

Lampiran 1

KUESIONER

Kepada para responden Yth,

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Persepsi Manfaat, dan Pengalaman Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang Konsumen pada Situs Belanja *Online* Shopee. Maka saya mengharapkan ketersediaan waktu Anda untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena hasil dari kuesioner sangat mempengaruhi hasil penelitian. Atas partisipasi dan ketersediaan waktu Anda dalam mengisi kuesioner ini, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Devi Widiana

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah keterangan di bawah ini dengan memberikan tanda check (√) dengan data yang relevan pada kotak yang tersedia.

Nama Lengkap :

Jenis kelamin : Laki – laki () Perempuan ()

Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi Shopee ?

- 6 bulan terakhir
 1 tahun
 >1 tahun

Jenis produk apa yang anda beli ?

- Elektronik
 Produk Kecantikan
 Fashion
 Lainnya

Rata- rata pembelian dalam 1 bulan:

- Minimal 5 kali
 > 5 kali
 >10 kali

Jawablah pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan kenyataan. Berilah tanda (√) pada satu kotak yang mewakili diri Anda dengan keterangan sebagai berikut :

Jawaban	Skor
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Persepsi Kemudahan (X₁)					
1	Shopee mudah digunakan				
2	Memesan barang melalui shopee mudah				
3	Tampilan menu shopee sederhana untuk digunakan				
4	Proses transaksi di Shopee tidak menyulitkan pengguna				
5	Transaksi pembayaran di Shopee langsung diterima oleh system				
6	Tampilan Shopee tidak membuat pengguna merasa bingung.				
Persepsi Keamanan (X₂)					
7	Shopee dapat menjaga informasi identitas diri pelanggan				
8	Shopee dapat menjaga proses transaksi				
9	Shopee menjamin keamanan informasi identitas diri pelanggan				
10	Shopee menjamin keamanan proses transaksi				
11	Shopee memberikan kebijakan gratis ongkir				
12	Metode pembayaran pada Shopee dengan jelas				
13	Memastikan barang yang telah dipesan oleh konsumen di Shopee dapat sampai tepat waktu				
14	Shopee dapat memberikan garansi jika barang datang lewat dari waktu yang telah ditentukan				
Persepsi Manfaat (X₃)					
15	Dengan menggunakan Shopee membantu pekerjaan				
16	Shopee dapat digunakan sambil bekerja				
17	Dengan adanya Shopee belanja online tetap bisa bekerja penuh waktu				
18	Shopee membuat pengguna tetap bisa berkonsentrasi dalam bekerja				

19	Shopee menghemat waktu perjalanan ketempat belanja				
20	Shopee mempercepat proses pembelian				
Pengalaman Pelanggan (X₄)					
21	Tampilan produk di Shopee menarik				
22	Fitur Shopee menarik				
23	Respon penjual cepat				
24	Transaksi pembayaran langsung diterima oleh system				
25	Tampilan Shopee tidak membuat pengguna merasa bingung				
26	Shopee menjual produk melebihi ekspektasi konsumen				
27	Kesesuaian harga dengan kualitasnya pada Shopee				
28	Info Shopee jelas mengenai produk baru kepada konsumen				
29	Shopee memiliki reputasi yang baik				
30	Image dapat meningkatkan prestige konsumennya				
31	Menggunakan produk di Shopee sesuai dengan gaya hidup				
32	Konsumen membeli produk di Shopee atas rekomendasi orang lain				
33	Konsumen menceritakan pengalamannya dalam mengkonsumsi produk di Shopee tersebut				
Niat Beli Ulang Konsumen (Y)					
34	Saya akan melakukan pembelian ulang atas dasar keinginan				

35	Saya akan melakukan pembelian ulang karena tertarik				
36	Saya telah percaya berbelanja pada Shopee				
37	Saya melakukan pembelian ulang di masa mendatang sesuai dengan kebutuhan				
38	Saya melakukan pembelian ulang di masa mendatang sesuai dengan keinginan				
39	Saya loyal terhadap Shopee				
40	Saya telah mengetahui spesifikasi Shopee				