Lampiran 1 : Pra Survey

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Pernah Membeli Lebih Dari 1 Kali Dalam Kurun Waktu 1 Tahun Terakhir :

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Kepuasan 10 Responden Traveloka.com

No	Kepuasan	Setuju	Tidak Setuju
1	Adanya update informasi harga terbaru yang dilakukan oleh traveloka.com	8	2
2	Traveloka menjalin hubungan melalui email ke semua pelanggan setia	6	4
3	Pembayaran yang dilakukan secara online sangat aman	9	1
4	Sistem keluhan yang sangat kooperatif	7	3
5	Pelayanan customer care yang sangat ramah	6	4

Sumber : Wawancara pribadi pelanggan

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Kepercayaan 10 Responden Traveloka.com

No	Kepercayaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Sering melakukan pembelian tiket pesawat di traveloka.com karena mudah dan aman	7	3
2	Data pribadi pembayaran di jaga dengan baik dan terpercaya		
3	Banyaknya hadiah yang diberikan dalam bentuk kupon maupun promo makanan	8	2
4	Saya percaya melakukan pembelian tiket pesawat di traveloka.com	5	5
5	Sering melakukan pembelian tiket pesawat di traveloka.com karena mudah dan aman	6	4

Sumber : Wawancara pribadi pelanggan

Lampiran 1 : Pra Survey

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan 10 Responden Traveloka.com

No	Loyalitas Pelanggan	Setuju	Tidak Setuju
1	Saya melakukan pembelian tiket pesawat secara ulang (lebih dari 1 kali)	9	1
2	Pelanggan pengguna jasa pembelian tiket pesawat merasa puas dan aman saat melakukan transaksi	8	2
3	Saya pasti akan membeli tiket pesawat di traveloka.com	7	3
4	Saya mereferensikan traveloka.com ke teman saya jika ingin membeli tiket pesawat	7	3

Sumber : Wawancara pribadi pelanggan