

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

KUESIONER LOYALITAS PELANGGAN

PENGANTAR PENGISIAN KUESIONER

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Saya mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian tentang pengguna *e-commerce* Shopee. Sehubungan dengan itu, saya meminta kesediaan anda untuk membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini.

Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah, tetapi merupakan keadaan anda yang sesuai dengan diri anda yang sesungguhnya. Anda hanya perlu menjawab berdasarkan pengalaman anda dalam menggunakan *e-commerce* Shopee. Anda tidak perlu khawatir karena identitas anda akan dijamin kerahasiaannya atau tidak dipublikasikan.

Cara menjawabnya cukup sederhana, yaitu dengan memberikan tanda (✓) di salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan. Mohon agar anda bersedia memberikan pilihan jawaban yang sebenar-benarnya dan lengkap. Demikian saya sampaikan. Atas perhatian dan kesediaan anda saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Deefi Setiani

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Terimakasih.

Jakarta,2020

()

- Inisial _____ = _____
- Usia _____ = _____ tahun
- Berapa lama saya sudah menggunakan Shopee?
 - ☐ Kurang dari 6 bulan
 - ☐ 6 bulan sampai dengan 1 tahun
 - ☐ Lebih dari 1 tahun
- Respon penjual dalam membalas chat
 - ☐ Cepat ☐ Lama
- Shopee termasuk kedalam *e-commerce* yang
 - ☐ Memberikan garansi ☐ Tidak memberikan garansi

Petunjuk Pengisian:

Di bawah ini terdapat sejumlah pernyataan yang berhubungan loyalitas pelanggan *e-commerce* Shopee. Bacalah dan pahami pernyataan tersebut, kemudian jawablah sesuai dengan diri saudara/i. Kemudian beri tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia, yaitu :

SS : Sangat Sesuai, jika pernyataan tersebut sangat sesuai dengan diri anda

S : Sesuai, jika pernyataan tersebut sesuai dengan diri anda

TS : Tidak Sesuai, jika pernyataan tersebut tidak sesuai dengan diri anda

STS : Sangat Tidak Sesuai, jika pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan diri anda

Contoh:

Pernyataan	SS	S	TS	STS
Saya pengguna <i>e-commerce</i> Shopee	✓			

Keterangan pilihan:

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

Kuesioner Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya akan lebih memilih Shopee untuk membeli keperluan rutin saya				
2	Saya sering menggunakan Shopee				
3	Saya merasa puas setiap kali menggunakan Shopee sehingga terus mengulangnya				
4	Saya menggunakan lebih dari satu jenis layanan yang ditawarkan Shopee				
5	Saya menilai bahwa fitur-fitur layanan dari Shopee bukan merupakan kebutuhan saya				
6	Saya menceritakan setiap pengalaman tidak menyenangkan tentang layanan Shopee				
7	Saya cenderung mengabaikan pemberitaan tentang Shopee di internet				
8	Promosi dari <i>e-commerce</i> selain Shopee tidak menarik perhatian saya				
9	Saya menolak ajakan teman saya menggunakan <i>e-commerce</i> lain ketika Shopee bermasalah				
10	Profesionalitas yang ditunjukkan Shopee membuat saya tetap menggunakannya				
11	Saya tidak berminat menggunakan Shopee untuk melakukan belanja online satu bulan sekali				
12	Saya berniat untuk menghentikan pemakaian Shopee				
13	Shopee tidak memberikan pengalaman menyenangkan ketika saya menggunakannya				
14	Saya hanya tertarik menggunakan Shopee untuk				

