Tahun Lulus : 2023

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak Senang, karna mengganggu aktivitas lain yang hanya mengasih informasi dari pihak mereka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Waktu siang hari setelah ISHOMA
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
sangat terganggu, karena tidak begitu penting, karna hanya sekedar informasi saja
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Dihari wekeend, ISHOMA, atau disore hari

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iyap
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saaudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
-

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas dan mudah dipahami
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karna nada suara yang lembut, pelan dan tidak terburu buru
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
membingungkan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
-
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
sangat penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
iya
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
memberikan informasi dengan berurut tidak berulang ulang. serta dapat beradaptasi dengan kondisi yang dihubungi
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sangat sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Selalu menjaga emosi dan dapat menghargai perasaan pelanggan

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
sangat lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Kadang kadang
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Memberitahukan jenis jenis produk atau menjelaskan dari pertanyaan pertanyaan pelanggan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
cukup jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Jenis produk, keuntungannya, harga, dan yang paling penting strategi yang bagus

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Ya
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tidak
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
karena tidak tertarik dibidang pariwisata
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iya

Nama : Husnaaa  
Asal Sekolah : Smk 6 padang  
Tahun Lulus : 2023

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kurang nyaman
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Siang
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Sedikit terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Ya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Pada saat dia mengangkat tlvn, setidaknya tanya dulu apakah dia punya waktu untuk ditlvn

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Iyaa
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iyaa
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iyaa
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopaaan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Biasa saja

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas dan lembut
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, dikarenakan telemarketer sopan pada saat ditelepon
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Biasa saja
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Sangat membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting, dikarenakan tidak semua orang memahami tujuan telemarketer menelvon yang lain

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Sangat ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan melebarkan nada bicaranya
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sangat sering,sepertinya telemarketer nya sangat sopan
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Sejauh ini menurut saya telemarketer sudah berkomunikasi dengan baik terhadap calon mahasiswa baru

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap, dan saya bertanya mengenai pariwisata. telemarketer dapat menjawab dengan jelas
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Dengan menjelaskan step by step nya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Cukup jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Jelaskan profil fakultas agar calon yang lain jelas dengan tujuan telemarketer menelvon

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Y
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?\*
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Lumayan
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Dikarenakan lebih murah dari Universitas lainnya
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Jovandru  
Asal Sekolah : SMA Negeri 1 Lengayang  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
tidak apa-apa
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
malam hari
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
tidak apa-apa
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
sedikit terganggu
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
telpon saya pada saat waktu luang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
diawali dengan salam
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
tidak tahu
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
menutupnya dengan salam
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
tidak saya respon percakapannya

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
bicara dengan lembut
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
tidak tahu
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
tidak tahu
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
bicara dengan lemah lembut
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
sangat penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
tidak tahu
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
tidak tahu

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
menjelaskan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
tidak tahu
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
tidak tahu

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya,tahu
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?\*
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?\*
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?\*
- sangat lengkap



Nama : Wisnu eka erlangga  
Asal Sekolah : SMK n 1 pulau punjung  
Tahun Lulus : 2022

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Menyebalkan
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Pagi menjelang siang atau pun siang menjelang sore jangan di ketika jam istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak terangkat atau terjawab
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Sedikit terganggu
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Lihat jam kerja

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Menjaga
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya selalu
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Merasa tidak di hargai

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Mudah
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Tepat
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Tidak menghambat
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Jangan banyak basa basi
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sangat
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Belajar dari pengalaman

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Relevan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Jelaskan semuanya secara detail

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya tahu
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Bisa jadi
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?\*
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?\*
- Iya

Nama : Dedi afriadi  
Asal Sekolah : Man 1 bukittinggi  
Tahun Lulus : 2023

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kurang nyaman karna waktunya kurang pas
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Di jam santai waktu istirahat atau waktu pulang sekolah
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Kurang suka dan kurang nyaman
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak, hanya kurang nyaman
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Dapat menghubungi via chat terlebih dahulu, dan menanyakan kapan waktu yg pas

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya, menjaga komunikasi
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya meminta izin
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i?  
Apakah cara tersebut sopan? => Dengan mengucapkan terimakasih dan salam
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Dijelaskan dengan baik, meskipun saya kurang tertarik

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karna suara terdengar jelas, intonasi bagus, dan artikulasi jg bagus
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Saya dengan senang dan nyaman ketika mendengarnya
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Dijelaskan dengan baik
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting, karna dengan intonasi kita jadi tau ketulusan percakapan

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Telemarketer membuat komunikasi menjadi dua arah, tidak hanya monoton ke telemarketer saja
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Selama percakapan
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap jaga sopan santun dan berikan pelayanan terbaik

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Dengan memberi contoh dalam kehidupan sehari-hari agar dapat relate dengan hal yg disampaikan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Produknya, kualitas, kegunaan, dan harga

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Sekedar tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karna fakultas pariwisata um sumbar cukup terkenal dan saya juga baca di beberapa berita terkait fakultas pariwisata um sumbar
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya lengkap

