

Kuesioner Penelitian

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *TRUST* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION MELALUI *SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Commerce Blibli.com*)

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya:

Nama : Agathis Labillardieri Abimanyu

NIM : 2015-11-075

Memohon kesediaan Ibu/bapak, Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Ibu/bapak, Saudara/i dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Agathis Labillardieri Abimanyu

I. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan
2. Usia saat ini
 - a. 18 thn – 25 thn
 - b. 26 thn – 32 thn
 - c. 33 thn – 39 thn
3. Status Pekerjaan
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Wirausaha
 - c. Karyawan
4. Pengeluaran untuk berbelanja online
 - a. < Rp 100.000
 - b. Rp 100.001 – Rp 500.000
 - c. Rp 500.001 – Rp 1.000.000
 - d. Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000
 - e. Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000
 - f. > Rp 3.000.000
5. Terakhir menggunakan Blibli.com
 - a. 1 Minggu Terakhir
 - b. 1 Bulan Terakhir
 - c. 2 Bulan Terakhir
 - e. > 2 Bulan
6. Barang yang dibeli menggunakan aplikasi Blibli.com
 - a. Elektronik
 - b. Kosmetik
 - c. Pakaian
 - d. Makanan
 - e. Voucher Game
7. Sarana Pembayaran
 - a. Kartu Kredit
 - b. Kartu Debit
 - c. BCA KlikPay / KlikBCA
 - d. Transfer
 - e. Uang Elektronik
 - f. Indomaret / Alfamart

	pada aplikasi Blibli.com				
18.	Saya percaya dengan <i>rating</i> aplikasi Blibli.com				
19.	Saya percaya dengan ulasan pelanggan pada forum Blibli.com				
20.	Saya percaya Blibli.com mampu memenuhi transaksi pelanggan				
21.	Saya percaya Blibli.com memiliki pengalaman dalam melayani pelanggan				
22.	Saya percaya Blibli.com memiliki pengalaman dalam memperbaiki <i>error</i> pada aplikasinya				
23.	Saya percaya Blibli.com dapat bertanggung jawab dalam mengamankan suatu transaksi				
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Variabel Kepuasan				
24.	Saya puas dengan produk yang dijual pada aplikasi Blibli.com				
25.	Produk yang ditampilkan pada aplikasi Blibli.com sesuai dengan ekspektasi saya				
26.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Blibli.com				
27.	Pelayanan yang diberikan oleh Blibli.com sesuai dengan harapan saya				
28.	Saya puas dengan Blibli.com karena memiliki reputasi merek yang baik				
29.	Produk yang dijual pada aplikasi Blibli.com lebih murah dibandingkan dengan aplikasi lain				
30.	Saya puas dengan produk yang dijual pada aplikasi Blibli.com karena memiliki kualitas produk yang sangat baik tetapi dengan harga yang lebih murah				
31.	Saya puas dengan aplikasi Blibli.com karena aplikasinya dapat digunakan dimanapun				
32.	Saya puas dengan aplikasi Blibli.com karena produknya dapat dikirim kemanapun				
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Variabel Minat Beli Ulang				
33.	Saya berminat untuk melakukan pembelian ulang dengan aplikasi Blibli.com				
34.	Aplikasi Blibli.com memudahkan saya dalam melakukan pembelian ulang				
35.	Saya akan senang merekomendasikan orang lain untuk menggunakan aplikasi Blibli.com sebagai tempat berbelanja <i>online</i>				
36.	Orang disekitar saya merekomendasikan untuk melakukan pembelian ulang melalui aplikasi Blibli.com				
37.	Blibli.com menjadi pilihan utama saya dalam melakukan pembelian ulang				
38.	Saya merasa Blibli.com dapat menjadi pilihan utama				

	dalam melakukan pembelian ulang				
39.	Blibli.com dapat dengan baik merekomendasikan produk yang saya inginkan				
40.	Melakukan pembelian ulang pada aplikasi Blibli.com adalah pilihan yang tepat				

Lampiran 2
Tabulasi Data Karakteristik 30 dan 200 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki – Laki	20	30
	Perempuan	10	
Usia	18 – 25 Tahun	30	30
	25 – 32 Tahun	0	
	32 – 39 Tahun	0	
Status Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	23	30
	Wirausaha	1	
	Karyawan	6	
Pengeluaran untuk berbelanja online	< Rp 100.000	4	30
	Rp 100.001 – Rp 500.000	15	
	Rp 500.001 – Rp 1.000.000	9	
	Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000	1	
	Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	0	
	> Rp 3.000.000	1	
Terakhir kali menggunakan Blibli.com	1 Minggu Terakhir	4	30
	1 Bulan Terakhir	5	
	2 bulan Terakhir	6	
	> 2 Bulan	15	
Barang yang dibeli menggunakan aplikasi Blibli.com	Elektronik	15	30
	Kosmetik	3	
	Pakaian	8	
	Makanan	0	
	Voucher Game	4	
Sarana Pembayaran	Kartu Kredit	5	30
	Kartu Debit	1	
	BCA KlikPay / KlikBCA	3	
	Transfer	9	
	Uang Elektronik	1	
	Indomaret / Alfamart	8	