	belanja produk saja				
15	Ketika Shopee menambah fitur-fitur layanannya, saya segera mencobanya				
16	Saya tertarik menggunakan setiap layanan yang ditawarkan Shopee kepada pelanggannya				
17	Saya mengatakan hal-hal baik berdasarkan pengalaman saya menggunakan Shopee				
18	Saya membagikan artikel/tautan yang menarik tentang Shopee				
19	Saya menggunakan <i>e-commerce</i> lain selain Shopee karena promosi yang menarik				
20	Banyak faktor yang pada akhirnya membuat saya beralih kepada <i>e-commerce</i> lain selain Shopee				
21	<i>E-commerce</i> lain terlihat lebih profesional sehingga saya beralih menggunakannya				
22	Setiap bulan Shopee menjadi andalan saya dalam berbelanja online				
23	Saya yakin dapat terus menggunakan Shopee dalam waktu yang cukup lama				
24	Saya menikmati menggunakan Shopee karena cukup memuaskan				
25	Saya telah mencoba beberapa fitur layanan dari Shopee				
26	Setiap kali Shopee menawarkan layanan baru, saya mengabaikannya				
27	Saya tidak terlalu mengabaikan fitur-fitur layanan yang ditawarkan Shopee				
28	Saya memperingati orang disekitar mengenai berita negatif yang melibatkan Shopee				

29	Saya menolak untuk mengajak teman di media sosial untuk ikut menggunakan Shopee				
30	Saya mengajak orang yang dikenal untuk menggunakan Shopee				
31	Saya hanya tertarik untuk menggunakan Shopee meskipun ada penawaran dari <i>e-commerce</i> lain				
32	Banyaknya pilihan <i>e-commerce</i> tidak membuat saya mencobanya dan tetap setia pada Shopee				
33	Shopee membangun hubungan yang baik dengan pelanggannya sehingga saya terus menggunakannya				
34	Dalam waktu dekat saya akan menghentikan penggunaan Shopee				
35	Karena pengalaman yang tidak menyenangkan, saya menolak menggunakan Shopee lagi				
36	Saya merasa cukup menggunakan Shopee untuk belanja produk saja				
37	Saya tertarik untuk mencoba layanan baru yang di tawarkan Shopee				
38	Apapun yang Shopee tawarkan, saya selalu mencobanya				
39	Saya mengutarakan pendapat bahwa Shopee berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan saya				
40	Saya tidak merasa perlu untuk menyarankan oranglain untuk ikut menggunakan Shopee				
41	Beberapa penawaran pesaing Shopee menarik perhatian sehingga saya mencobanya				
42	Semakin banyak pilihan <i>e-commerce</i> membuat saya beralih ke <i>e-commerce</i> lain yang lebih unggul				

	dari Shopee				
43	Tidak ada yang spesial dari Shopee sehingga saya beralih kepada <i>e-commerce</i> lain.				

Kuesioner Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya akan lebih memilih Shopee untuk membeli keperluan rutin saya				
2	Saya sering menggunakan Shopee				
3	Saya merasa puas setiap kali menggunakan Shopee sehingga terus mengulanginya				
4	Saya menggunakan lebih dari satu jenis layanan yang ditawarkan Shopee				
5	Saya menilai bahwa fitur-fitur layanan dari Shopee bukan merupakan kebutuhan saya				
6	Saya cenderung mengabaikan pemberitaan tentang Shopee di internet				
7	Profesionalitas yang ditunjukkan Shopee membuat saya tetap menggunakannya				
8	Saya tidak berminat menggunakan Shopee untuk melakukan belanja online satu bulan sekali				
9	Saya berniat untuk menghentikan pemakaian Shopee				
10	Shopee tidak memberikan pengalaman menyenangkan ketika saya menggunakannya				
11	Ketika Shopee menambah fitur-fitur layanannya, saya segera mencobanya				