Nama : Yusra Dila Maiza  
Asal Sekolah : SMA N TILKAM  
Tahun Lulus : 2020

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Mengganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Saat sedang santai/ tidak sibuk
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Mengganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran!  
Harus mengetahui kapan waktu istirahat

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Dengan sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Sangat menjengkelkan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Mudah
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman jika berintonasi tepat dan tidak teburu buru
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Tidak bagus
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Lamah lembut dan tegas
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting agar mudah di pahami

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Lemah lembut, tidak bertele-tele dan tegas
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Lumayan sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Dengan berlatih dengan banyak orang

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
dengan jelas dan tegas
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Cukup

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Ada
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Saya memilih jika ingin masuk
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Ada



Nama : M husein lubis  
Asal Sekolah : SMAN 1 Ujung batu  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tepat
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Bebas
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak papa nanti hubungi lagi
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak, santai
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Ditanya

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Tidak papa

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Semang di dengar
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Samgat penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Sesekali basa basi
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Sering2 ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Iya ada
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Kelebihan penawaran

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Belum
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Suka bertemu dgn banyak org
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Abid zuhdi  
Asal Sekolah : SMAN 1 Ujung Batu  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Ga suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Waktu ga sibuk
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Ga suka
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Tanya terlebih dahulu, chat misalnya

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Terimakasih dan salam
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Tidak apa apa

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karna jelas
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Senang di dengar
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Tetap tenang
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Iya ada
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Tahu

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Belum
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Lumayan
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karna penjelasan dari kakak yg menelfon sangat menarik
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Lengkap

Nama : Aides jingga pratama  
Asal Sekolah : SMAN 1 ujung batu  
Tahun Lulus :2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Waktu istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak senang
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Tanya terlebih dahulu melalui pesan

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan, karena diawali dengan salam dan sapa
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Ramah
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Dengan ucapan terimakasih dan salam
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Langsung mengakhiri pembicaraan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karena bicaranya sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Intonasinya bagus mudah dipahami
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting karena mempengaruhi pemahaman saya

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Sesekali bercanda
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering dr awal pembicaraan
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap menggunakan bahasa yg sopan dan ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Iya, memberi tambahan yg relevan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Cukup tau

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Belum
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karena ingin mendalami dunia pariwisata
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Lengkap

Nama : Yepi Oktaviona  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Mungkin akan terganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Siang hari
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Mungkin saya tidak akan angkat
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Bisa telepon saja pada saat sianghari

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Menurut saya sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Menurut saya iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Menurut saya sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Akan tidak suka

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Menurut saya cukup jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Saya nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Selama telepon berlangsung masih dengan suara yang lembut
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Tidak suka
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Menurut saya ramah, yaitu dengan suara yang lembut dan tidak keras
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Tidak usah terlalu serius
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Menurut saya nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap jaga suara

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Menurut saya informasinya lengkap, sesuai dengan apa yang saya ingin tahu
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya, menurut saya itu detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Cukup baik.
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Menurut saya cukup jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Tentang penawaran

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Masih belum bisa mengambil keputusan
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Masih dipikir dulu
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Mungkin iya

Nama : Riska Ananda Putri  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kurang nyaman
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon pada saat istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak suka
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
pastikan dijam istirahat

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
iya menurut saya itu sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
sangat menjaga etikanya, dan tidak terlalu memaksakan
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
tidak suka

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
iya, sangat jelas dan mudah dipahami
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
iya nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
dari menelepon sudah sopan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
menurut saya penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
iya sangat ramah menurut saya
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
tidak tegang
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
iya nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
cukup sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
berbicara yang sopan

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
iya, lumayan lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
bagus
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
jelaskan saja

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum tau
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iya

Nama : Clarisa Olifia  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Terganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Saat sore hari
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Kesal
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Saat santai

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sangat sopan, karena pada saat menelepon diawali dengan ucapan selamat siang dan salam dahulu
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Selalu
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sangat sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Dongkol

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Sejauh ini nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Sejauh ini masih sopan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Sejauh ini sangat ramah, karena berbicara lembut
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan tidak terlalu serius
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya, karena suara yang lembut
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Cukup sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Menjaga kesopanan dan keramahan

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Cukup lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
menyampaikan yang penting

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tidak
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
sudah mendaftar di kampus lain
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
mungkin iya

Nama : Novella Resty  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Sedikit kesal
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Sekitar pada jam istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
pada saat jam 1 kebawah

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sangat sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sangat sopan, karena meminta izin untuk mematikan teleponnya
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Sangat menghargai

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas dan mudah dipahami
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Masih sopan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan tidak terlalu tegang, dan santai saja
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya, karena kakaknya ramah, dan suaranya yang lembut
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sangat sering sampai telepon berakhir
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Menjaga nada suara

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
sangat membantu
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
semuanya

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
sekarang belum tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
karena sudah diterima dikampus negeri
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iya

Nama : Sohib Bin Solih  
Asal Sekolah : SMA Muhammadiyah Bangkinang  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Terganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Sekitar jam 1 an
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Telepon di jam istirahat

