

LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA
FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESETIAAN
PELANGGAN TERHADAP MEREK
Studi Kasus pada Pelanggan Setia Sabun Muka X

Tanggal wawancara :

Tempat :

1. Identitas subyek

a. Nama :

b. Usia :

c. Jenis Kelamin :

d. Pekerjaan :

2. Proses awal menggunakan merek tertentu

a. Proses pertama memakai sabun muka

b. Alasan menggunakan sabun muka

c. Proses untuk mendapat informasi mengenai merek sabun muka

d. Alasan subyek memilih merek

3. Proses mendapat merek pilihan

a. Pengalaman subyek hingga mendapat merek pilihan

b. Alasan subyek memilih merek pilihan

4. Proses terbentuknya kesetiaan terhadap merek pilihan

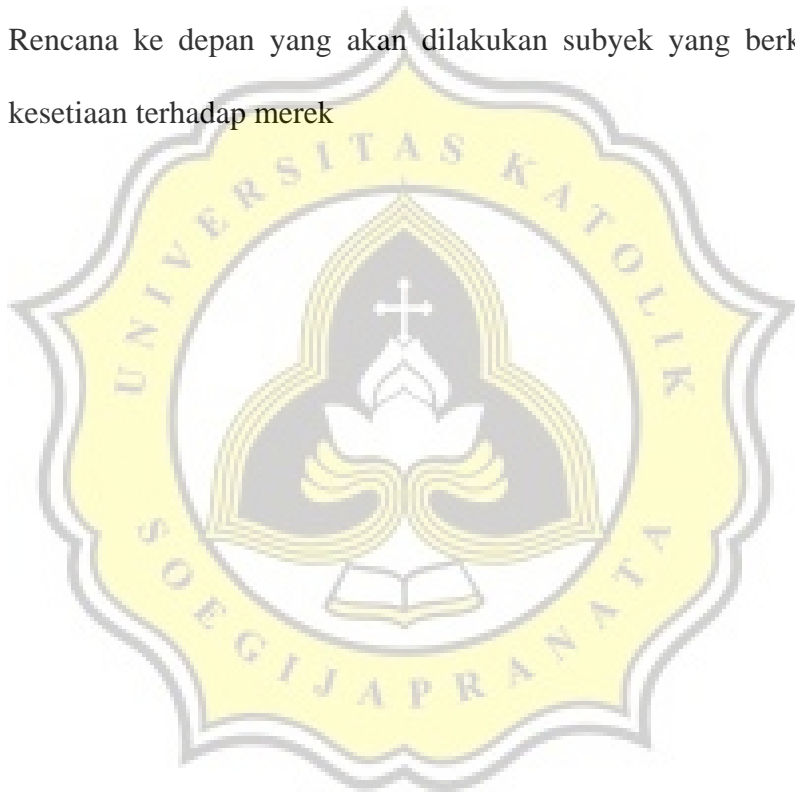
a. Pengalaman terbentuknya kesetiaan

b. Alasan subyek untuk setia terhadap suatu merek

- c. alasan subyek menjadikan merek tersebut sebagai merek pilihan

5. Wujud kesetiaan

- a. Faktor yang mempengaruhi subyek untuk setia terhadap merek pilihan
- b. Pengetahuan subyek terhadap merek
- c. Pengalaman yang berkaitan dengan kesetiaan subyek terhadap merek di masa lalu
- d. Rencana ke depan yang akan dilakukan subyek yang berkaitan dengan kesetiaan terhadap merek



PEDOMAN OBSERVASI
FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESETIAAN
PELANGGAN TERHADAP MEREK
Studi Kasus pada Pelanggan Setia Sabun Muka X

1. Kondisi fisik subyek
2. Perilaku selama proses wawancara
3. Keberadaan merek X di tempat subyek

