

LAMPIRAN A : KUESIONER**Petunjuk :**

- 1 : Sangat Tidak Setuju**
2 : Tidak Setuju
3 : Ragu-Ragu
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Berilah tanda check (√) pada kolom berikut ini yang menunjukkan kesetujuan anda atas pernyataan dibawah ini

No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1.	Saya melakukan frekuensi pembelian yang berulang-ulang di Alex's Salon.					
2.	Saya memiliki komitmen untuk menerima produk baru yang ditawarkan oleh Alex's Salon.					
3.	Saya memberikan rekomendasi positif kepada orang lain mengenai Alex's Salon.					
4.	Alex's Salon memenuhi harapan dibandingkan salon-salon lainnya					
5.	Pelanggan merasa puas dengan layanan dari Alex's Salon					
6.	Alex's Salon memenuhi harapan sebelum pembelian					
7.	Alex's Salon menyediakan karyawan yang professional					
8.	Karyawan Alex's Salon memiliki sopan santun					
9.	Karyawan Alex's Salon ramah tamah					
10.	Suasana Alex's Salon yang nyaman					
11.	Adanya meja kursi di Alex's Salon yang nyaman digunakan					
12.	Udara ruangan di Alex's Salon yang sejuk					
13.	Karyawan Alex's Salon mampu melayani dengan cepat					
14.	Karyawan Alex's Salon mampu melayani dengan tepat (tidak membuat kesalahan)					
15.	Karyawan Alex's Salon mampu berkomunikasi dengan jelas dan dimengerti					
16.	Karyawan Alex's Salon memahami kebutuhan pelanggan					
17.	Karyawan Alex's Salon bertanggungjawab dari awal hingga akhir					
18.	Adanya variasi penawaran yang menarik dari Alex's Salon kepada pelanggan					

19.	Alex's Salon memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan					
20.	Adanya program-program dari Alex's Salon kepada pelanggan					
21.	Adanya feedback yang diberikan Alex's Salon kepada pelanggan					
22.	Alex's Salon menggunakan berbagai media untuk menjalin hubungan yang lebih erat kepada pelanggan					

SURVEI PENDAHULUAN

T : Apakah Ibu sering menggunakan jasa Alex's Salon?

J : Iya, saya seminggu tiga kali datang ke Alex's Salon untuk cuci *blow*

T : Apa yang menyebabkan Ibu datang kembali ke Alex's Salon?

J : Karena saya puas dengan pelayanan Alex's Salon yang cepat & karyawannya memiliki skill sesuai bidangnya masing-masing

T : Apakah Bapak sering menggunakan jasa Alex's Salon?

J : Iya, saya dua minggu sekali potong di sini

T : Mengapa Bapak kembali ke Alex's Salon?

J : Karena Alex's Salon dapat memberikan layanan sesuai harapan

T : Apakah Bapak merekomendasikan kepada saudara atau teman Bapak?

J : Tentu saja, keluarga saya semua juga ke Alex's Salon, mulai dari istri anak mertua

T : Apakah Ibu sering menggunakan jasa Alex's Salon?

J : Saya setiap minggu *creambath*

T : Apa yang menyebabkan Ibu kembali ke Alex's Salon?

J : Karena pelayanannya baik, karyawannya paham, mau menerima saran, dan adanya bonus yang diberikan bagi para membership

T : Apakah Ibu sering menggunakan jasa Alex's Salon?

J : Saya seminggu dua kali datang untuk perawatan rambut rontok

T : Apa yang menyebabkan Ibu datang kembali ke Alex's Salon?

J : Alex's Salon dapat memberikan solusi bagi permasalahan rambut saya yang rontok