

APPENDICES



Appendix 1: The Questionnaire

Bagian A

Silahkan centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Anda dapat menambahkan penggunaan bahasa lain di kolom baru.

NO	Penggunaan Bahasa	Ya/Tidak
1.	Memberi Salam	
2.	Meminta nomor antrian untuk unit layanan	
3.	Perkenalkan diri dan tanyakan nama customer / calon customer	
4.	Menanyakan tentang tujuan konsumen.	
5.	Membantu memecahkan masalah	
6.	Memberikan solusi alternatif untuk masalah	
7.	Menenangkan pelanggan	
8.	Bersimpati atas masalah yang ada	
9.	Memberi Kenyamanan	
10.	Berterimakasih Setelah masalah terpecahkan	
11.	Menanyakan informasi lebih lanjut	
12.	Bertanggung jawab atas masalah	

13.	Menyarankan solusi	
14.	Membuat penjualan	
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		

Bagian B

Silahkan tuliskan ekspresi bahasa yang Anda gunakan saat menangani konsumen asing (tuliskan dalam Bahasa Inggris). Anda dapat menambahkan baris selain yang ada pada table di bawah ini.

NO	Penggunaan Bahasa	Ekspresi Bahasa
1.	Memberi Salam	
2.	Meminta nomor antrian untuk unit layanan	
3.	Perkenalkan diri dan tanyakan nama customer / calon customer	
2.	Menanyakan tentang tujuan konsumen.	

3.	Membantu memecahkan masalah	
4.	Memberikan solusi alternatif untuk masalah	
5.	Menenangkan pelanggan	
6.	Bersimpati atas masalah yang ada	
7.	Memberi Kenyamanan	
8.	Berterimakasih Setelah masalah terpecahkan	
9.	Menanyakan informasi lebih lanjut	
10.	Bertanggung jawab atas masalah	
11.	Menyarankan solusi	
12.	Membuat penjualan	
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

Appendix 2 : Observation sheet

No	Day /Date	Respondent	Observed aspects	Description of Observation Result
1	Monday 22 March 2021	CUSTOMER SERVICE 1		
		CUSTOMER SERVICE 3		
2	Tuesday 23 March 2021	CUSTOMER SERVICE 2		
		CUSTOMER SERVICE 3		

