

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI RESIKO
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Pada Pelanggan Lazada Mahasiswa Universitas Esa Unggul
Kebon Jeruk)

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat saya :

Nama : Sefirra Mutiarani

NIM : 2015-11-289

Memohon kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan. Atas partisipasi Ibu/Bapak/Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Sefirra Mutiarani

I. DATA RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Pada pertanyaan di bawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara di silang (X).

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Usia

- a. 17 thn - 23 thn
- b. 24 thn - 30 thn
- c. 31 thn - 40 thn
- d. > 41 thn

3. Sudah Berapa kali anda membeli produk di situs online lazada?

- a. 1 kali
- b. 2 – 3 kali
- c. 4 – 5 kali
- d. >6 kali

4. sudah berapa lama anda berlangganan di situ online lazada?

- a. <1 bulan
- b. 2 – 3 bulan
- c. 4 – 5 bulan
- d. >6 bulan

5. Berapa pengeluaran anda dalam sebulan ?

- a. <Rp. 100.000/bln
- b. Rp. 300.000 – Rp. 500.000/bln
- c. Rp. 500.001 – Rp. 1.000.000/bln
- d. >Rp. 1.000.001/bln

II. PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 4 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :

| | | |
|------------|------------------------------|-------------------|
| SS | : Sangat Setuju | Nilainya 4 |
| S | : Setuju | Nilainya 3 |
| TS | : Tidak Setuju | Nilainya 2 |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | Nilainya 1 |

1. Instrumen Kualitas Layanan

| PERNYATAAN | Jawaban | | | |
|---|---------|----|---|----|
| | STS | TS | S | SS |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Tangible (bukti fisik) | | | | |
| 1. saya merasa penataan aplikasi lazada rapih yang mudah dimengerti. | | | | |
| 2. saya merasa produk yang di pesan sesuai pesanan. | | | | |
| Realibility (keandalan) | | | | |
| 3. saya merasa lazada menunjukkan kesungguhan dalam menganggapi masalah pelanggan. | | | | |
| 4. saya mersa lazada menjelaskan tentang produk atau kerusakan yang tidak dimengerti pelanggan. | | | | |
| Responsiveness (Ketanggapan) | | | | |
| 5. saya mersa lazada cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. | | | | |
| 6. saya merasa lazada memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan. | | | | |

| Assurance (jaminan) | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 7. saya merasa lazada memberikan rasa aman. | | | | |
| 8. saya merasa lazada meyakinkan pelanggan dengan jaminan pelayanan yang memuaskan. | | | | |
| Emphaty (empati) | | | | |
| 9. saya merasa lazada memahami keinginan pelanggan. | | | | |
| 10. saya merasa lazada memahami keluhan pelanggan | | | | |

II. Instrumen Persepsi Resiko

| PERNYATAAN | Jawaban | | | |
|--|---------|----|---|----|
| | STS | TS | S | SS |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Resiko Produk | | | | |
| 11. saya khawatir harga produk di lazada | | | | |
| 12. saya khawatir kualitas produk di lazada | | | | |
| Resiko Transaksi | | | | |
| 13. saya khawatir biaya transaksi di lazada | | | | |
| 14. saya khawatir keamanan transaksi di lazada | | | | |
| Resiko Psikologis | | | | |
| 15. saya khawatir lazada memberikan informasi pribadi. | | | | |

III. Instrumen Keputusan Pembelian

| PERNYATAAN | Jawaban | | | |
|--|---------|----|---|----|
| | STS | TS | S | SS |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Sesuai kebutuhan | | | | |
| 16. saya merasa lazada mudah dalam mencari barang yang dibutuhkan | | | | |
| 17. saya merasa produk lazada dalam mencari sesuai kebutuhan. | | | | |
| Mempunyai Manfaat | | | | |
| 18. saya merasa produk yang ditawarkan lazada memberikan manfaat bagi pelanggannya. | | | | |
| 19. saya merasa produk yang dibeli lazada sangat berarti | | | | |
| Ketepatan dalam membeli produk | | | | |
| 20. saya merasa produk lazada sesuai dengan keinginan pelanggan | | | | |
| 21. saya merasa harga dan kualitas produk membuat pelanggan tertarik untuk melakukan pembelian di lazada | | | | |
| Pembelian Berulang | | | | |
| 22. saya merasa puas dengan transaksi sebelumnya di lazada | | | | |
| 23. saya akan melakukan pembelian di Lazada dimasa yang akan datang merupakan ide yang sangat baik. | | | | |

IV. Instrumen Kepuasan Konsumen

| PERNYATAAN | Jawaban | | | |
|---|---------|----|---|----|
| | STS | TS | S | SS |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Kualitas Produk | | | | |
| 24. saya puas terhadap kualitas produk sesuai dengan yang diharapkan. | | | | |
| 25. saya puas terhadap kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. | | | | |
| Kualitas Pelayanan | | | | |
| 26. saya puas pelayanan yang diberikan Lazada sesuai dengan yang diharapkan. | | | | |
| Perasaan Emosional Konsumen | | | | |
| 27. saya puas adanya rasa kepuasan tersendiri dari lazada. | | | | |
| Harga | | | | |
| 28. saya puas harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas. | | | | |
| 29. saya puas harga yang ditawarkan lazada terjangkau. | | | | |
| Word of Mouth | | | | |
| 30. Akan merekomendasikan kepada orang lain. | | | | |