12	Saya tertarik menggunakan setiap layanan yang ditawarkan Shopee kepada pelanggannya				
13	Saya mengatakan hal-hal baik berdasarkan pengalaman saya menggunakan Shopee				
14	Saya membagikan artikel/tautan yang menarik tentang Shopee				
15	Banyak faktor yang pada akhirnya membuat saya beralih kepada <i>e-commerce</i> lain selain Shopee				
16	<i>E-commerce</i> lain terlihat lebih profesional sehingga saya beralih menggunakannya				
17	Setiap bulan Shopee menjadi andalan saya dalam berbelanja online				
18	Saya yakin dapat terus menggunakan Shopee dalam waktu yang cukup lama				
19	Saya menikmati menggunakan Shopee karena cukup memuaskan				
20	Saya telah mencoba beberapa fitur layanan dari Shopee				
21	Setiap kali Shopee menawarkan layanan baru, saya mengabaikannya				
22	Saya menolak untuk mengajak teman di media sosial untuk ikut menggunakan Shopee				
23	Saya mengajak orang yang dikenal untuk menggunakan Shopee				
24	Saya hanya tertarik untuk menggunakan Shopee meskipun ada penawaran dari <i>e-commerce</i> lain				
25	Banyaknya pilihan <i>e-commerce</i> tidak membuat saya mencobanya dan tetap setia pada Shopee				
26	Shopee membangun hubungan yang baik dengan pelanggannya sehingga saya terus				

	menggunakannya				
27	Dalam waktu dekat saya akan menghentikan penggunaan Shopee				
28	Karena pengalaman yang tidak menyenangkan, saya menolak menggunakan Shopee lagi				
29	Saya tertarik untuk mencoba layanan baru yang di tawarkan Shopee				
30	Apapun yang Shopee tawarkan, saya selalu mencobanya				
31	Saya mengutarakan pendapat bahwa Shopee berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan saya				
32	Saya tidak merasa perlu untuk menyarankan oranglain untuk ikut menggunakan Shopee				
33	Beberapa penawaran pesaing Shopee menarik perhatian sehingga saya mencobanya				
34	Semakin banyak pilihan <i>e-commerce</i> membuat saya beralih ke <i>e-commerce</i> lain yang lebih unggul dari Shopee				
35	Tidak ada yang spesial dari Shopee sehingga saya beralih kepada <i>e-commerce</i> lain.				

LAMPIRAN B

DATA FREKUENSI SUBJEK PENELITIAN

A. Usia Subjek Penelitian

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja	15	15.0	15.0	15.0
	Dewasa Awal	85	85.0	85.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. Lamanya Menggunakan Shopee

		Lamanya Menggunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 6 bulan	7	7.0	7.0	7.0
	6 bulan sampai 1 tahun	22	22.0	22.0	29.0
	Lebih dari 1 tahun	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

C. Respon Penjual Dalam Membalas Chat

		Pelayanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	78	78.0	78.0	78.0
	Lama	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

D. Garansi

		Garansi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memberikan Garansi	82	82.0	82.0	82.0
	Tidak Memberikan Garansi	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN C

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Putaran Pertama

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.908	43

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	120.80	248.648	.511	.	.900
L2	120.83	241.799	.634	.	.898
L3	120.77	246.944	.449	.	.901
L4	121.17	249.799	.430	.	.901
L5	120.77	250.668	.441	.	.901
L6	121.10	261.610	-.089	.	.908
L7	121.20	245.131	.380	.	.902
L8	122.13	262.395	-.123	.	.908
L9	121.87	262.671	-.130	.	.908
L10	120.87	249.016	.480	.	.901
L11	120.97	249.344	.344	.	.902
L12	120.50	246.466	.600	.	.899
L13	120.60	244.593	.541	.	.899
L14	121.83	256.282	.098	.	.905
L15	121.23	245.151	.517	.	.900
L16	121.00	247.517	.539	.	.900
L17	120.83	247.040	.460	.	.901
L18	121.63	244.792	.377	.	.902
L19	121.83	251.040	.249	.	.904
L20	121.13	247.775	.396	.	.901