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sangat sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Tidak suka

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Sangat jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karena suara yang lembut
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Selama ditelfon masih sopan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Sangat membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Sangat ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan tenang
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Sangat nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Berbicara tidak tergesa-gesa dan lembut

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Sangat lengkap dan membantu
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Menjelaskan penawaran
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Terkait harga

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Tahu
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Cukup tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Masih dipikir-pikir
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Kayla Aurelia Aversa  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Agak terganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Jam istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Bisa memilih waktu pada saat jam santai

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan, karena di awal percakapan mengucapkan salam
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Sedikit kesal

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya, cukup jelas, karena menjelaskan dengan tidak terburu-buru
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karena suara yang lembut, dan tidak memaksa juga
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Selama telfon berlangsung untuk intonasi suara penelepon baik
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Cukup membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting, karena mempengaruhi juga

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Sangat ramah, karena diawali dengan salam
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
berbicara dengan santai
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
sangat nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sangat sering sampai percakapan berakhir
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
tetap jaga keramahannya agar bisa menarik perhatian pelanggan juga

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Iya lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Baik
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Jelaskan dengan detail apa yang akan ditawarkan

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Kurang tertarik
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Cukup baik



Nama : Fikri Ismail  
Asal Sekolah : SMA 10 PEKANBARU  
Tahun Lulus : 2023

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Agak sedikit kesal dan dongkol
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Disaat jam istirahat atau sudah berada di rmh
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Saya melayani pertanyaannya sengan baik, akan tetapi saya merasa terganggu karna saya ada kesibukan lainnya
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Seharusnya bertanya apakah bisa berbicara atau menunggu waktu yang tepat

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Yaa
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iyaaa
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iyaaa
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Mereka berharap bahwa kami bisa mendaftar di UMSB
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Saya matikan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Yaa
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Sangat bagus
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Saya akan jutek
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Mudah dipahami
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting karena dapat menarik perhatian



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Iyaa
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Memberikan space untuk bertanya
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Daya tarik

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Iyaa
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iyaa
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Menjelaskan secara rinci
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Informasi tentang UKT dan biaya2 lainnya

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iyaa
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Sedikit
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karena saya mempunyai saudara yang berkuliah disana
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Belum terlalu menarik

Nama : Dinda Arianti  
Asal Sekolah : SMAN Sungai Pua  
Tahun Lulus : 2023/2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
saya tetap angkat telpon karena mungkin ada kepentingan yg ingin disampaikan jadi menurut saya tidak masalah
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
pada pagi hari dan sore
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
jika saya tau ada tlp masuk saya akan tetap angkat
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
sebelumnya di cht dulu dan apalagi ada waktu baru saya beritahu kapan tepat dia telpon

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
dengan mengucapkan salam terlebih dahulu
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
apakah bapak/ibu tertarik? jika iya bisa dihubungi kami kembali ya buk
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
seperti dipakasa untuk membeli barangnya

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman tergantung situasi jika tidak terlalu sibuk
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
baik baik saja
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
pelan dan bisa dipahami
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
penting karena jika intonasi nya terlalu keras membuat kita menjadi tidak nyaman

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
dengan ucapan salam terlebih dahulu baru sopan menurut saya
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
dengan memberikan hal yg menarik apakah saya emg butuh yg ditawarkan atau tidak
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
lumayan sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
dengan tidak bertele tele saat menawarkan nya

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
iya
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
dengan memberikan contoh mungkin
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
iya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
keuntungan dan kekurangan dari yg ditawarkan

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
lumayan
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
karna sedikit tertarik dengan jurusan tersebut
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iya

Nama : Naufal abdi Rafif  
Asal Sekolah : MAN 2 PESSEL  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
bagi saya sedikit degdegan apalagi nomor yg ngk di kenal
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
waktu yg tepat tu ketika lgi ad waktu kosong
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
yaa merasa terganggu kalo topik nya penting baguslah tpi kalo bgk penting merasa terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
pernah
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
cara memastikan nya waktu jam istirahat

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
bagi saya sopan karna di dahului dengan salam dan lembut
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
ya karna saya gk pernah ngomong hanya angkat saja
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iyaa
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
yaa kecewa

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
iya sngt jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman karna lembut dan adem
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
ya di maklumi aja
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
tetap sama suara lembut
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
sngt penting karna itu adab

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ramahh
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
yaa seprti gitulah
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
iyaaa
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
jarang
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
yaa dengan beradaptasi

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iyaaa
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
yaa sesuai telemarketer
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelass
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
ya semua poin penawaran

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iyaa
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
lumayan
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tidak sesuai
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iyaa



Nama : Fadhila Nur Aini  
Asal Sekolah : SMAN 1 PASAMAN  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Sangat senang karena ketepatan dalam mengkomunikasi costumer nya
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Di waktu istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak akan mengangkat telfonnya
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Harusnya untuk telemarketer harus menelfon di saat jam istirahat kerja atau di hari libur

