

## Acer Raih Peringkat Pertama Penghargaan Service Quality Award 2024, Bukti Hadirkan Layanan Purnajual Terbaik untuk Pelanggan

Jakarta, 3 Juni 2024 - Acer Indonesia, perusahaan ICT terkemuka di dunia meraih peringkat pertama **Service Quality (SQ) Award 2024** untuk kategori "**Laptop After Sales Service-Offline Usage Experience**". Penghargaan bergengsi ini diraih Acer atas kualitas layanan purnajual Acer yang unggul di Indonesia, dan mencakup semua aspek layanan yang diberikan setelah pelanggan melakukan pembelian laptop, seperti perbaikan, pemeliharaan, hingga dukungan teknis.

**Service Quality (SQ) Award** merupakan penghargaan sebagai simbol kepercayaan pelanggan atas kualitas layanan sebuah perusahaan sebagai upaya meningkatkan keunggulan kompetitif dan meningkatkan daya saing perusahaan. Diselenggarakan oleh Majalah **MARKETING** dan **Carre** - perusahaan riset dan konsultan independen, survei **Service Quality Award** dilakukan melalui wawancara langsung dengan pelanggan yang pernah memanfaatkan fasilitas purnajual sebuah produk atau *service* dalam enam bulan terakhir. Pemilihan pemenang didasarkan pada **Perceived Service Quality (PSQ)** yang mencakup aksesibilitas, proses, SDM, dan solusi layanan, serta **Perceived Service Value (PSV)** yang menilai kesetaraan antara harga dan layanan.

**Leny Ng, Presiden Direktur Acer Indonesia**, mengatakan, "Keberhasilan Acer Indonesia menempati peringkat pertama dalam **Service Quality Award 2024** untuk kategori **Laptop After Sales Service-Offline Usage Experience** menunjukkan bahwa perusahaan berkomitmen untuk terus bisa menjadi mitra teknologi yang mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai salah satu faktor terpenting. Hal ini juga sebagai bukti nyata atas dedikasi dan kerja keras seluruh tim kami dalam memberikan layanan yang berkualitas. Didukung oleh tim purnajual Acer yang berkualitas dan menjangkau lebih dari 400 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, Acer bertekad untuk terus mendorong standar pelayanan terbaik bagi pelanggan."

Acer Indonesia dinilai konsisten dalam memberikan layanan purnajual yang tidak hanya berkualitas tinggi, melainkan juga responsif, dan memuaskan bagi pelanggan yang memiliki persoalan atau pertanyaan terkait laptop yang mereka beli. Waktu respon tim purnajual Acer dalam menanggapi keluhan, keahlian teknis para staf, ketersediaan suku cadang yang lengkap, dan kejelasan prosedur garansi merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penilaian mereka terhadap kinerja tim purnajual Acer Indonesia.

Sebagai perusahaan yang telah hadir selama 25 tahun di Indonesia, Acer mendorong praktik terbaik dalam memberikan layanan purnajual yang unggul kepada pelanggan. Acer menghadirkan beragam layanan servis yang unggul, seperti **Deployment & Staging, Extended Warranty, Rental & Trade-in, Tender Support, On-site Support, Electronics Waste Disposal, Helpdesk, dan Accidental Damage Protection & Storage Retention** sehingga memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, Acer juga menghadirkan perlindungan khusus **Acer Accidental Damage Protection (AADP)** untuk pembelian produk tipe tertentu. Layanan ini memberikan perbaikan atau penggantian atas komponen yang rusak akibat



insiden yang tidak disengaja seperti jatuh dari ketinggian, ketumpahan air, dan korsleting arus listrik tanpa biaya.

Acer lebih dekat dengan pelanggan melalui jaringan purnajual luas dan berkualitas di Tanah Air. Layanan purnajual Acer tersebar di 108 lokasi layanan *walk-in*, menjangkau lebih dari 400 kota dan kabupaten dengan layanan *on-site*, di 89 kota pada 36 provinsi. Acer Indonesia berkomitmen dalam memastikan produk-produk tetap beroperasi dengan optimal dan memberikan kepuasan yang maksimal kepada para pelanggan dengan pelayanan perbaikan perangkat keras, konsultasi teknis, pemeliharaan, dan layanan lainnya yang terkait dengan produk-produk Acer bila diperlukan.

