

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pernyataan

1. Kualitas produk (X)

1. Indikator Kinerja

Kinerja (performance) mengacu pada kemampuan utama suatu produk dalam menjalankan fungsi atau tujuan utamanya secara efektif dan efisien. Dalam shopee live, kinerja produk terlihat saat penjual merekomendasikan langsung cara kerja produk. semakin baik kinerja semakin besar peluang konsumen untuk puas dan mempersepsikan produk tersebut sebagai produk berkualitas.(Naini et al., 2022)

2. Fitur

Fitur adalah karakteristik tambahan dari produk yang melengkapi fungsi utamanya dan memberikan nilai lebih bagi pengguna. Fitur menjadi poin dalam pembeda antar produk sejenis, Dalam shopee live pada saat melakukan siaran akan ditampilkan secara langsung agar konsumen bisa memahami keunggulan dari produk dibandingkan pesaing.(Nurfauzi et al, 2023)

3. Kesesuaian (conformance) adalah tingkat kecocokan antara produk yang diterima dengan ekspektasi yang telah dijanjikan, baik dari segi deskripsi,gambar,maupun pada saat live streaming. Kesesuaian pada produk yang telah dijanjikan pada konsumen sangat penting karena jika produk yang diberikan pada konsumen tidak sesuai dengan ekspektasi hal ini akan menurunkan kepercayaan dan merusakkan persepsi kualitas produk. (Ratu et al, 2023)

4. Daya tahan

Daya tahan (durability) adalah kemampuan produk untuk bertahan dalam jangka waktu lama tanpa mengalami kerusakan atau penurunan pada fungsi. Produk dengan daya tahan yang tinggi akan lebih disukai konsumen karena memberikan nilai lebih secara jangka panjang. Dalam shopee live, penjual bisa menunjukkan uji daya tahan atau dapat juga dengan menjelaskan

testimoni pengguna untuk dapat lebih meyakinkan calon pembeli.
(Susilawati et al., 2024)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		Kualitas Produk	5	4	3	2	1
1.	Kinerja https://journal.ipb.ac.id/index.php/jcs/article/view/38680/23106 https://ijemr.asia/index.php/ijemr/article/view/454/426	- Saya merasa produk yang saya beli melalui shopee live memiliki kualitas yang baik sesuai dengan fungsinya - Saya tidak mengalami masalah fungsi atau kerusakan awal saat menggunakan produk dari shopee live - Saya merasa kinerja dalam pengiriman produk melalui shopee live memproses pesanan dengan cepat setelah melakukan transaksi					
2.	Fitur https://journal.uui.ac.id	- Saya merasa puas karena dapat melihat produk secara jelas melalui tampilan video di shopee live - Saya merasa tertarik membeli produk karena adanya diskon saat shopee live berlangsung - Saya merasa fitur shopee live jarang mengalami gangguan saat saya menonton atau membeli produk - Saya merasa fitur-fitur baru dalam shopee live membuat pengalaman belanja saya semakin menarik					
3.	Kesesuaian https://jurnalunivd.com/index.php/JMEA/article/download/65/38/221?utm_source=chatgpt.com	- Saya merasa adanya kesesuaian produk dengan yang ditampilkan pada siaran langsung - Saya merasa produk yang ditawarkan di shopee live sesuai dengan kebutuhan saya - Saya merasa fitur shopee live sesuai dengan gaya belanja saya yang suka melihat produk secara langsung					

4.	<i>Daya Tahan</i> https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/2976	- Saya merasa adanya ketahanan produk karena tidak menunjukkan kerusakan meskipun sering digunakan - Saya percaya produk dari shopee live memiliki umur pakai yang panjang					

2. Loyaliats Konsumen

➤ Indikator Niat beli ulang

Niat beli ulang adalah dimana konsumen memiliki kecenderungan untuk membeli pada suatu produk dari penjual atau merek yang sama setelah melakukan pembelian sebelumnya. Ini menunjukkan adanya pengalaman positif yang mendorong perilaku pembelian berulang. Jika konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang dibeli pada shopee live. (Ridwan, & Putra,l, 2022)

➤ Rekomendasi kepada orang lain(word of mouth)

Rekomendasi adalah ketika konsumen secara sukarela secara sukarela merekomendasikan pada orang lain untuk membeli produk dari suatu merek platform karena pengalaman positif yang mereka alami. (Nurcholis,A, & Susanti,L, (2025)

➤ Ketahanan terhadap penawaran competitor

Ketahanan terhadap penawaran kompetitor adalah sikap loyal konsumen yang ditunjukkan dengan tidak mudah berpaling pada merek lain meskipun ada tawaran menarik dari pesaing. Hal ini menunjukkan adanya ikatan emosional atau kepercayaan terhadap merek atau platform. Meskipun Tokopedia,TikTok Shop, atau Lazada menawarkan diskon besar, konsumen yang merasa puas dengan pengalaman belanja dan kualitas produk di shopee

live akan tetap setia menggunakan shopee live sebagai platform utamanya.

