

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER PENELITIAN

#### **PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI PRODUK RITEL YANG DIMODERASI OLEH PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP BELANJA *ONLINE* (Studi kasus pada Matahari *Department Store*)**

Yth. Responden  
di Tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah Mahasiswi Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis dengan konsentrasi Pemasaran Universitas Esa Unggul tingkat akhir, dalam rangka mengumpulkan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi saya mengenai Pengaruh Persepsi Harga dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Produk Ritel yang dimoderasi oleh Persepsi Konsumen terhadap Belanja Online (Studi kasus pada Matahari *Department Store*). Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari saudara/i sekalian untuk menjawab pertanyaan kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang sudah ada, semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini. Atas kesediaan saudara/i sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 20 Januari 2018

Uni Astuti

**KUISIONER PENELITIAN****A. Data Responden**

Petunjuk : Berikan tanda silang ( X ) untuk jawaban anda.

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 20 – 27
  - b. 28 – 38
  - c. 39 – 49
  - d.  $\geq 50$
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SMA
  - b. D3
  - c. S1
  - d. Lainnya;...
4. Pekerjaan
  - a. Mahasiswa
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wirausaha
  - d. Pegawai Negeri

**B. Berikan tanda Silang ( X ) untuk pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda !**

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

**Pertanyaan Variabel Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Pelayanan, Minat Beli dan Belanja Online**

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Harga</b>		1	2	3	4	5
1	Produk ritel Matahari harganya terjangkau					
2	Produk yang dijual di Matahari harganya sesuai dengan kualitasnya					
3	Harga produk ritel Matahari sesuai dengan kemampuan daya beli					
4	Harga produk ritel Matahari sesuai dengan manfaat yang dirasakan					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
5	Matahari memiliki gedung tempat yang bersih					
6	Tata letak produk di Matahari tertata dengan rapi.					
7	Para karyawan Matahari memiliki penampilan yang rapih					
8	Meja kasir bersih dan rapi					
9	Ketika Matahari berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, ia melakukannya					
10.	Bila pelanggan memiliki masalah, karyawan Matahari bersifat simpatik dan meyakinkan					
11.	Karyawan Matahari bisa diandalkan					
12	Matahari menyediakan layanannya pada saat itu berjanji untuk melakukannya					
13	Matahari menyimpan data pelanggan secara akurat					
14.	Matahari tidak memberitahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan (-)					
15	Pelanggan tidak menerima layanan yang cepat dari karyawan Matahari (-)					
16.	Karyawan Matahari tidak selalu bersedia membantu pelanggan (-)					

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
17	Karyawan Matahari terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan segera (-)					
18	Pelanggan bisa mempercayai karyawan Matahari					
19	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dengan karyawan Matahari					
20	Karyawan Matahari sopan					
21	Karyawan Matahari mendapatkan dukungan yang memadai dari Matahari untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik					
22	Matahari tidak memberi pelanggan perhatian individu (-)					
23	Karyawan matahari tidak memberi anda perhatian pribadi (-)					
24	Karyawan Matahari tidak tahu apa kebutuhan anda (-)					
25	Matahari tidak memiliki minat terbaik di hati pelanggan (-)					
26	Matahari tidak memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggan mereka (-)					
<b>Minat Beli</b>						
27	Saya selalu ingin melakukan pembelian di Matahari Department Store					
28	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk Matahari Department Store					
29	Saya selalu mengutamakan Matahari sebagai pilihan tempat berbelanja					
30	Saya selalu mencari informasi tentang Matahari Department Store					
<b>Belanja Online</b>						
31	Produk ritel <i>online</i> harganya terjangkau dibanding harga produk ritel <i>offline</i>					
32	Produk yang dijual di toko <i>online</i> sesuai dengan kualitasnya dibanding dengan ritel <i>offline</i>					
33	Harga yang ditawarkan di toko <i>online</i> bersaing dengan produk ritel lainnya dibanding dengan harga ritel <i>offline</i>					

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
34	Harga produk ritel <i>online</i> sesuai dengan manfaat yang dirasakan dibanding harga <i>offline</i>					
35	Tampilan lay out toko <i>online</i> yang menarik					
36	Tampilan produk yang di jual pada toko <i>online</i> sesuai dengan kategori masing- masing produk yang dijual					
37	Respon administrasi yang cepat pada toko <i>online</i> dibanding <i>offline</i>					
38	Toko <i>online</i> menyimpan data konsumen secara akurat dibanding <i>offline</i>					
39	Toko <i>online</i> tidak memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan (-)					
40	Pelanggan tidak menerima layanan yang cepat dari Toko <i>online</i>					
41	Pelanggan bisa mempercayai toko <i>online</i>					
42	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dengan toko <i>online</i>					
43	Toko <i>online</i> tidak memberi pelanggan perhatian individu					
44	Karyawan toko <i>online</i> tidak memberi anda perhatian pribadi (-)					
45	Saya selalu ingin melakukan pembelian di toko <i>online</i>					
46	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja <i>online</i>					
47	Saya selalu mengutamakan toko <i>online</i> sebagai pilihan tempat berbelanja					
48	Saya selalu mencari informasi tentang toko <i>online</i> untuk berbelanja <i>online</i>					