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	131	200
	Perempuan	69	
Usia	18 - 25 Tahun	190	30
	26 - 32 Tahun	10	
	33 - 39 Tahun	0	
Status Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	158	30
	Wirausaha	10	
	Karyawan	32	
Pengeluaran untuk berbelanja online	< Rp 100.000	36	30
	Rp 100.001 – Rp 500.000	127	
	Rp 500.001 – Rp 1.000.000	31	

	Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000	5	
	Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000	0	
	> Rp 3.000.000	1	
Terakhir kali menggunakan Blibli.com	1 Minggu Terakhir	24	30
	1 Bulan Terakhir	47	
	2 bulan Terakhir	40	
	> 2 Bulan	89	
Barang yang dibeli menggunakan aplikasi Blibli.com	Elektronik	86	30
	Kosmetik	34	
	Pakaian	62	
	Makanan	3	
	<i>Voucher Game</i>	15	
Sarana Pembayaran	Kartu Kredit	5	30
	Kartu Debit	21	
	BCA KlikPay / KlikBCA	24	
	Transfer	87	
	Uang Elektronik	3	
	Indomaret / Alfamart	60	

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

Lampiran 3
Tabulasi Data *Pre-Test* (30 Responden)

<i>Perceived Ease of Use</i>								
No	Butir Soal Penyataan							Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	3	4	4	4	4	25
2	3	3	4	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	4	3	3	3	3	22
5	3	3	3	3	3	4	4	23
6	4	3	3	4	4	3	4	25
7	3	3	3	3	3	2	3	20
8	3	3	3	2	3	2	3	19
9	1	1	2	3	3	3	3	16
10	3	4	3	4	3	3	3	23
11	3	3	3	3	3	3	2	20

12	1	2	1	1	2	2	2	11
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	4	3	4	3	3	4	4	25
15	3	3	2	2	3	3	3	19
16	3	3	3	3	3	3	3	21
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	3	3	3	2	3	4	3	21
19	3	3	3	3	4	4	3	23
20	3	3	3	4	3	2	3	21
21	4	3	3	3	3	3	3	22
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	2	2	3	3	3	4	3	20
24	3	3	3	4	3	4	4	24
25	3	3	3	3	3	3	3	21
26	3	3	2	3	4	2	3	20
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	3	3	3	3	3	3	3	21
29	3	3	2	3	3	3	3	20
30	3	3	3	2	3	3	3	20

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

<i>Trust</i>																	
No	Butir Soal Pernyataan																TOTAL SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	54
3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	51
6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	59
7	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45
8	3	3	2	3	4	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	48
9	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	53
10	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	52
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46
12	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	49
14	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	57
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
18	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	46
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	55
20	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	54
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
23	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	46

24	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	47
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
26	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	46
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	46
29	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	51
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	51

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

<i>Satisfaction</i>										
No	Butir Soal Pernyataan									Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	2	3	3	3	3	1	2	24
2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
6	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
8	4	3	3	2	3	2	3	2	2	24
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	4	3	2	4	4	4	3	3	4	31
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	4	3	2	3	3	2	3	1	3	24
19	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
20	3	2	2	3	3	3	4	2	3	25
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	3	2	3	4	2	4	2	3	27
24	4	3	3	3	3	3	2	2	3	26
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	4	3	2	3	3	4	3	3	3	28
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
28	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
29	3	2	2	3	3	3	3	3	4	26
30	3	3	3	3	3	2	4	2	3	26

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)

<i>Repurchase Intention</i>									
No	Butir Soal Pernyataan								Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	3	4	4	2	3	3	25
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	3	3	3	4	4	3	3	26
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24

8	3	3	2	3	3	3	2	2	21
9	3	3	3	3	3	2	3	3	23
10	3	3	4	4	3	4	3	3	27
11	3	3	3	3	2	2	3	3	22
12	1	1	1	1	2	3	2	2	13
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	3	4	4	3	3	4	4	3	28
15	3	3	3	3	3	2	3	3	23
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	4	2	3	1	2	1	1	18
19	3	4	3	4	3	4	3	4	28
20	3	3	3	3	4	3	4	4	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	4	3	2	3	1	1	1	18
24	3	4	3	3	3	3	3	3	25
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	4	4	3	2	3	3	3	25
27	3	3	3	3	3	3	3	2	23
28	4	3	3	3	4	3	3	3	26
29	4	4	4	4	3	3	3	4	29
30	3	4	2	3	2	3	2	2	21

(Sumber : Data Primer Diolah, 2019)