

Lampiran A

Ekspektasi Dan Retensi Konsumen Terhadap Jasa Kursus Bahasa Inggris CLT Unika Soegijapranata

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Orang tua siswa CLT Unika Soegijapranata
di tempat

Perihal : Permohonan Wawancara

Dengan hormat,

Saya Ignatius Eko, mahasiswa pasca sarjana Unika Soegijapranata Semarang, sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tesis saya. Saya juga bekerja di CLT Unika Soegijapranata sebagai pengajar full-time. Saya sedang meneliti fenomena kursus yang terdapat di CLT. Fenomena yang tampak adalah putra/putri bapak/ibu mengikuti kursus bahasa Inggris meskipun pelajaran bahasa Inggris sudah diberikan di sekolah formal. Fenomena yang kedua adalah putra/putri bapak/ibu mengikuti kursus hingga beberapa level atau tahun. Inilah tujuan penelitian saya yaitu hendak mengungkap 2 (dua) fenomena ini.

Saya akan mengajukan 3 pertanyaan inti yaitu ekspektasi/harapan sebelum mengikuti kursus, kemudian ekspektasi/harapan setelah mengikuti kursus, dan mengapa mengikuti kursus berlanjut hingga beberapa level bahkan tahun. Oleh karena itu, saya mohon waktu bapak/ibu sejenak untuk melakukan wawancara mendalam atas fenomena yang saya teliti.

Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan informasi dari bapak/ibu sekalian.

Semarang, 25 Oktober 2010

Hormat saya,

Ignatius Eko

Lampiran A

Ekspektasi Dan Retensi Konsumen Terhadap Jasa Kursus Bahasa Inggris CLT Unika Soegijapranata

Data Singkat Konsumen	
Nama Orang tua :	
Domisili :	
Nama Anak Peserta Kursus :	Usia:
Sekolah dan Kelas :	
Nama Kelas kursus :	

Daftar Pertanyaan Wawancara	
A. Tingkat Ekspektasi Konsumen:	
1. Kapan putra/putri anda mulai mengikuti kursus bahasa Inggris di CLT?	
2. Siapa sebenarnya yang menginginkan mengikuti kursus bahasa Inggris di CLT?	
3. Apakah bapak/ibu masih ingat ketika dulu memutuskan mengikuti kursus bahasa Inggris di CLT, apa harapannya?	
4. Apakah bapak/ibu memiliki suatu target sebelum memutuskan mengikuti kursus?	
5. Apakah bapak/ibu merasa putra/putri bapak/ibu perlu menambah pelajaran bahasa Inggris putra/putri bapak/ibu yang sudah diberikan di sekolah formal?	
B. Ekspektasi Konsumen Setelah Pembelian	
6. Setelah putra/putri bapak/ibu mengikuti jasa kursus bahasa Inggris di CLT, apakah ekspektasi bapak/ibu masih tetap sama seperti sebelum mengikuti kursus?	
7. Apakah bapak/ibu merasa ekspektasi tersebut terpenuhi?	
▪ Jika ekspektasi terpenuhi apakah yang akan dilakukan oleh bapak/ibu?	
▪ Jika ekspektasi tidak terpenuhi apakah yang akan dilakukan oleh bapak/ibu?	
C. Retensi Konsumen	
8. Mengapa putra/putri bapak/ibu memutuskan untuk tetap melanjutkan kursus bahasa Inggris hingga beberapa level bahkan tahun?	
9. Bagaimana dengan pertimbangan biaya kursus?	
10. Apakah bapak/ibu akan menceritakan pilihan kursus kepada rekan, teman, atau orang lain?	