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan dan baik
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Dabgat menjaga etikanya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iyaa
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Mengucapkan salam, itu dangat baik dan sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saaudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Mematikan telfon

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Intonasi nya seperti berbicara biasa saja, dengan suara yg jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman karena tidak adanya intonasi duara yg tinggi
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Mematikan telfon
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Intonasi nya seperti mengajak kita untuk percaya akan yg ditawarkannya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Menjawab pertanyaan penelpon dengan baik
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Lumayan sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tidak berbicara dengan intonasi yg tinggi

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iyaa
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Membacakan keunggulan dari produk nya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Informasi harga dan apa indikasi dari barang tersebut

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karena banyak jurusan nya
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Dapat

Nama : Hayatul Ilham  
Asal Sekolah : SMKN 8 Pekanbaru  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Saya akan ga suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Siang saja
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Marah
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya, saya sedang diluar
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Siang, saat santai

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Iya sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya menjaga sekali etika
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Iya sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Banyak sopan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Saran saya harus ramah
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu saya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Tidak tegang
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
YA
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Sudah lengkap
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
ya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Lengkap

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernh
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ga
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tidak kuliah
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ya

Nama : Asyifa Syafitri  
Asal Sekolah : SMKN 8 Pekanbaru  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Terganggu
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Malam
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Terganggu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Malam

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
IYA
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan menurut saya
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
sopan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
tepat
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
membantu saya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Iya, kak aurel kayanya orang ramah, suaranya lembut
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Banyak becandanya
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering sekali
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Rmah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Tambahkan yg penting
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
iya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
tidak tau

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
ya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tak tau
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
ya

Nama : Karisa Putri Dinanti Rilyo  
Asal Sekolah : SMKN 8 Pekanbaru  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak senang
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Sekitar siang ke sore
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Saya akan malas
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Telpon sore

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan, disapa dulu baru ditanya
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
IYa
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Sopan saja, jika sopan saya tidak akan marah

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas, dan mudah saya pahami
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman, karena suara kakak lembut dan tidak ngegas
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Tepat saja
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu saya, saya jadi paham maksudnya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Iya, ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Tidak ngegas ngomongnya
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya saya nyaman, karena tidak ngegas ngomongnya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Lumayan sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap ramah saja itu yg paling penting

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Belajar dulu
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Semuanya jelaskan biar saya paham

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Tau, pernah ke sekolah saya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah, ditelepon sama kak aurel namanya
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Saya menganggur dulu
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Iqwal Latif  
Asal Sekolah : SMKN 8 Pekanbaru  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kurang suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Saat istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Mungkin saya tidak angkat dulu
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Telepon saat siang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Ya sopan, sangat sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Sopan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Masih sopan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ya
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Agak tidak serius sangat
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Ramah ke saya

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Jelaskan semuanya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Tentang biaya perkuliahan

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karena banyak beasiswa, tapi saya pikir dulu
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Kurniawati  
Asal Sekolah : SMKN 3 Pekanbaru  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak akan suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Pagi
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak saya angkat
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Ya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Pagi

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Meminta izin
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Iya, karena minta izin matikan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Saya dongkol

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas dan saya paham apa yang disampaikan
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Harus sopan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Cukup membantu saya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Itu penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah kok
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Becanda saja
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Ramah kepada saya

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap juga kok
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Sepertinya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Biaya kuliahnya dan beasiswa
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Ya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Seragam nya, dan hari apa saja kuliah

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Ya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Cukup tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Belum dipikirkan
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Ya

Nama : Putri Zakia  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Mungkin saya akan terganggu dengan hal itu, dan tidak saya angkat
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Jam 2 kebawah
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak saya angkat
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
telpon saja

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Iya sopan, karena mengucapkan salam terlebih dahulu
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Kalau tidak salah iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Yaa, menurut saya sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Saya matikan telpon

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Cukup jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Saya nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Jarang
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Mungkin membantu, saya jadi paham
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Yaa penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah itu
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Tertawa
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Ya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Ya sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Sopan santun

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Iya
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Mungkin
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Saya tidak tau
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Ya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Terserah

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Ya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Ya
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tidak
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Saya sudah bekerja
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Ya

Nama : Dhini Zavira  
Asal Sekolah : SMAN 1 Kapur IX  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak senang
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Ketika siang hari
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Malas
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Mungkin
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Siang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Sopan kalau menurut saya
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
menjaga etika
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Selalu
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Dibilang

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya, mudah dipahami
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Ga suka
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
iya penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Iya ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
bisa dengan bergurau
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
iya
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
iya
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
iya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
lengkap lengkap

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum dipikirkan
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iya

Nama : Sohe Soleha  
Asal Sekolah : SMAN1 Ujung Batu  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
tidak masalah
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
karna saya baru lulus, jadi saya memiliki banyak waktu
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
tidak papa
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
tidak perlu dipastikan

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
ada
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
ada
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
kakaknya sopan, jadi tidak ada masalah

