

LAMPIRAN 1

PRA SURVEY

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Helis Maulisa dari fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul, ingin melakukan pra survey untuk memenuhi tugas akhir. Terima kasih atas partisipasi anda untuk meluangkan waktu mengisi daftar pertanyaan pra survey ini, dengan tujuan sebagai data untuk penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh *Brand Image* dan *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul Jakarta Barat)”**. Saya berharap responden dapat menjawab dengan jujur dan seksama.

A. *Brand Image*

1. Apakah menurut Anda Tokopedia memiliki *Brand Image* dalam bidang *fashion* yang bagus?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju

Alasan

B. *E-Service Quality*

1. Menurut Anda, apakah kualitas layanan elektronik Tokopedia tidak pernah mengganggu kenyamanan dalam berbelanja?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju

Alasan