L21	120.83	247.316	.545	.	.900
L22	121.10	241.128	.622	.	.898
L23	120.67	250.713	.413	.	.901
L24	120.73	250.340	.494	.	.901
L25	120.87	244.189	.619	.	.899
L26	121.07	242.685	.674	.	.898
L27	121.43	263.702	-.172	.	.908
L28	120.93	259.237	-.009	.	.907
L29	120.93	243.582	.543	.	.899
L30	120.90	244.300	.466	.	.900
L31	121.43	241.702	.568	.	.899
L32	121.37	246.723	.439	.	.901
L33	121.00	247.241	.482	.	.900
L34	120.53	248.189	.519	.	.900
L35	120.60	252.524	.348	.	.902
L36	121.80	267.062	-.333	.	.909
L37	121.17	245.799	.539	.	.900
L38	121.37	242.378	.630	.	.898
L39	121.40	242.041	.609	.	.898
L40	121.30	238.631	.637	.	.898
L41	121.63	240.033	.584	.	.899
L42	121.23	240.944	.619	.	.898
L43	120.63	242.930	.788	.	.897

2. Putaran Kedua

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.937	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	101.73	253.995	.523	.	.933
L2	101.77	247.495	.627	.	.931
L3	101.70	252.079	.466	.	.933
L4	102.10	254.300	.481	.	.933
L5	101.70	256.907	.409	.	.933
L7	102.13	251.154	.367	.	.935
L10	101.80	254.717	.475	.	.933
L11	101.90	254.300	.367	.	.934
L12	101.43	252.806	.564	.	.932
L13	101.53	251.085	.505	.	.933
L15	102.17	249.799	.552	.	.932
L16	101.93	251.720	.604	.	.932
L17	101.77	250.875	.528	.	.932
L18	102.57	249.357	.405	.	.934
L20	102.07	255.375	.324	.	.935
L21	101.77	253.909	.499	.	.933
L22	102.03	246.999	.609	.	.931
L23	101.60	255.145	.470	.	.933
L24	101.67	255.195	.535	.	.933
L25	101.80	248.303	.679	.	.931
L26	102.00	248.414	.666	.	.931
L29	101.87	249.292	.537	.	.932
L30	101.83	248.833	.500	.	.933
L31	102.37	246.930	.578	.	.932

L32	102.30	252.148	.445	.	.933
L33	101.93	253.030	.473	.	.933
L34	101.47	254.189	.500	.	.933
L35	101.53	259.085	.302	.	.934
L37	102.10	249.955	.597	.	.932
L38	102.30	247.321	.653	.	.931
L39	102.33	246.437	.651	.	.931
L40	102.23	244.392	.628	.	.931
L41	102.57	246.116	.565	.	.932
L42	102.17	246.144	.630	.	.931
L43	101.57	248.668	.778	.	.930

LAMPIRAN D

KATEGORISASI LOYALITAS PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loyalitas	100	81	140	106.10	15.022
Valid N (listwise)	100				

A. Kategorisasi Loyalitas Pelanggan

Responden	Kategorisasi
Subjek 1	Tinggi
Subjek 2	Tinggi
Subjek 3	Rendah
Subjek 4	Rendah
Subjek 5	Rendah
Subjek 6	Tinggi
Subjek 7	Rendah
Subjek 8	Rendah
Subjek 9	Rendah
Subjek 10	Tinggi
Subjek 11	Rendah
Subjek 12	Tinggi
Subjek 13	Tinggi
Subjek 14	Tinggi
Subjek 15	Tinggi
Subjek 16	Rendah
Subjek 17	Tinggi
Subjek 18	Tinggi
Subjek 19	Tinggi
Subjek 20	Rendah
Subjek 21	Tinggi
Subjek 22	Rendah
Subjek 23	Tinggi
Subjek 24	Tinggi
Subjek 25	Tinggi
Subjek 26	Tinggi
Subjek 27	Tinggi
Subjek 28	Tinggi
Subjek 29	Tinggi

