

Lampiran 1.2
KUESIONER PENELITIAN

Yang terhormat Responden,

Kuesioner penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di situs OYO Rooms. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah *electronic word of mouth*, *website quality*, kepercayaan, dan keputusan pembelian. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara objektif. Data yang anda isi akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya semata.

Hormat Saya,

Kurniawan

Petunjuk Pengisian bagian 1

Pilih salah satu jawaban yang menurut anda tepat dan berikan tanda (X) untuk menjawab setiap pertanyaan

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17 – 22 tahun
 - b. 23 – 28 tahun
 - c. 29 – 35 tahun
 - d. >35 tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya:

4. Berapa penghasilan anda perbulan?
- \leq Rp. 4.000.000
 - Rp. 4.000.001 – Rp. 8.000.000
 - Rp. 8.000.001 – Rp. 15.000.000
 - \geq Rp. 15.000.001

Petunjuk pengisian bagian 2

Berikan tanda centang (\checkmark) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Terdapat 4 (empat) alternatif pengisian jawaban yaitu:

- STS = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Electronic Word of Mouth (X₁)</i>					
1.	Saya merasa ulasan yang saya berikan tentang OYO Rooms akan berguna bagi orang lain				
2.	Saya merasa ingin membantu orang lain dalam mencari referensi menginap di OYO Rooms				
3.	Saya akan membagikan pengalaman yang baik tentang OYO Rooms di akun media sosial saya				
4.	Saya akan menceritakan secara langsung kepada kerabat mengenai pengalaman baik setelah menginap di OYO Rooms				
5.	Saya merasa senang untuk membantu OYO Rooms dengan merekomendasikan produknya kepada orang lain				
6.	Saya merasa tidak keberatan meluangkan waktu untuk menulis ulasan tentang OYO Rooms				
<i>Website Quality (X₂)</i>					
7.	Saya merasa kualitas konten pada <i>website</i> OYO Rooms sangat baik				
8.	Saya merasa <i>website</i> OYO Rooms memberikan informasi yang berguna				
9.	Saya merasa informasi yang ditampilkan pada <i>website</i> OYO Rooms cukup lengkap				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Website Quality (X₂)					
10.	Saya merasa tampilan produk pada <i>website</i> OYO Rooms sesuai dengan keadaan aslinya				
11.	Saya merasa <i>website</i> OYO Rooms memberikan jaminan keamanan yang baik				
12.	Saya merasa privasi saya terjaga di <i>website</i> OYO Rooms				
13.	Saya merasa <i>website</i> OYO Rooms mudah untuk dioperasikan				
14.	Saya merasa informasi yang ditampilkan pada <i>website</i> OYO Rooms mudah untuk dimengerti				
15.	Saya merasa cepat dalam melakukan proses pemesanan kamar pada <i>website</i> OYO Rooms				
16.	Saya merasa tampilan <i>website</i> OYO Rooms memberikan daya tarik visual				
17.	Saya merasa ingin memesan kamar setelah melihat <i>website</i> OYO Rooms				
18.	Saya merasa desain pada <i>website</i> OYO Rooms sangat kreatif				
19.	Saya merasa <i>Customer Service Online</i> pada <i>website</i> OYO Rooms memberikan pelayanan yang baik				
20.	Saya merasa kebijakan yang diterapkan pada <i>website</i> OYO Rooms dapat diterima				
Kepercayaan (Z)					
21.	Saya merasa yakin dengan <i>review</i> dari pengunjung OYO Rooms				
22.	Saya merasa yakin dengan produk yang ditampilkan pada <i>website</i> OYO Rooms				
23.	Saya merasa yakin manajemen OYO Rooms akan memberikan pelayanan yang baik				
24.	Saya merasa fasilitas yang dimiliki OYO Rooms cukup baik				
25.	Saya merasa fasilitas yang ditawarkan sebanding dengan harga produk OYO Rooms				
26.	Saya akan mengajak orang lain untuk memakai produk OYO Rooms				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Kepercayaan (Z)					
27.	Saya akan meyakinkan potential customer tentang benefit yang saya dapatkan atas penggunaan OYO Rooms				
Keputusan Pembelian					
28.	Saya menjadikan OYO Rooms sebagai pilihan utama untuk saya menginap				
29.	Saya merasa OYO Rooms dapat memenuhi kebutuhan saya untuk menginap				
30.	Saya merasa lebih tertarik memilih OYO Rooms dibandingkan dengan hotel kompetitornya				
31.	Saya merasa nama OYO Rooms memiliki reputasi yang baik				
32.	Saya merasa lokasi OYO Rooms mudah dijangkau				
33.	Saya merasa lokasi OYO Rooms sangat strategis.				
34.	Saya merasa OYO Rooms memiliki banyak produk hotelnya yang tersebar di berbagai daerah				
35.	Saya merasa jumlah kamar yang dimiliki OYO Rooms cukup banyak				
36.	Saya merasa OYO Rooms menjadi pilihan yang cocok saat liburan				
37.	Saya merasa OYO Rooms menjadi pilihan yang cocok untuk kunjungan dinas atau bisnis				
38.	Saya merasa metode pembayaran di OYO Rooms sangat beragam				
39.	Saya merasa sangat mudah dalam melakukan pembayaran di OYO Rooms				