

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi penelitian pada program Strata Satu (S1), saya Ulan Justika mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, memiliki kewajiban untuk melakukan penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan, maka peneliti memohon kesediaan dari saudara/i untuk menjadi responden pada penelitian yang penulis lakukan ini dengan memberikan jawaban kuesioner pada kolom yang telah disediakan. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-WOM* dan persepsi nilai terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada aplikasi Shopee.

Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan hanya semata-mata untuk keperluan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Dan Persepsi Nilai Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Shopee”. Sebagaimana penelitian diharapkan kepada responden untuk memberikan jawaban sejujur-jujurnya dan subjektif mungkin. Selain itu jawaban yang saudara/i responden berikan, peneliti menjamin kerahasiaannya dan tidak membawa konsekuensi yang merugikan pihak manapun.

Atas partisipasi dan ketersediaannya untuk mengisi saya ucapkan terima kasih.

Salam saya,

Ulan Justika

(Lanjutan Lampiran 1)

A. Data responden:

1. Jenis kelamin:
2. Usia:
 - 18 s.d 22 tahun
 - 23 s.d 35 tahun
3. Pernah melakukan pembelian dengan aplikasi Shopee minimal 2x:
4. Berdomisili di Kecamatan Kramat Jati:

B. Petunjuk pengisian:

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (**STS**)Skor 2 : Tidak Setuju (**TS**)Skor 3 : Setuju (**S**)Skor 4 : Sangat Setuju (**ST**)

C. Daftar pertanyaan:

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	ST
1.	Saya sering mengakses informasi suatu produk yang akan saya beli				
2.	Saya sering mencari informasi produk yang akan saya beli				
3.	Saya sering memberikan sugesti positif kepada orang lain melalui review yang saya tulis				
4.	Saya sering mereview kelayakan produk yang saya beli				
5.	Saya sering menuliskan review ketidakpuasan terhadap produk yang saya beli				
6.	Saya sering memberikan testimoni jika merasa tidak puas terhadap produk yang saya beli				
7.	Jika akan membeli suatu barang saya akan melihat detail informasi produk terlebih dahulu				

8.	Saya merasa nyaman saat berbelanja di aplikasi Shopee				
9.	Produk yang saya dapatkan sesuai dengan yang saya harapkan				
10.	Saya mendapatkan standard layanan yang sesuai dengan yang saya harapkan				
11.	Kualitas pelayanan yang saya terima sesuai dengan yang saya harapkan				
12.	Dengan harga yang saya bayarkan, saya mendapatkan produk dan pelayanan yang setara				
13.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan				
14.	Shopee memberikan kepuasan terhadap harga produk-produknya				
15.	Produk yang saya pesan datang tepat waktu				
16.	Saya merasa puas dengan produk yang datang dengan aman				
17.	Saya ingin berbelanja kembali di Shopee				
18.	Saya merekomendasikan atau menyarankan aplikasi Shopee kepada teman dan kerabat saya				
19.	Saya bersedia untuk membeli jasa atau produk di aplikasi Shopee				
20.	Saya selalu mencari informasi produk terlebih dahulu sebelum membelinya				

(Lanjutan Lampiran 1)

Lampiran 2. Data Mentah Jawaban Responden

No.	NOMOR INSTRUMEN																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4
4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	4
5	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2
6	3	3	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	2	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2
9	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3
15	4	2	4	1	4	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2
16	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
17	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2
20	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
22	2	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4
23	2	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4
24	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	1	3	2	2	2	3
29	2	3	2	4	3	4	4	2	3	1	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3
30	3	3	3	4	4	4	1	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
31	4	4	3	3	4	3	4	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	1	2	3	2	3	2	4	4	1	2	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
35	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3
36	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
37	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
40	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
41	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4
42	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
43	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	4	4	3
48	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
50	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
51	3	3	1	3	1	1	2	4	3	2	3	3	1	3	4	1	3	4	3	3

52	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
54	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2
55	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3
56	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
57	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
58	1	1	1	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	4
59	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3
60	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
61	4	3	2	4	1	3	4	3	4	4	2	3	2	4	4	2	3	1	2	2
62	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
64	1	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	1	4	2	3	4	3	2
65	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2
66	2	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	1	3
67	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	1	3	2	4	3	4	3	4	3	4
68	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	1
69	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
70	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3
71	3	2	3	1	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	1	2	3	4	3	4
72	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
76	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	1	4	4
78	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3
80	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4
82	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3
83	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2
84	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3
85	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4
86	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3
87	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	4	2	4	3	4	4
89	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	1	4	4	3	2	4	3	3
90	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
91	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3
92	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
93	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	4
95	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3
96	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3
97	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3

(Lanjutan Lampiran 2)

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulan Justika
NPK : 21160000226
Program Studi : S1 Manajemen
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Yang menyatakan benar mengadakan penelitian di DKI Jakarta dalam rangka menyusun karya ilmiah dengan judul “Pengaruh *Electronic Word of mouth* dan persepsi nilai terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* pada Shopee” yang dilakukan pada September 2020 hingga Februari 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2021

Hormat Saya,



Ulan Justika
(Peneliti)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Ulan Justika
NPM : 21160000226
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Oktober 1998
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jln Dewi Sartika Gg. Waru Dalam No. 26
RT/RW 06, Kelurahan Cawang, Jakarta
Timur 13630
Telepon : 087869136977
Email : ulanjustika4@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN Cawang 13 Pagi : Lulus Tahun 2010
SMPN 50, Jakarta : Lulus Tahun 2013
SMAN 9, Jakarta : Lulus Tahun 2016
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2016 sampai sekarang

Pengalaman Organisasi

2011 – 2012 : Anggota Paskibra SMPN 50, Jakarta
2016 – 2020 : Anggota UKMJ Manajemen STEI