

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA.
(Studi Kasus di Universitas Esa Unggul)



Dalam rangka menyelesaikan Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, yang sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Helis Maulisa
NIM : 2014-11-070
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya hendak melakukan penelitian dengan judul yang telah disebutkan. Untuk itu saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I agar kiranya mengisi angket ini. Mengingat mutu atau kualitas penelitian ini sangat bergantung pada angket yang saudara/saudari, sehingga saya mohon agar Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi dengan jujur berdasarkan pengalaman yang saudara alami. Atas perhatiannya dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk pengisian kuesioner.

1. Isilah data diri anda sebelum melakukan pengisian kuesioner
2. Petunjuk pengisian

Berikut ini keterangan alternative pilihan jawaban yang tersedia, yaitu:

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. RG: Ragu-Ragu
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS: Sangat Tidak Setuju

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut saudara/saudari paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada setiap butir pertanyaan.

A. Data Responden

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 17 - 22 tahun 23-28 tahun
 29 – 34 tahun ≥35 tahun
4. Pendapatan per bulan : ≥ Rp. 1.000.000
 Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000
 Rp. 2.000.001 – Rp. 4.000.000
 ≥ Rp. 4.000.001
5. Berapa kali dalam sebulan anda membeli kebutuhan *fashion* (pakaian, sepatu, aksesoris) di Tokopedia?
 1 kali 2-3 kali ≥ 3 kali

DAFTAR PERNYATAAN

No	<i>Brand Image</i>	SS	S	TS	STS
1	Merk Tokopedia terkenal sebagai situs yang mudah dan terpercaya				
2	Informasi merk Tokopedia sebagai situs jual beli online yang "mudah dan terpercaya" dapat bertahan di benak konsumen				
3	Konsumen merasa nyaman dalam berbelanja di Tokopedia				
4	Tokopedia terkenal dengan produk fashion yang bagus				
5	Pesan Tokopedia sebagai situs jual beli online yang "mudah dan terpercaya" tersampaikan melalui pengalaman berbelanja.				
6	Merek Tokopedia mudah diingat				
7	Keunggulan merk Tokopedia bertahan lama				
8	Citra Tokopedia sebagai situs jual beli <i>online</i> mudah dan terpercaya sesuai dengan yang dipikirkan konsumen				
No	<i>E-Service Quality</i>	SS	S	TS	STS
9	Website Tokopedia mudah diakses				
10	Mudah mendapatkan produk yang diinginkan di Tokopedia				
11	Informasi produk di Tokopedia mudah didapatkan				
12	Website Tokopedia memiliki fitur yang lengkap				
13	Stok barang di Tokopedia dapat dilihat				
14	Pengiriman pesanan di Tokopedia selalu tepat waktu				
15	Kerahasiaan informasi pribadi di Situs Tokopedia terjaga				
16	Customer service Tokopedia mampu menangani masalah yang terjadi				
17	Mekanisme penanganan masalah di Tokopedia berjalan dengan baik				
18	Tokopedia menyediakan pilihan garansi online bagi konsumen yang menginginkan				
19	Tokopedia mampu memberikan layanan 100% pengembalian uang bila barang tidak sampai				
20	Tokopedia mampu mengembalikan biaya pengiriman jika barang tidak sampai				
21	<i>Customer service</i> melalui media online tersedia di Tokopedia				
22	<i>Customer service</i> melalui telepon tersedia di Tokopedia				
No	<i>Kepuasan Pelanggan</i>	SS	S	TS	STS
23	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen				
24	Pelayanan yang cepat diberikan oleh Tokopedia saat konsumen membutuhkan bantuan				
25	Konsumen merasa bangga menjadi pelanggan Tokopedia				
26	Konsumen merasa senang berbelanja menggunakan Tokopedia				
27	Tokopedia menawarkan produk dengan harga yang sesuai dengan harapan konsumen				
28	Tokopedia memberikan kualitas layanan yang memuaskan				
29	Kualitas produk fashion yang ada di Tokopedia memuaskan				