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
tepat
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
intonasinya jelas, jadi tidak menghambat memahami informasi
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
iya
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
pertaahankan kak, kalau bisa ditingkatkan lagi yaa

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
ada
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
lengkap
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
cukup tahu

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
tidak
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tidak
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
saya introvert kak, jadi saya kurang suka berinteraksi dengan banyak orang, apalagi orang baru kak
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
lengkap bangettt

Nama : putri anggraini  
Asal Sekolah : SMAN 1 Ujung BAru  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
baik-baik saja
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
bebas
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
baik-baik saja
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
telfon saja

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
menjaga
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
tidak ada

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
mudah
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
suka dengan percakapannya
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
tidak menghambat
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
cara bicara yang enak di dengar
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
ramah
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
ramah
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
semangat belajar terus kak

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
dijelaskan dengan baik
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
sangat jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
cukup tahu

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
karena saya ingin menjadi wanita karir, dan saya melihat pariwisata sangat menggambarkan hal itu
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
lengkap

Nama : M.Ridawan  
Asal Sekolah : SMAN1 Ujung Batu  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
biasa saja
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
kapanpun
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
tidak masalah
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
menanyakan waktu di telfon

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
iya, menjaga
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
ada
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan, dengan mengucapkan terimakasih
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
tidak masalah

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
tidak apa apa
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
tidak menghambat karena dijelaskan dengan bagus
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
iya, ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
menyenangkan
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
tetap ditingkatkan

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail  
iya, ada
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
dijelaskan dengan baik
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
tentang keunggulan

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?\*
- tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
sedikit
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
suka dengan pariwisata
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
lengkap

Nama : muhammad ridho  
Asal Sekolah : SMAN 1 Ujung Batu  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
tidak apa apa
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
disaat jam istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
kurang suka
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
telfon saja

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
iya menjaga etika komunikasi
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya, minta izin
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
iya, sopam
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
tidak memaksakan kehendak

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
mudah dipahami, menyenangkan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
membantu
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
sangat penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
menyenangkan
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
tetap dipertahankan

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
memberikan contoh yang sama
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Cukup

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
belum
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum menentukan, lagi mencari minat dimana
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
lebgkap



Nama : Ririn  
Asal Sekolah : SMAN 1 Lengayang  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
kurang senang
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
saat waktu weekend
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
sedikit terganggu jika sedang sibuk
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Kadang kadang
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Melakukan Riset Sebelum Menelepon seperti Waktu terbaik bagi telemarketer untuk menghubungi pelanggan yang pertama adalah pada pukul 4 sore hingga pukul 6 sore

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Selamat siang, Bapak/Ibu Nama saya dan saya bertugas sebagai di (nama perusahaan ). Saya menghubungi Bapak/Ibu karena kami ingin menawarkan produk/layanan kami yang bisa menjadi solusi bagi kebutuhan Bapak/Ibu dalam (deskripsi singkat mengenai produk/layanan tersebut sopan menurut saya
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Baik,cukup menjaga etika
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Kadang kadang
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Jika Bapak/Ibu memiliki pertanyaan atau komentar lebih lanjut, jangan ragu untuk menghubungi kami lagi,sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Saya langsung mematikan telpon nya jika telemarketer tidak sopan

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman karna gaya bicaranya sangat ramah
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Kalo intonasi nya tepat saya sangat nyaman untk berkomunikasi jika intonasi nya tidak sepat saya kurang tertarik dengan apa yang di tawarkan
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu jika intonasi nya jelas



- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Sangat penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
menggunakan bahasa yang santai dan tidak terlalu formal bisa menggunakan pertanyaan yang membuat calon pelanggan merasa terlibat dan terpenggil untuk membeli produk atau layanan yang ditawarkan juga bisa menggunakan kata-kata yang ramah, seperti "tolong", "mohon", dan "terima kasih"
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Menggunakan kata kata tolong, mohon, dan terimakasih

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Cukup detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Harus memberikan informasi yang rinci tentang produk yang di tawarkan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Telemarketer harus mampu memberikan penjelasan yang jelas dan rinci tentang produk atau layanan yang ditawarkan. Penjelasan yang efektif membantu membangun minat pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian.

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Mengetahui
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tidak
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Cukup tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karna menjadi perguruan tinggi pilihan generasi milenial dan menawarkan fakultas terbaik
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Vionila Ahzara  
Asal Sekolah : SMAN 1 Kapur IX  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
agak kurang suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
jam 3
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
saya tidak suka
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
sekitar jam 3

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
sangat sopan, karena diawali dengan ucapan selamat siang
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
selalu meminta izin
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan, karena menutupnya minta izin dulu
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
sopan saja

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
cukup jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
saya sangat nyaman, karena suara yang lembut, dan menjelaskan pelan pelan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
mungkin saya akan lnsung mematikan telepon
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
intonasi suaranya lembut dan pelan
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
penting sekali

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
sangat ramah dan tidak terlalu bawel
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
sopan saja
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sangat sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
mungkin dengan tidak terlalu memaksa saya

