

**LAMPIRAN 2**  
**Kuesioner Penelitian**

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner penelitian  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Toko Online Shopee (Studi Kasus di Jakarta Barat).**

Kepada Yth : Bapak/Ibu, Sdr/i

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Proposal Skripsi di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) konsentrasi Manajemen – Pemasaran maka saya memohon dengan sangat kepada yang terhormat Bapak/Ibu dan Sdr/i untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Kuesioner ini bukan tes psikologi dari Universitas atau dari manapun, maka dari itu Bapak/Ibu dan Sdr/i tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu dan Sdr/i adalah benar, dan jawaban yang diminta sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu dan Sdr/i selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Iis Chairun Nisa  
2014-11-037

**PROFIL RESPONDEN**

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X)

- Nama : \_\_\_\_\_
- Nomor responden : ( ) (di isi oleh peneliti)
1. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki  
: ( ) Perempuan
2. Usia : ( ) 18-25 tahun  
: ( ) 26-35 tahun  
: ( ) 36-45 tahun
3. Pekerjaan : ( ) Mahasiswa  
: ( ) Wiraswasta  
: ( ) PNS  
: ( ) Lain-lain
4. Bertransaksi di Toko *Online* : ( ) 2 kali sebulan  
Shopee : ( ) 3 kali sebulan  
: ( ) >3 kali sebulan

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

- Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- Nyatakan "Tingkat Persetujuan" dari pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda *check list* (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan sebenarnya.
- Ada 4 (empat) alternatif untuk menjawab kuesioner yaitu :  
Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
Angka 2 = Tidak Setuju (TS)  
Angka 3 = Setuju (S)  
Angka 4 = Sangat Setuju (SS)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
<b>KUALITAS PELAYANAN (X)</b>					
1	Shopee memberi kemudahan dalam bertransaksi				
2	Shopee memberi kemudahan dalam mencari produk				
3	Shopee memberi kemudahan dalam pembayaran				
4	Shopee cepat dalam memenuhi produk yang telah dipesan				
5	Shopee memiliki kesesuaian produk				

	dengan yang ditawarkan pada gambar				
6	Shopee memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan diterima pelanggan				
7	Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk				
8	Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pemesanan				
9	Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pengeditan produk yang akan dipesan				
10	Shopee cepat merespon saat ada keterlambatan pengiriman				
11	Shopee memiliki banyak pilihan produk dan harga yang ditawarkan				
12	Shopee cepat dalam pengiriman produk				
<b>KEPUASAN KONSUMEN (Z)</b>					
13	Saya puas karena Shopee memberi kemudahan dalam mencari produk yang diinginkan				
14	Saya puas karena Shopee memberi kemudahan dalam bertransaksi				
15	Saya puas karena Shopee memberi kemudahan dalam pembayaran				
16	Saya puas karena Shopee cepat dalam memenuhi produk yang telah dipesan				
17	Saya puas karena Shopee memiliki kesesuaian produk dengan yang ditawarkan pada gambar				
18	Saya puas karena Shopee memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan diterima konsumen				
19	Saya puas karena Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk				
20	Saya puas karena Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pengeditan produk yang akan dipesan				
21	Saya puas karena Shopee cepat merespon saat ada keterlambatan				

	pengiriman				
22	Saya puas karena Shopee memiliki banyak pilihan produk dan harga yang ditawarkan				
23	Saya puas karena Shopee cepat dalam pengiriman produk				
24	Saya puas karena Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pengeditan produk yang akan dipesan				
<b>LOYALITAS KONSUMEN (Y)</b>					
25	Saya akan membeli ulang produk di Shopee dengan banyak				
26	Shopee menjadi pilihan utama untuk saya saat ingin berbelanja <i>online</i>				
27	Saya akan terus belanja <i>online</i> di Shopee				
28	Semua layanan di Shopee selalu memudahkan kebutuhan saya				
29	Saya mempengaruhi orang lain untuk berbelanja <i>online</i> menggunakan Shopee				
30	Pengalaman yang baik membuat saya puas dan menceritakan kepada orang lain				
31	Saya menceritakan pengalaman saya bertransaksi di Shopee kepada orang lain				