Subjek 30	Rendah
Subjek 31	Rendah
Subjek 32	Rendah
Subjek 33	Rendah
Subjek 34	Rendah
Subjek 35	Rendah
Subjek 36	Tinggi
Subjek 37	Rendah
Subjek 38	Rendah
Subjek 39	Tinggi
Subjek 40	Tinggi
Subjek 41	Rendah
Subjek 42	Rendah
Subjek 43	Tinggi
Subjek 44	Rendah
Subjek 45	Tinggi
Subjek 46	Rendah
Subjek 47	Tinggi
Subjek 48	Rendah
Subjek 49	Tinggi
Subjek 50	Tinggi
Subjek 51	Tinggi
Subjek 52	Tinggi
Subjek 53	Rendah
Subjek 54	Rendah
Subjek 55	Rendah
Subjek 56	Tinggi
Subjek 57	Tinggi
Subjek 58	Rendah
Subjek 59	Rendah
Subjek 60	Tinggi
Subjek 61	Rendah
Subjek 62	Rendah
Subjek 63	Rendah
Subjek 64	Rendah
Subjek 65	Rendah
Subjek 66	Tinggi
Subjek 67	Rendah
Subjek 68	Rendah
Subjek 69	Rendah
Subjek 70	Rendah
Subjek 71	Tinggi
Subjek 72	Rendah
Subjek 73	Rendah

Subjek 74	Rendah
Subjek 75	Tinggi
Subjek 76	Rendah
Subjek 77	Tinggi
Subjek 78	Tinggi
Subjek 79	Rendah
Subjek 80	Tinggi
Subjek 81	Tinggi
Subjek 82	Rendah
Subjek 83	Tinggi
Subjek 84	Tinggi
Subjek 85	Rendah
Subjek 86	Rendah
Subjek 87	Rendah
Subjek 88	Tinggi
Subjek 89	Rendah
Subjek 90	Rendah
Subjek 91	Tinggi
Subjek 92	Tinggi
Subjek 93	Tinggi
Subjek 94	Rendah
Subjek 95	Rendah
Subjek 96	Rendah
Subjek 97	Tinggi
Subjek 98	Rendah
Subjek 99	Rendah
Subjek 100	Tinggi

LAMPIRAN E

GAMBARAN KARAKTERISTIK DOMINAN LOYALITAS PELANGGAN

A. Gambaran Karakteristik Dominan Loyalitas Pelanggan

Statistics

KARAKTERISTIK_DOMINAN

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.68
Std. Deviation		1.081
Minimum		1
Maximum		4

KARAKTERISTIK_DOMINAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	18.0	18.0	18.0
	2	25	25.0	25.0	43.0
	3	28	28.0	28.0	71.0
	4	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN F
CROSSTABULATION LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN DATA
PENUNJANG

A. Usia

Crosstab

Count

		TOTAL		Total
		Tinggi	Rendah	
Usia	Remaja	7	8	15
	Dewasa Awal	40	45	85
Total		47	53	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.001 ^a	1	.978	1.000	.601
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.001	1	.978		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.001	1	.978		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.05.

b. Computed only for a 2x2 table

B. Lamanya Menggunakan Shopee

Crosstab

Count

		TOTAL		Total
		Tinggi	Rendah	
Berapa_lama_saya_sudah_menggunakan_Shopee	Kurang dari 6 bulan	1	6	7
	6 bulan sampai dengan 1 tahun	5	17	22
	Lebih dari 1 tahun	41	30	71
Total		47	53	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.503 ^a	2	.003
Likelihood Ratio	12.230	2	.002
Linear-by-Linear Association	10.559	1	.001
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.29.

C. Respon Penjual Dalam Membalas Chat

Crosstab

Count

		TOTAL		Total
		Tinggi	Rendah	
Respon_penjual_dalam_membalas_chat	Cepat	40	38	78
	Lama	7	15	22
Total		47	53	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.610 ^a	1	.106	.147	.084
Continuity Correction ^b	1.887	1	.170		
Likelihood Ratio	2.668	1	.102		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	2.584	1	.108		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.34.

b. Computed only for a 2x2 table

D. Garansi

Crosstab

Count

		TOTAL		Total
		Tinggi	Rendah	
Garansi	Memberikan garansi	43	39	82
	Tidak memberikan garansi	4	14	18
Total		47	53	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.410 ^a	1	.020	.035	.018
Continuity Correction ^b	4.265	1	.039		
Likelihood Ratio	5.719	1	.017		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	5.356	1	.021		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.46.

b. Computed only for a 2x2 table