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lumayan lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
mungkin detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
tambahkan saja
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
tentang biaya kuliah

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
saya tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
untuk sekarang belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
saya sudah ada daftar dikampus pilihan saya dari dulu
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
iya

Nama : Diro Aristio Kurniawan  
Asal Sekolah : SMAN 1 Kapur IX  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kurang senang
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Mungkin saat siang hari atau sore
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
tidak saya angkat
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
telepon saja pada siang atau sore

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
menurut saya itu sopan, karena mengucapkan salam dulu, dan menyapa saya
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
iya
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
saya akan kesal

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
saya akan tersinggung
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
membantu dan saya paham
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
sangat penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
sangat ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
tidak terlalu tegang
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
sangat nyaman
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
mungkin dengan suara yang lembut

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
detsil
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
menyampaikan dengan jelas
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
cukup jelas dan mudah dipahami
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
apa saja yang terkait informasi yang akan disampaikan

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
iya saya tahu
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
agak sedikit tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
belum tau
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
mgunkin lengkap



Nama : Soifin Saputra  
Asal Sekolah : SMAN 1 Kapur IX  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Mungkin saya akan marah
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Mungkin siang
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Marah mungkin
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Pernah, karena menelepon pagi
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Telepon saat siang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Iya menurut saya itu cukup sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya menurut saya menjaga
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Iya cukup sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Saya matikan saja telpon nya

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya cukup denga jelas dan saya juga mudah memahaminya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya, saya lumaya cukup nyaman karena pembawaan bicara nya yang sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Akan saya matikan telpon
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Cukup membantu saya sehingga saya paham maksudnya menelepon
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Iya ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan menjelaskan dengan tenang dan tidak gugup
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya cukup nyaman, karena menyampaikannya dengan sopan
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Cukup sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Dengan selalu ramah saja

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Iya, lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya, menjelaskan dengan cukup detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Sampaikan dengan sesuai apa yang mau disampaikan
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Iya cukup jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Sampaikan seperti biaya biaya lainnya

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya saya tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Untuk saat ini belum
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Karena saya sudah bekerja, tahun depan saya ada rencana kuliah
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Rifvi De Florenza  
Asal Sekolah : SMAN 1 Kapur IX  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tidak suka
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Waktu istirahat
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Tidak suka juga
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Telepon pada saat jam istirahat

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Menurut saya itu sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya menurut saya itu menjaga komunikasi
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya, meminta izin
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan, karena mengucapkan salam penutup
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Sayaa akan langsung mematikan telpon

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya lumayan jelas dan bisa dipahami maksudnya menelepon
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya menurut saya ramaah kok
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Tepat tepat saja
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Tidak menghambat justru membantu saya memahami
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting sekali itu

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah sekali
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Dengan berkomunikasi 2 arah
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Mungkin iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Lumayan sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Tetap ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Cukup lengkap
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya cukup detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Jelaskan dengan terperinci
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Iya cukup jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Seperti biaya perkuliahan, beasiswa, dan lain lain

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Cukup tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Belum minat kuliah
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya

Nama : Viola Nafisa  
Asal Sekolah : SMAN 1 Kapur IX  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Kesal
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Saat siang
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Saya akan kesal dan dongkol
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Saat siang hari

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Menurut saya cukup sopan, karena diawali dengan salam dan ucapan selamat siang
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Iya, menjaga etika nya dengan tidak terlalu memaksa saya untuk masuk ke sana
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Masih sopan dan santun
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Saya akan sangat tidak suka

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
Iya jelas
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Nyaman
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Saya akan tidak suka
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu saya memahami nya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting

#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah, dengan berbicara yang sopan
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Becanda
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya karena ramah
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Dengan tetap ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap dengan semua yang saya maksud
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya dengan detail
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Jelaskan saja
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Jelas
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Sampaikan apa saja yang termasuk di penawaran

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya saya tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Tidak
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Belum tertarik
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Iya



Nama : Anisa Putri  
Asal Sekolah : SMAN 2 Kampar  
Tahun Lulus : 2024

### 1. Ketepatan Waktu Menelepon

- Bagaimana perasaan saudara/i ketika telemarketer menelepon pada waktu yang tidak tepat bagi saudara/i?  
Tentunya saya akan kesal
- Menurut saudara/i, kapan waktu yang paling tepat bagi telemarketer untuk menelepon?  
Saat siang
- Bagaimana pengalaman saudara/i ketika telemarketer menelepon saat saudara/i sedang sibuk?  
Saya kesal
- Apakah saudara/i pernah merasa terganggu dengan waktu telepon yang dipilih oleh telemarketer?  
Mungkin tidak
- Bagaimana cara telemarketer dapat memastikan bahwa mereka menelepon pada waktu yang tepat bagi saudara/i, Berikan saran.  
Telepon saja siang

