**ANALISIS *CUSTOMER VOLUNTARY PERFORMANCE* XL AXIATA PADA XL *CENTER* ADISUCIPTO YOGYAKARTA**

**Reni Angeli Romauli Hutasoit**

# Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis *customer voluntary performance* XL Axiata pada XL *Center* Adisucipto Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *sampling purposive* dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden bagi pengguna SIM *Card* XL. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis deskriptif kuantitatif yakni dengan menghitung skor ideal kemudian memasukkan dalam garis kontinum untuk mengukur tingkat variabel CVP. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *customer voluntary performance* pada XL Axiata berada pada kategori setuju. Sehingga memberi kesimpulan bahwa tingkat variabel yang diteliti yaitu *customer voluntary performance* XL Axiata pada XL *Center* Adisucipto Yogyakarta terlaksana dengan baik.

**Kata Kunci:** *Customer Voluntary Performance* (CVP), Skor Ideal



***ANALYSIS OF XL AXIATA’S CUSTOMER VOLUNTARY PERFORMANCE AT XL CENTER ADISUCIPTO YOGYAKARTA***

**Reni Angeli Romauli Hutasoit**

# *Abstract*

*The study aims to determine the XL Axiata’s customer voluntary performance at XL Center Adisucipto Yogyakarta. The method used in sampling is purposive sampling by distributing questionnaires to 100 respondents for* SIM  *Card XL users. The data analysis method in this study uses validity, reliability, and quantitative descriptive analysis, namely by calculating the ideal score and then entering it in a continuum line to measure the level of CVP variable. The results of the analysis of this study in indicate that the variable of XL Axiata’s customer voluntary performance at XL Center Adisucipto is in the agree catogery, which gives the conclusion that the level of the variables studied, namely the customer voluntary performance of XL Axiata at the XL Center Adisucipto Yogyakarta has been going well.*

***Keyword****: Customer Voluntary Performance (CVP), Ideal Score*