Terima kasih

Lampiran A

**Ekspektasi Dan Retensi Konsumen Terhadap
Jasa Kursus Bahasa Inggris CLT Unika Soegijapranata**

Semarang,Oktober 2010
Responden



Lampiran B

Daftar Responden Interview

Responden 1

Nama	Yudiono Lunarno Ayah dari Anak Peserta Kursus
Domisili	Jl. Villa Ngaliyan Permai II/D5 Semarang
Nama Anak Peserta Kursus	M. Hajeng Paramita Kelas Junior
Usia	10 tahun
Nama Sekolah dan Kelas Anak	SD PL Bernardus, Kelas VB
Keterangan Lain	<ul style="list-style-type: none">▪ Hajeng merupakan anak tunggal▪ Ayah bekerja sebagai wiraswasta, keluar kota▪ Ibu bekerja di Perusahaan Swasta▪ Waktu Wawancara: Selasa, 26 Oktober 2010 pukul 19:30▪ Lokasi wawancara di rumah Responden

Responden 2

Nama	Heri Sutanto dan Dian Astrini Ibu dari Anak Peserta Kursus
Domisili	Jl Singosari II/9 Semarang
Nama Anak Peserta Kursus	Aura Herdi R.S Kelas Children
Usia	9 tahun
Nama Sekolah dan Kelas Anak	SDN Pleburan 5, Kelas III
Keterangan Lain	<ul style="list-style-type: none">▪ Aura merupakan anak tunggal▪ Ayah bekerja sebagai Dosen, ibu bekerja sebagai Dosen Fakultas Perikanan UNDIP▪ Waktu wawancara: Rabu, 27 Oktober 2010 pukul 17:00▪ Lokasi Wawancara di rumah Responden

Responden 3

Nama	Yulita Hartanti Ibu dari Anak Peserta Kursus
Domisili	Puspowarno Tengah VIII/8 Semarang
Nama Anak Peserta Kursus	Theodora Hernita Kelas Junior
Usia	10 tahun
Nama Sekolah dan Kelas Anak	SD Bernardus, Kelas V
Keterangan Lain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yulita merupakan anak tunggal ▪ Ayah bekerja di Jakarta, ibu bekerja di perusahaan swasta ▪ Waktu wawancara: Rabu, 27 Oktober 2010 pukul 19:00 ▪ Lokasi wawancara di rumah Responden

Responden 4

Nama	Endah Peniati Ibu dari Anak Peserta Kursus
Domisili	Jl. Setia Rukun No 32 Perum Trangkil Sejahtera
Nama Anak Peserta Kursus	Atha Radhityatmaja Elbainur Kelas Teenager
Usia	15 tahun
Nama Sekolah dan Kelas Anak	SMP 5 Semarang, Kelas IX
Keterangan Lain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atha merupakan anak tunggal ▪ Ayah dan Ibu bekerja sebagai Dosen Fakultas MIPA UNNES (Biologi) ▪ Waktu wawancara: Kamis, 28 Oktober 2010 pukul 18:00 ▪ Lokasi wawancara di rumah Responden

Responden 5

Nama	Krisnanto Ayah dari Anak Peserta Kursus
Domisili	Jl. Ganesha Utara II / 231 A Semarang
Nama Anak Peserta Kursus	Aninda Kelas Children
Usia	10 tahun
Nama Sekolah dan Kelas Anak	SD Pedurungan II, Kelas V
Keterangan Lain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aninda merupakan anak ke-2 dari 2 bersaudara ▪ Ayah bekerja di luar kota ▪ Waktu wawancara: Sabtu, 30 Oktober 2010 pukul 12:30 ▪ Lokasi wawancara di CLT

Responden 6

Nama	Wetty Desmayanti, SE Ibu dari Anak Peserta Kursus
Alamat	Pondok Majapahit I Blok A No 6 Mranggen
Nama Anak Peserta Kursus	Satria Trisyanta Yudhistira Kelas Teenager
Usia	13 tahun
Nama Sekolah dan Kelas Anak	SMP Nasima, Kelas VIII
Keterangan Lain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satria merupakan anak pertama dari 3 bersaudara ▪ Waktu wawancara: Sabtu, 30 Oktober 2010 pukul 14:30 ▪ Lokasi wawancara di Masjid di sebelah CLT