### 2. Kesopanan

- Ceritakan bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i sapaan tersebut sopan?  
Iya, menurut saya itu sopan
- Bagaimana sikap telemarketer selama percakapan berlangsung? Apakah mereka menjaga etika komunikasi?  
Menjaga
- Apakah telemarketer selalu meminta izin sebelum membahas penawaran yang mereka tawarkan?  
Iya
- Bagaimana cara telemarketer menutup percakapan dengan saudara/i? Apakah cara tersebut sopan?  
Sopan
- Bagaimana pengalaman saudara/i jika telemarketer tidak sopan atau tidak menghormati keputusan saudara/i saat saudara/i tidak tertarik dengan penawaran yang mereka tawarkan.  
Malas

### 3. Intonasi

- Bagaimana intonasi suara telemarketer saat berbicara dengan saudara/i? Apakah menurut saudara/i suara mereka jelas dan mudah dipahami?  
ya
- Apakah saudara/i merasa nyaman dengan nada suara telemarketer? Mengapa atau mengapa tidak?  
Iya
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menggunakan intonasi yang tepat atau tidak tepat selama percakapan?  
Iya
- Bagaimana intonasi suara telemarketer membantu atau menghambat saudara/i dalam memahami informasi yang disampaikan?  
Membantu saya
- Seberapa penting menurut saudara/i intonasi suara dalam percakapan dengan telemarketer?  
Penting



#### 4. Keramahan

- Bagaimana telemarketer menyapa saudara/i di awal percakapan. Apakah menurut saudara/i mereka ramah?  
Ramah
- Menurut saudara, bagaimana telemarketer menjaga suasana percakapan agar tetap ramah dan menyenangkan?  
Ramah
- Apakah saudara/i merasa nyaman berbicara dengan telemarketer karena keramahannya?  
Iya
- Seberapa sering saudara/i merasa bahwa telemarketer menunjukkan sikap ramah selama percakapan?  
Menurut saya sering
- Menurut saudara/i, bagaimana telemarketer dapat meningkatkan keramahan mereka dalam berkomunikasi dengan pelanggan?  
Selalu ramah

#### 5. Kelengkapan Informasi

- Bagaimana penjelasan telemarketer tentang penawaran yang mereka tawarkan? Apakah informasinya lengkap?  
Lengkap sih
- Apakah telemarketer menjelaskan manfaat produk atau jasa dengan detail?  
Iya
- Bagaimana telemarketer memberikan informasi tambahan yang relevan dengan produk atau jasa yang ditawarkan?  
Jelaskan dengan detail
- Bagaimana pengalaman saudara/i saat telemarketer menjelaskan harga dan cara pembayaran produk atau jasa. Apakah penjelasannya jelas?  
Ya
- Menurut saudara/i, apa saja informasi penting yang harus disampaikan oleh telemarketer agar saudara merasa cukup tahu tentang penawaran yang ditawarkan?  
Semuanya

#### Pertanyaan lainnya :

- Apakah saudara/i mengetahui adanya Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat?  
Iya saya tau
- Apakah saudara/i pernah di telepon oleh pihak Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Pernah
- Apakah saudara/i tertarik dengan Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Saat ini belum tertarik
- Apa alasan memilih atau tidak memilih Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Saya belum tertarik saja
- Apakah website dari Fakultas Pariwisata dapat memberikan informasi yang lengkap terkait Fakultas Pariwisata UM Sumbar?  
Mungkin lengkap

## Lampiran 5. Surat Observasi Awal



UM  
SUMATERA  
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
**FAKULTAS PARIWISATA**  
Kampus 3 Jln. H. Frans Asis Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 949 /H.3.AU/F/2024  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Observasi Awal

Bukittinggi : 26 Jumadil Akhir 1445 H  
8 Januari 2024 M

**Kepada Yth,  
Humas Kampus III Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah  
Sumatera Barat**

**Di Tempat**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Sciring salam di atas kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:


Nama : Aurel Lia Auberta  
NIM : 20240001  
Program Studi : Perhotelan

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan observasi awal penelitian dalam rangka menyusun Proposal Proyek Akhir di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.




Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan,

  
**Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M.**  
NBM. 1208526

## Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian

		<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT</b> <b>FAKULTAS PARIWISATA</b> Kampus 3, Jin. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi
Nomor	: 482/II.3.AU/F/2024	
Lamp	: -	
H a l	: Permohonan Izin Penelitian	
<b>Kepada Yth,</b> <b>Humas Kampus III Bukittinggi</b> <b>Fakultas Pariwisata Universitas</b> <b>Muhammadiyah Sumatera Barat</b>		
<b>Di Tempat</b>		
<b>Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh</b> Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :		
Nama	:	Aurel Lia Auberta
NIM	:	20240001
Program Studi	:	Perhotelan
Judul Proyek Akhir	:	Pemanfaatan Telemarketing Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Waktu Penelitian	:	30 April 2024 s/d 30 Juli 2024
Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.		
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
<b>Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh</b>		
Bukittinggi : <u>26 Ramadhan 1445 H</u> 5 April 2024 M		
Dekan,		
		
<b>Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M</b> <b>NBM: 1208526</b>		
Website	:	pariwisata.umsb.ac.id
Email	:	pariwisata.umsb@gmail.com
Telp/WA	:	0822 8993 3123
Instagram	:	@fakultaspariwisataumsb



