

Lampiran 1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Pengunjung Hokben Mall Taman Anggrek
Jakarta

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan dalam *Pra-Survey* ini dengan tujuan sebagai data pendukung untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan guna mendukung data dalam penyusunan skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pengunjung Hokben di Wilayah Mall Taman Anggrek)”** atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dewi Nurjanah
201511394

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Pendapatan Per bulan :

1. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan kualitas produk pada Hoka-Hoka Bento di Mall Taman Angrek?

2. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan kualitas layanan pada Hoka-Hoka Bento Mall Taman Angrek?

3. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan kepuasan pelanggan pada Hoka-Hoka Bento Mall Taman Angrek?