(Nurzulia, f, 2023)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		<i>Loyalitas Konsumen</i>	5	4	3	2	1
1.	Niat beli Ulang https://www.frontiersin.org/journals/psychology/article/10.3389/fpsyg.2021.690039/full?utm_source=chatgpt.com	- Saya berniat untuk membeli kembali produk melalui shopee live di masa yang akan datang - Saya ingin menjadikan shopee live sebagai salah satu pilihan utama untuk berbelanja online					
2.	Rekomendasi kepada orang lain https://journal.stiamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/4043/2636	- Saya sering merekomendasikan platform shopee kepada teman atau keluarga untuk berbelanja online - Saya selalu merekomendasikan produk yang saya beli di shopee live kepada orang lain					
3.	Ketahanan terhadap pesaing https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/syariah/article/view/5423 https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/PE/article/view/3032	- Saya lebih memilih berbelanja melalui shopee live meskipun platform lain menawarkan diskon atau promosi yang lebih menarik, karena saya merasa lebih percaya dan puas dengan pengalaman berbelanja shopee live - Saya tidak tertarik untuk berpindah ke platform lain karena saya sudah puas dengan pengalaman di shopee live					

3. Kepuasan konsumen

➤ Kualitas Informasi live

Kualitas informasi live mengacu pada sejauh mana informasi yang disampaikan pada sesi live streaming akurat, lengkap, jelas dan relevan bagi konsumen. Informasi yang baik akan membentuk kepercayaan, mengurangi ketidakpastian, dan membantu konsumen

Membuat keputusan pembelian yang tepat. Pada informasi live yang jelaskan dan transparan dapat membangun persepsi dan kepuasan konsumen dimana konsumen merasa lebih yakin dan puas, yang akhirnya mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang dan lebih loyal. (Anindita Widyaningrum et al, 2024)

➤ Kepercayaan terhadap penjual

Kepercayaan adalah keyakinan konsumen bahwa penjual akan memberikan produk yang sesuai dengan deskripsi, tidak manipulasi, dan menjaga integritas selama transaksi

Berlangsung. Kepercayaan merupakan suatu fondasi untuk membentuk hubungan jangka panjang antara konsumen dan penjual. Konsumen yang percaya terhadap penjual akan cenderung tidak mudah berpaling ke kompetitor, bahkan jika ada penawaran lebih murah. Konsumen akan merasa kepuasan dari produk, pelayanan, dan konsumen akan lebih percaya dan lebih loyal lagi pada produk atau toko tersebut. (Khotimah, 2020)

➤ Pengalaman belanja yang menyenangkan

Pengalaman belanja menyenangkan mencakup kemudahan pada interaksi. Menyenangkan dengan host live, proses checkout yang mudah, dan rasa puas secara emosional setelah pembelian. Jika konsumen nyaman dan menikmati proses belanja melalui Shopee Live, maka mereka akan cenderung akan kembali dan menjadi pelanggan setia. Dan pengalaman positif akan menciptakan ikatan emosional yang kuat terhadap brand/ platform. (Putra et al, 2023)

No.	Indikator	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
		<i>Kepuasan Konsumen</i>	5	4	3	2	1
1.	Kualitas informasi live https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/1866	- Saya merasa informasi yang disampaikan saat sesi shopee live disertai dengan penjelasan yang jujur, dan sesuai dengan kenyataan produk yang diterima, sehingga saya lebih merasa tidak tertipu dan semakin percaya terhadap penjual - Saya merasa tidak tertipu karena informasi yang saya terima saat live sama dengan produk yang saya beli					
2.	Kepercayaan terhadap penjual https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/1866	- Saya mempercayai penjual di shopee live karena mereka memberikan jaminan atau garansi yang jelas terhadap produk yang dijual - Saya percaya bahwa penjual di shopee live menjual produk yang sesuai dengan deskripsi - Saya merasa aman membeli produk dari penjual yang pernah saya lihat di shopee live					
3.	Pengalaman belanja yang menyenangkan https://jurnal.ugm.ac.id/jpbi/article/view/38340	- Saya merasa puas dan senang setelah menyelesaikan pembelian melalui shopee live - Saya merasa waktu yang saya habiskan untuk menonton shopee live terasa menyenangkan dan tidak membosankan					

