

LAMPIRAN 2**Kuesioner****Surat permohonan pengisian kuesioner**

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

Saya, mahasiswa program studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Muhamad Balkan

NIM : 2014-11-137

Saya sedang meneliti Pengaruh *Advertising* dan *Direct Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel *Intervening* (Studi kasus pada pelanggan Lazada Indonesia di Wilayah Jakarta Barat), untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

No. Responden :

Petunjuk :

Isilah data responden di bawah ini dengan memberikan tanda ceklis “√” atau silang “x” pada salah satu jawaban.

I. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan

2. Usia
 - a. 17-22 tahun
 - b. 23-28 tahun
 - c. 29-34 tahun
 - d. >34

3. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Mahasiswa
 - c. Wirausaha
 - d. Karyawan Swasta

4. Pendapatan Perbulan
 - a. Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3.000.001 - Rp. 4.000.000
 - c. Rp. 4.000.001 - Rp. 5.000.000
 - d. > Rp. 5.000.000

5. Berapa kali anda dalam sebulan melakukan pembelian di situs Lazada Indonesia ?
 - a. 1
 - b. 2
 - c. ≥ 3

II. PERNYATAAN

Petunjuk :

1. Sebelum mengisi pernyataan di bawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isi data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 26 pernyataan.
3. Berilah tanda silang (X) atau centang (√), pada kolom pernyataan **Sangat Setuju (SS)**, **Setuju (S)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah semua pernyataan sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan JUJUR.

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Lazada Indonesia memberikan informasi tentang produk yang dijual secara <i>online</i>				
2.	Lazada Indonesia menumbuhkan persepsi positif mengenai produk yang disajikan dalam benak pelanggan				
3.	Pesan berupa informasi promosi yang di sampaikan Lazada Indonesia dapat diterima dengan baik				
4.	Informasi yang disampaikan Lazada Indonesia terbukti kebenarannya				
5.	Media yang digunakan Lazada Indonesia dalam memberikan informasi mengenai produk dan promosi dapat di akses oleh semua kalangan				
6.	Iklan yang dilakukan lazada dapat di temukan di berbagai media				
7.	Informasi yang disampaikan oleh Lazada Indonesia melalui <i>e-mail</i> sangat lengkap				
8.	Informasi yang diterima dari Lazada Indonesia menarik untuk dilihat				
9.	Kecepatan Lazada Indonesia dalam merespon pelanggan sangat baik				
10.	Staf <i>sales</i> dan <i>marketing</i> pada situs Lazada Indonesia mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan				

11.	Saya membeli produk berdasarkan kepopuleran produk atau <i>product trend</i>				
12.	Secara keseluruhan situs Lazada sangat unggul dalam produk yang ditawarkannya				
13.	Saya memilih berbelanja <i>online</i> berdasarkan promosi yang dilakukan Lazada Indonesia				
14.	Saya memilih berbelanja <i>online</i> di Lazada Indonesia dari distributor resmi				
15.	Saya memilih berbelanja <i>online</i> di Lazada Indonesia dari distributor lainnya				
16.	Saya akan membeli produk di situs Lazada Indonesia ketika ada promosi				
17.	Saya membeli produk di situs Lazada Indonesia ketika saya membutuhkan produk tertentu saja				
18.	Saya akan membeli produk di situs Lazada Indonesia ketika ada launching produk baru				
19.	Saya membeli beberapa produk di situs Lazada Indonesia sesuai dengan kebutuhan				
20.	Saya membeli beberapa produk di situs Lazada Indonesia sesuai dengan keinginan				
21.	Kualitas produk-produk yang dijual disitus Lazada Indonesia sesuai harapan saya				
22.	Saya merasa puas setelah membeli produk yang didapat dari situs Lazada Indonesia				
23.	Saya puas dengan ketersediaan produk yang ada di situs Lazada Indonesia				
24.	Saya puas dengan pelayanan pembelian yang dapat diakses 24 jam				
25.	Saya puas dengan kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai spesifikasi dari produk yang diinginkan				
26.	Saya puas dalam kemudahan mengakses produk yang tersedia disitus Lazada Indonesia				