###

#### Tentang Acer

Didirikan pada tahun 1976, Acer adalah salah satu perusahaan ICT terkemuka di dunia dan telah hadir di lebih dari 160 negara. Acer berevolusi dengan industri dan mengubah gaya hidup, berfokus menciptakan dunia di mana perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan akan saling menyatu, menciptakan ekosistem dan membuka kemungkinan baru bagi konsumen dan bisnis. 7.700 karyawan Acer berdedikasi pada riset, desain, pemasaran, penjualan, dan dukungan produk dan solusi yang mendobrak batasan antara manusia dan teknologi. Silakan kunjungi [www.acer.com](http://www.acer.com) untuk informasi lebih lanjut.

#### Tentang Acer Indonesia

Acer Indonesia mulai beroperasi tahun 1999 dan merupakan pemain utama di industri PC Indonesia. Acer telah mencatat pertumbuhan yang stabil dan positif di pasar Indonesia, termasuk pemimpin pasar laptop untuk sektor pendidikan di Indonesia dengan lini Chromebook. Saat ini Acer Indonesia telah berkembang dari perusahaan hardware menjadi *hardware + software + services* dan *cyber security*, menawarkan berbagai produk, solusi, layanan, dan manpower dengan teknologi terkini. Selama perjalanan bisnisnya, Acer memperoleh prestasi yang menempatkannya sebagai merek laptop dan PC pilihan masyarakat Indonesia. Terbukti dengan berbagai penghargaan bergengsi yang diterima, di antaranya; Indonesian Customer Satisfaction Award selama 11 tahun berturut-turut, dan penghargaan Top Brand Award selama 17 tahun berturut-turut sejak tahun 2008 - 2024. Sebagai wujud komitmen dukungan terhadap industri *game*, secara konsisten Acer juga menghadirkan inovasi terdepan dengan fitur unggulan melalui lini Predator *Gaming*. Acer berkomitmen untuk menjalin komunikasi tanpa batas dengan konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini diwujudkan melalui jaringan layanan purnajual yang dapat ditemui di 108 lokasi di 89 kota pada 36 provinsi di Indonesia dan 2 lokasi di Timor Leste, Acer Contact Center dengan tarif lokal 1500-155, serta layanan melalui media sosial selama 24 jam setiap harinya.

Situs : [acer.com/id-id](http://acer.com/id-id)  
Press Room : [acerid.com/siaran-pers](http://acerid.com/siaran-pers)  
Blog : [acerid.com](http://acerid.com)  
Instagram & X : [acerID](https://www.instagram.com/acerID)  
Facebook : [facebook.com/acerindonesia](https://www.facebook.com/acerindonesia)  
YouTube : [youtube.com/acerindonesia](https://www.youtube.com/acerindonesia)

#### Media Contacts Acer Indonesia

##### Anandita Puspitasari

Corporate Marketing Manager - Acer Indonesia  
[anandita.puspitasari@acer.com](mailto:anandita.puspitasari@acer.com)  
+62812 8656 6755

##### Andi Anggana

Public Relations - Advo Indonesia  
[andi@advo-indonesia.com](mailto:andi@advo-indonesia.com)  
+6287878181191

© 2024 Acer Inc. Hak cipta dilindungi undang-undang. Acer dan logo Acer adalah merek dagang terdaftar dari Acer Inc. Merek dagang lain, merek dagang terdaftar, dan/atau merek layanan, yang ditunjukkan atau sebaliknya, adalah properti dari pemiliknya masing-masing. Semua penawaran dapat berubah tanpa pemberitahuan atau kewajiban dan mungkin tidak tersedia melalui semua saluran penjualan. Harga yang tercantum adalah harga eceran saran produsen dan dapat bervariasi berdasarkan lokasi. Pajak penjualan yang berlaku akan ditambahkan.