

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *E-COMMERCE* SHOPEE”

X1 – KEPERCAYAAN

1. Konsumen menganggap bahwa Shopee memiliki kredibilitas (dapat dipercaya) untuk kualitas dan kapabilitasnya
2. Shopee memiliki kompetensi (kemampuan) yang baik dalam menangani komplain konsumen
3. Shopee memberikan citra perusahaan yang baik dan selalu mengutamakan kepercayaan konsumen
4. Shopee memiliki reputasi yang baik di mata konsumen
5. Penjual di shopee selalu menawarkan dan merekomendasikan produk yang dibutuhkan oleh konsumen

X2 – KUALITAS PRODUK

1. Fitur didalam Shopee meningkatkan daya tarik produk sehingga dapat membantu penjual memperoleh kepercayaan konsumen
2. Karakteristik desain dan operasi produk di Shopee memnuhi standar-standar yang telah ditetapkan
3. Produk yang dibeli di Shopee memiliki daya tahan atau masa pakai yang sesuai dengan ekspetasi konsumen
4. Layanan Shopee memuaskan konsumen dengan kecepatan, kemudahan dan penanganan keluhan yang sesuai dengan ekspetasi konsumen
5. Konsumen percaya bahwa produk di Shopee memiliki nilai-nilai estetika yang menarik dan sesuai dengan ekspetasi konsumen

X3 – KUALITAS LAYANAN

1. Shopee menyediakan layanan fisik yang dapat dilihat oleh semua konsumen
2. Layanan yang disediakan oleh shopee dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan konsumen
3. Penjual di Shopee merespon segala kebutuhan dan permintaan konsumen dengan cepat
4. Shopee memberikan layanan yang handal dan responsif serta memberikan kepastian terhadap produk atau layanan yang diberikan
5. Penjual di Shopee mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen

X4 – KEPUASAN KONSUMEN

1. Produk atau jasa yang disediakan oleh Shopee memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen
2. Konsumen merasa pua dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual di Shopee
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh Shopee memenuhi harapan konsumen
4. Kualitas layanan yang diberikan oleh Shopee memenuhi kebutuhan konsumen

Y – KEPUTUSAN PEMBELIAN

1. Konsumen melakukan pembelian suatu produk sesuai dengan kebutuhan
2. Konsumen mencari informasi atau mengevaluasi produk dan jasa sebelum melakukan keputusan pembelian
3. Konsumen kera kali melakukan evaluaso alternatif sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk
4. Konsumen merasa proses evaluasi alternatif membantu dalam membuat keputusan pembelian
5. Konsumen melakukan pembelian ulang jika merasa puas terhadap kualitas suatu produk atau jasa.

Lampiran 2 : Tabel r untuk df= 1-80

DF = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1
2	0,9	0,95	0,98	0,99	0,999
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,847
10	0,4973	0,576	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,801
12	0,4575	0,5324	0,612	0,6614	0,78
13	0,4409	0,514	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419

15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,588
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,579
28	0,3061	0,361	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,355	0,4158	0,4556	0,562
30	0,296	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,344	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,381	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,376	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,316	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,312	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,495
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,294	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,342	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,361	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,428
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244

56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,421
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,411
60	0,2108	0,25	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,248	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,288	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,315	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,306	0,385
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,194	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,27	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,263	0,29	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,283	0,3568

Sumber : rumushitung.com