## Lampiran 7. Surat Permohonan Permintaan Data



SUMATERA  
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
**FAKULTAS PARIWISATA**  
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 483 /II.3.AU/F/2024  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Permintaan Data

Bukittinggi, 4 Syawal 1445 H  
23 April 2024 M

**Kepada Yth,**

**Humas Kampus III Bukittinggi  
Fakultas Pariwisata Universitas  
Muhammadiyah Sumatera Barat**

**Di Tempat**

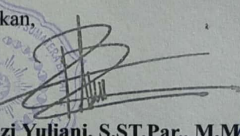
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Aurel Lia Auberta  
NIM : 20240001  
Program Studi : Perhotelan  
Judul Proyek Akhir : Pemanfaatan Telemarketing Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Data yang dibutuhkan : Data jumlah mahasiswa baru yang mendaftar ke Fakultas Pariwisata tahun 2024


Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan,  
  
**Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M**  
NIDN.1031078602

## Lampiran 8. Kartu Bimbingan

26/08/24, 15.40	Rekap Percakapan Bimbingan
 <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT</b> Jl. Pasir Jambak No.4, Pasle Nan Tigo, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat 25171 Website : www.umsb.ac.id / e-Mail :info@umsb.ac.id / Telepon :(0751) 4851002	
<b>REKAP PERCAKAPAN BIMBINGAN</b>	
<b>Judul Proposal</b>	: Pemanfaatan Telemarketing Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-1 / Revisi tata tulis dari Bab 1 sampai bab 3, dan bagaimana cara pengelompokan data yang akan digunakan untuk penelitian.
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1006068002 - MOCH ABDI
Tidak ada data percakapan	
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-1 / Penentuan judul dan latar belakang
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M
Tidak ada data percakapan	
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-2 / Membahas hasil penelitian dan hasil kuesioner, serta membahas tata penulisan pembuatan judul tabel dan gambar.
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1006068002 - MOCH ABDI
Tidak ada data percakapan	
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-2 / Membahas apa saja indikator direct marketing dan online marketing
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M
Tidak ada data percakapan	
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-3 / Acc kompre
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1006068002 - MOCH ABDI
Tidak ada data percakapan	
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-3 / Revisi Bab 1
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M
Tidak ada data percakapan	
<b>Sesi / Bahasan</b>	: ke-4 / Bimbingan untuk tanda tangan persetujuan proyek akhir
<b>Mahasiswa</b>	: 20240001 - AUREL LIA AUBERTA
<b>Pembimbing Proposal</b>	: 1006068002 - MOCH ABDI
Tidak ada data percakapan	
<a href="https://portal.umsb.ac.id/siakad/list_bimbingankonsultasi/printall/1820">https://portal.umsb.ac.id/siakad/list_bimbingankonsultasi/printall/1820</a>	
1/2	



**Sesi / Bahasan** : ke-4 / revisi bab 2 dan bab 3  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

**Sesi / Bahasan** : ke-5 / Revisi bab 3, dan kuesioner  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

**Sesi / Bahasan** : ke-6 / Bimbingan bab 3 settingan tindakan dan informan penelitian  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

**Sesi / Bahasan** : ke-7 / Membahas penelitian di bab 4  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

**Sesi / Bahasan** : ke-8 / Final bimbingan bab 4  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

**Sesi / Bahasan** : ke-9 / Membahas tentang hasil semhas, saran yang di kasih penguji, dan membahas bagaimana terkait bab 4  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan

**Sesi / Bahasan** : ke-10 / Revisi bab 4 dan 5  
**Mahasiswa** : 20240001 - AUREL LIA AUBERTA      **Pembimbing Proposal** : 1031078602 - ROZI YULIANI, S.STPar, M.M

Tidak ada data percakapan



## Lampiran 9. Surat Balasan Instansi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
**UPT HUMAS, PROMOSI & PMB**  
Kampus 1 : Jln. Pagar Kandang No. 4 Kotabaru, Padang

No : 153/II.3.AU/F/2022  
Lamp : -  
Perihal : Balasan Surat

Bukittinggi, 13 Syawal 1445 H  
22 April 2022 M

**Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Pariwisata  
UM Sumatera Barat  
Di  
Tempat**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat.

Seiring salam diatas kami doa'akan semoga Ibu dalam keadaan sehat dan sukses selalu dalam menjalankan rutinitas. Aamiin ya rabbal alamin.

Sehubungan dengan surat Ibu No : 482/11.3.AU/F/2024, Tertanggal 26 Ramadhan 1445 H/05 April 2024 M, Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka bersama ini kami memberikan Izin kepada :

Nama : Aurel Lia Auberta  
NIM : 20240001  
Program Studi : Perhotelan

Untuk melaksanakan penelitian di UPT Humas, Promosi & PMB UM Sumatera Barat dengan judul Pemanfaatan Telemarketing Dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

UPT Humas, Promosi & PMB  
Kepala,



Afrizon, S.ST.Par  
NBM. 121 6919