

LAMPIRAN 1

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

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

Nama : Rima Tunisa

NIM : 2014-11-199

Saya sedang melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Situs *E-Commerce* Tokopedia (Studi Kasus Pengguna Tokopedia 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 jujur dan sebaik-baiknya saya ucapkan 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. Berapa kali anda dalam sebulan melakukan pembelian di Tokopedia ?
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. >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 37 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.	Tokopedia.com memberikan layanan kepada saya sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat.				
2.	Tokopedia.com memiliki standar pelayanan yang jelas.				
3.	Tokopedia.com cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.				
4.	Tokopedia.com merespon permintaan pelanggan secara tepat.				
5.	Tokopedia.com Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
6.	Tokopedia.com memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				
7.	Penjual pada situs Tokopedia.com mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.				
8.	Penjual pada situs Tokopedia.com memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan.				
9.	Penataan fitur pada situs Tokopedia.com mudah di mengerti.				
10.	Situs Tokopedia.com memiliki fitur yang lengkap.				
11.	Iklan Tokopedia.com memiliki daya tarik yang unik, baik gaya bahasa yang digunakan, maupun cara menyampaikan pesan.				
12.	Tokopedia.com menayangkan iklannya melalui berbagai media.				
13.	Tokopedia.com sering memberikan bonus pada saat pembelian produk.				
14.	Tokopedia.com sering memberikan diskon pada saat pembelian produk.				
15.	Tokopedia.com sering menjadi sponsor di berbagai macam acara.				
16.	Tokopedia.com sering mengadakan acara.				

17.	Informasi mengenai produk yang terdapat di Tokopedia.com dapat dipercaya				
18.	Informasi yang diberikan sesuai dengan fakta.				
19.	Tokopedia.com mempunyai kompetensi yang di andalkan sebagai situs jual beli <i>online</i> .				
20.	Tokopedia.com mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen.				
21.	Produk yang ditawarkan Tokopedia.com sangat beragam.				
22.	Secara keseluruhan situs Tokopedia.com sangat unggul dalam produk yang ditawarkannya.				
23.	Saya memilih berbelanja <i>online</i> berdasarkan nama besar yang dimiliki Tokopedia.com.				
24.	Tokopedia.com memiliki akses yang mudah untuk digunakan.				
25.	Saya merasa nyaman saat berbelanja di Tokopedia.com.				
26.	Saya akan berbelanja di Tokopedia.com pada saat adanya kebutuhan.				
27.	Saya akan berbelanja di Tokopedia.com pada saat adanya promosi.				
28.	Saya memutuskan untuk melakukan pembelian di Tokopedia.com sesuai dengan keinginan saya.				
29.	Pembayaran yang cepat meningkatkan keputusan saya dalam melakukan pembelian produk di Tokopedia.com.				
30.	Tokopedia.com memiliki sistem pembayaran instan (mandiri clickpay,BCA clickpay,indomaret,cicilan,saldo Tokopedia,kartu kredit, transfer ATM, mobile banking) memudahkan saya saat berbelanja.				