

Lampiran 2
KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Lazda.

Yth. Saudara/i.
di Tempat

Dengan Hormat,

Saya Arie Nugroho Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jurusan Manajemen. Saya saat ini sedang melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Lazda.

Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Saudara/i sekalian untuk mengisi pernyataan kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang sudah ada, semua informasi yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk penelitian ini.

Oleh karena itu, atas kesediaan Saudara/i sekalian dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT.

Hormat Saya,

Arie Nugroho

I. DATA RESPONDEN

Petunjuk : Berikan tanda silang (X) untuk jawaban anda.

1. Nama :
Jenis Kelamin?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia Anda?
 - a. 17 – 22
 - b. 23 – 28
 - c. 29 – 34
 - d. > 34

3. Pendidikan terakhir Anda?
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. D3
 - d. S1
 - e. lainnya :....

4. Pekerjaan Anda?
 - a. Pelajar
 - b. Mahasiswa
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. lainnya :....

5. Frekuensi mengunjungi situs Lazada dalam sebulan?
 - a. 2 – 3 kali
 - b. 4 – 6 kali
 - c. 7 – 9 kali
 - d. > 9 kali

6. Berapa kali Anda melakukan pembelian di Lazada dalam sebulan?
 - a. 2 – 3 kali
 - b. 4 – 6 kali
 - c. 7 – 9 kali
 - d. > 9 kali

II. Berikan tanda silang (√) untuk pernyataan yang sesuai dengan pendapat Anda!

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Kualitas Pelayanan (X1)		STS	TS	S	SS
1	Lazada memberikan informasi yang tepat.				
2	Lazada membuat pesanan yang tepat sesuai dengan yang saya pesan.				
3	Semua pertanyaan saya direspon cepat oleh Lazada.				
4	Semua keluhan saya direspon dengan baik oleh Lazada.				
5	Lazada memberikan jaminan uang kembali jika pesanan saya tidak sesuai dengan deskripsi produk yang dicantumkan di website Lazada.				
6	Pengiriman barang sesuai dengan estimasi waktu yang sudah dijanjikan.				
7	Lazada memberikan solusi ketika saya melakukan kesalahan pembelian.				
8	Lazada melayani dengan sikap ramah.				
9	Lazada memberikan kemudahan ketika saya mengajukan pertanyaan atau keluhan.				
10	Aplikasi Lazada memberikan kemudahan dalam mengakses permohonan pelayanan.				

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Keragaman Produk (X2)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Jenis produk yang ditawarkan Lazada lengkap.				
2	Lazada tidak hanya menawarkan produk dalam negeri melainkan juga produk luar negeri.				
3	Produk-produk pelengkap dari jenis produk utama yang ditawarkan Lazada menarik minat saya untuk membelinya.				
4	Variasi ukuran produk yang ditawarkan di situs Lazada cukup lengkap sesuai keinginan dan kebutuhan anda.				
5	Lazada memberikan penawaran produk yang menarik minat saya untuk membelinya.				
6	Lazada menyediakan produk dengan beragam bentuk dan ukuran.				
7	Lazada menjaga kelengkapan, kualitas, dan harga produk yang ditawarkan.				
8	Lazada selalu memberikan produk dengan kualitas terbaik.				
9	Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang cukup baik.				
10	Lazada menjamin kualitas keaslian produk.				
11	Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh Lazada yang tidak tersedia di situs <i>marketplace</i> lainnya.				
12	Produk yang ditawarkan Lazada unik dan inovatif.				

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Kepercayaan (X3)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Saya percaya produk yang ditawarkan Lazada mempunyai kualitas yang terbaik.				

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Kepercayaan (X3)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
2	Saya percaya Lazada memberikan produk yang sesuai dengan harapan saya.				
3	Saya percaya Lazada memberikan produk yang dapat memuaskan saya.				
4	Saya dapat merasakan manfaat dari produk yang saya beli di Lazada.				
5	Saya percaya Lazada menjual produknya dengan jujur.				
6	Saya percaya Lazada menjual produknya sesuai dengan deskripsi produk yang dicantumkan di website Lazada.				
7	Saya percaya Lazada dapat memenuhi tanggung jawabnya terhadap pelanggan.				
8	Lazada bersedia memberikan jaminan ganti rugi untuk para pelanggannya.				

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Keputusan Pembelian (Y)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Saya membeli produk di Lazada karena keunggulan produk yang ditawarkan Lazada.				
2	Saya membeli produk di Lazada karena produk tersebut mempunyai manfaat untuk saya.				
3	Saya membeli produk di Lazada karena saya tertarik pada merek yang ditawarkan oleh lazada.				
4	Saya membeli produk di Lazada sesuai dengan kebutuhan saya.				
5	Saya membeli produk di Lazada ketika saya membutuhkan produk tersebut.				

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
	Keputusan Pembelian (Y)	STS	TS	S	SS
6	Saya membeli produk di Lazada karena dapat membayar dengan cara tunai atau COD (<i>cash on delivery</i>).				
7	Saya membeli produk di Lazada karena dapat membayar dengan cara transfer melalui ATM.				