

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPERCAYAAN PADA SITUS
E-COMMERCE BUKALAPAK.COM

IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan

JURUSAN : Manajemen Akuntansi

- BERAPA KALI ANDA TELAH MELAKUKAN PEMBELIAN DI SITUS
BUKALAPAK.COM ?

1 Kali

3 Kali

2 Kali

> 3 Kali

Peneliti meminta anda untuk mengisi kuesioner untuk mengetahui pendapat anda mengenai pengaruh Citra merek, kualitas produk dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada situs *e-commerce* bukalapak.com pada mahasiswa/i aktif Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Esa Unggul. Penelitian ini murni bersifat akademis. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari empat pilihan kotak yang disediakan. Anda akan melihat empat kotak dengan kode ss, s, ts, sts. Adapun maknanya adalah:

SS (SANGAT SETUJU)

S (SETUJU)

TS (TIDAK SETUJU)

STS (SANGAT TIDAK SETUJU)

Variabel Citra Merek (X1)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Bukalapak.com memiliki logo yang khas dalam aplikasinya.				
2.	Merek barang yang ada di situs Bukalapak.com mudah di ingat.				
3.	Situs Bukalapak.com dapat memenuhi kebutuhan sandang pangan saya.				
4.	Saya merasa puas setelah membeli produk di situs Bukalapak.com.				

Variabel Kualitas Produk(X2)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
5.	Barang yang di tawarkan situs Bukalapak.com sudah sesuai dengan aslinya.				
6.	Produk yang tersedia di situs Bukalapak.com sesuai dengan kebutuhan saya.				
7.	Produk yang saya inginkan sudah tersedia di situs Bukalapak.com.				
8.	Produk yang ada di situs Bukalapak.com sesuai dengan keinginan saya.				
9.	Saya membeli produk di situs Bukalapak.com berdasarkan keinginan sendiri				
10.	<i>Customer service</i> di situs Bukalapak.com cepat dalam merespon keluhan konsumen.				
11.	Pengiriman di situs Bukalapak.com lebih cepat di bandingkan situs jual beli online yang lainnya.				

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
12.	Aplikasi di <i>smart phone</i> memudahkan konsumen berbelanja di Bukalapak.com.				
13.	Belanja di situs bukalapak.com lebih mudah di bandingkan situs jual beli <i>online</i> lainnya.				
14.	Produk yang di tawarkan di situs Bukalapak.com sangat berkesan.				
15.	Produk yang di tampilkan di situs Bukalapak.com sesuai dengan aslinya.				

Variabel Kepercayaan (Z)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
16.	Saya merasa situs Bukalapak.com dapat di percaya.				
17.	Situs Bukalapak.com di kenal banyak orang.				
18.	Situs Bukalapak.com menawarkan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan saya.				
19.	Produk yang saya pesan di situs <i>e-commerce</i> Bukalapak.com sesuai dengan harapan.				
20.	Para penjual di Bukalapak.com memiliki tanggung jawab dan menyediakan jaminan atas produk yang di jual nya.				
21.	Situs <i>e-commerce</i> Bukalapak.com menyediakan fasilitas ganti rugi jika ada barang yang rusak atau cacat.				

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
22.	Saya membeli produk di situs <i>e-commerce</i> karena sesuai dengan kebutuhan saya.				
23.	Saya memperoleh informasi tentang situs Bukalapak.com dari teman.				
24.	Saya memperoleh informasi tentang situs Bukalapak.com melalui internet.				
25.	Saya akan melakukan pembelian jika informasi yang diberikan situs Bukalapak.com terpercaya.				
26.	Saya melakukan pembelian karena promosi yang ditawarkan Bukalapak.com menarik				
27.	Saya merasa harga yang ditawarkan situs <i>e-commerce</i> Bukalapak.com sesuai dengan kualitas yang didapatkan, sehingga saya tertarik melakukan pembelian .				
28.	Saya merasa puas setelah melakukan pembelian di situs Bukalapak.com.				
29.	Melakukan pembelian di situs <i>e-commerce</i> di masa yang akan datang merupakan ide yang sangat baik.				
30.	Saya merekomendasikan situs <i>e-commerce</i> Bukalapak.com ke orang lain untuk melakukan pembelian.				