Lampiran 2 : Data Primer

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	K	KP 9	KP 10	KP11	KP 12
4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4
4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4
3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5
3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3
5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	3	2	5	4	5	4	3	4	4	5	2
4	4	2	5	3	4	3	4	3	3	5	2
4	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	1
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5
5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5
4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	5	5
2	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4
4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5
4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5

4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	2	5
3	4	5	2	3	3	4	4	4	3	2	5
3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5
4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
2	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3
5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4
4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5
5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4

5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4
5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3
5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4
4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
0	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5

LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	5	3
4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4
4	3	5	5	4	3
5	4	5	5	5	4
4	3	5	4	4	3
5	4	5	4	5	4

4	3	4	5	4	3
5	4	5	5	5	4
4	3	5	5	4	3
5	4	4	5	5	4
4	3	4	5	4	3
5	4	4	5	5	4
4	3	4	5	4	3
5	4	5	5	5	4
3	3	5	5	3	3
3	4	5	5	3	4
3	3	5	5	3	3
3	4	4	5	3	4
3	5	5	5	3	5
4	5	4	5	4	5
2	5	5	5	2	5
2	5	4	5	2	5
3	5	5	5	3	5
4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4
3	4	4	5	3	4
4	4	4	5	4	4
3	5	5	5	3	5
3	4	5	5	3	4
3	5	4	5	3	5
3	4	5	5	3	4
3	5	5	5	3	5
4	4	5	5	4	4
4	5	5	3	4	5
5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4
3	5	5	4	3	5
4	5	5	3	4	5
5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5
3	5	5	5	3	5
4	5	5	5	4	5
5	5	4	3	5	5
5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4
5	4	4	5	5	4

5	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5
5	4	5	4	5	4
5	4	4	3	5	4
5	3	5	4	5	3
5	4	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5
5	4	4	3	5	4
4	3	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	3	5
4	4	4	5	4	4
5	3	5	4	5	3
4	4	5	3	4	4
3	5	4	4	3	5
4	4	5	5	4	4
5	3	5	4	5	3
4	4	5	4	4	4
3	5	5	3	3	5
4	4	5	4	4	4
5	3	4	5	5	3
4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	5	5
4	5	5	4	4	5
4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4
5	3	4	5	5	3
5	3	5	5	5	3
5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	4

5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7
5	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	3	4
4	5	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5
4	3	5	5	3	5	5
4	4	5	5	4	4	4
4	4	5	5	4	5	5
4	3	5	5	3	4	4
4	4	5	5	4	3	5
4	3	5	5	3	3	4
4	4	5	5	4	5	5
5	3	5	5	3	5	4
5	4	4	4	4	5	5
5	3	3	3	3	5	4
5	4	4	4	4	4	5
5	3	5	5	3	4	4
5	4	4	4	4	5	5
5	3	3	3	3	5	4
5	4	4	4	4	5	5
5	3	5	5	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	2	3
5	5	4	4	5	4	4
5	5	3	3	5	5	2
5	5	4	4	5	4	2
4	5	5	5	5	5	3
5	5	4	4	5	3	4
5	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	3

4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	3	5	4	3
4	4	4	4	4	5	3
5	5	4	4	5	5	3
4	4	4	4	4	5	3
5	5	4	4	5	5	3
4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	3	5
5	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	3
2	5	4	4	5	3	4
5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	5
4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	3	3	5
5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	2	5
5	4	5	5	4	5	5
5	3	5	5	3	5	4
5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	3
5	4	5	5	4	5	4
4	3	5	5	3	5	5
4	4	5	5	4	5	4
3	5	5	5	5	4	3
3	4	5	5	4	4	4
4	3	5	5	3	5	5
5	4	5	5	4	5	4

5	5	5	5	5	5	3
5	4	5	5	4	5	4
5	3	5	5	3	5	5
5	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	3
5	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5
3	5	4	4	5	5	5
3	5	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4
4	3	5	5	3	4	5
4	3	5	5	3	3	5
4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5
4	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	4	5