

## LAMPIRAN 1

### PRASURVEI PENELITIAN

Sehubungan dengan diadakannya penelitian skripsi mengenai “pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi resiko terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian sebagai variabel *intervening* pada pelanggan Lazada Mahasiswa Universitas Esa Unggul. Saya Sefirra Mutiarani, mahasiswi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, mohon kepada saudara/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang jujur dan sesungguhnya. Data yang diberikan saudara/i akan terjamin kerahasiaannya, jawaban tersebut akan dijadikan bahan penelitian skripsi dan tidak untuk dipublikasikan. Besar harapan saya atas bantuan saudara/i dapat membantu penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi. Atas kesediaan dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

### PETUNJUK PENGISIAN

- A. Setiap pertanyaan dibawah ini terdiri dari dua pilihan jawaban
- B. Pilihlah hanya salah satu jawaban dengan memberikan tanda (√), lalu sertakan alasan anda.

#### Kualitas Pelayanan

| No | Pertanyaan   | Cepat | Tidak cepat | Alasan |
|----|--|-------|-------------|--------|
| 1  | Apakah situs belanja online Lazada merespon permintaan pelanggan secara cepat? |       |             |        |

| No | Pertanyaan  | Khawatir | Tidak Khawatir | Alasan |
|----|---|----------|----------------|--------|
| 1  | Apakah anda merasa khawatir dengan kualitas produk yang dijual pada situs Lazada? |          |                |        |