**Lampiran 1**

**ANALISIS HUBUNGAN AKTIVITAS *CUSTOMER* *RELATIONS* DALAM USAHA MEMPERTAHANKAN *CUSTOMER* *LOYALITY* PADA**

**CAFE CIWIN CO MEDAN JOHOR**

**KUESIONER**

1. **Identitas Responden**

**Identitas Penulis**

Nama : Muhammad Ibnu Yalzan

NPM : 153114143

Alamat : Jl. Menteng VII Gg. Madrasyah 2 No.31

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 23 tahun

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

1. **Karakterisktik Responden**
2. Status :
3. Belum Nikah
4. Nikah
5. Usia :
6. < 21
7. 21-25
8. >25
9. Jenis Pekerjaan :
10. Pelajar/ Mahasiswa
11. Pegawai
12. Wiraswasta
13. Lain-lain
14. Jenis Kelamin :
15. Pria
16. Wanita
17. **Pertanyaan Berdasarkan Variabel Penelitian**

Berikan tanda centang (√ ) pada kolom alterfatif jawaban yang telah tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut persepsi anda dalam menentukan Hubungan Aktivitas *Customer Relations* Dalam Usaha Mempertahankan *Customer* *Loyality* Pada Cafe Ciwinco.

1. ***CUSTOMER RELATIONS* (X)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Faktor** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Manusia | Karyawan cafe ciwi n co medan johor bersikap professional dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 2 | Karyawan cafe ciwi n co medan johor memberikan pelayanan dengan tulus |  |  |  |  |  |
| 3 | Karyawan cafe ciwi n co medan johor cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 4 | Karyawan cafe ciwi n co medan johor selalu memberikan senyuman terhadap pelanggan |  |  |  |  |  |
| 5 | Proses | Proses pembuatan makanan/ minuman di cafe ciwi n co medan johor tidak membuat pelanggan menunggu lama |  |  |  |  |  |
| 6 | Proses pelayanan dalam memberikan menu dicafe ciwi n co medan johor cepat dan tanggap |  |  |  |  |  |
| 7 | Proses sambutan terhadap pelanggan yang diberikan karyawan dicafe ciwi n co medan johor sangat ramah |  |  |  |  |  |
| 8 | Teknologi | Teknologi yang tersedia dicafe ciwi n co medan johor seperti wifi lancar digunakan |  |  |  |  |  |
| 9 | Teknologi dalam pemesanan makanan/ minuman dicafe ciwi n co medan johor tersedia di online food memudahkan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 10 |  | Teknologi dalam memberikan music dicafe ciwi n co medan johor memberikan kenyamanan terhadap pelanggan |  |  |  |  | ` |

Keterangan : SS (sangat setuju), S (setuju), KS (kurang setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

1. ***CUSTOMER LOYALITY* (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Faktor | Pernyataan | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Melakukan pembelian secara ulang | Pelanggan melakukan pesanan secara ulang di cafe ciwi n co medan johor untuk memesan makanan/ minuman karena enak |  |  |  |  |  |
| 2 | Pelanggan datang kembali untuk makan/minum dicafe ciwi n co medan johor |  |  |  |  |  |
| 3 | Memberikan  rekomendasi dan informasi positif kepada orang lain | Pelanggan merekomendasikan cafe ciwi n co medan johor kepada orang lain |  |  |  |  |  |
| 4 | Pelanggan merekomendasika cafe ciwi n co medan johor kepada teman kerja, sahabat, dan keluarga untuk menjadi tempat berkumpul |  |  |  |  |  |
| 5 | Melakukan tindakan persuasive kepada orang lain | Pelanggan mengajak orang terdekat untuk mengunjungi cafe ciwi n co medan johor agar dapat menilai sendiri enak atau tidaknya cafe |  |  |  |  |  |
| 6 | Memiliki kekebalan terhadap penawaran dari produk lain | Pelanggan tetap memilih makanan/ minuman dari cafe ciwi n co medan johor walaupun banyak cafe baru yang buka |  |  |  |  |  |
| 7 | Melakukan pembelian | Pelanggan membeli makanan/ minuman di cafe ciwi n co medan johor untuk dibawak pulang |  |  |  |  |  |
| 8 | Pelanggan membeli makanan/ minuman dengan menu special yang disediakan cafe ciwi n co medan johor |  |  |  |  |  |
| 9 | Pelanggan merasa puas membeli makanan/ minuman dicafe ciwi n co medan johor karena enak |  |  |  |  |  |
| 10 | Pelanggan juga dapat membeli paket makanan/ minuman yang tersedia dicafe ciwi n co untuk lebih menghemat |  |  |  |  |  |

Keterangan : SS (sangat setuju), S (setuju), KS (kurang setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)