

**Lampiran 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE  
SHOPEE (Studi pada Mahasiswa Reguler Prodi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Semarang 2018)**

Saudara-saudari yang saya hormati,  
Assalamualaikum Wr. Wb.,

Dengan hormat dan penuh kerendahan hati saya sebagai penulis meminta kesediaan saudara-saudari meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Kuesioner ini digunakan dalam rangka penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Shopee (Studi pada Mahasiswa Reguler Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Semarang 2018)”.

Keberhasilan penelitian ini akan sangat bergantung pada akurasi dan kelengkapan jawaban saudara-saudari sehingga saya sangat berharap dan menghargai jawaban jujur yang diberikan. Keterlibatan yang konstruktif saudara-saudari dalam penelitian ini, akan memberikan kontribusi yang berharga pada pengembangan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaan dan kerja sama saudara-saudari diucapkan terimakasih.  
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Ahmad Arief Sujianto Dicky Tri Guntoro

**A. Petunjuk Pengisian**

1. Baca setiap pernyataan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
3. Mohon memberikan tanda (✓) pada jawaban anda.
4. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
5. Pengukuran skala likert dengan ukuran sebagai berikut :

<b>KET</b>	<b>Sangat Setuju (SS)</b>	<b>Setuju (S)</b>	<b>Tidak Setuju (TS)</b>	<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>
<b>B O B O T</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**B. Identitas Responden**

- Nama : .....
- Jenis Kelamin : .....
- Usia : .....
- Semester / Angkatan : ...../.....
- Pelanggan Shopee : Ya / Tidak

**C. Berikan tanda (x) pada pilihan jawaban yang sebenar-benarnya :**

1. Seberapa sering anda melakukan pembelian secara online pada Shopee ?
  - a. 1 kali
  - b. 1-3 kali
  - c. Lebih dari 3 kali
2. Darimana anda mengetahui Toko Online Shopee ?
  - a. Social Media

- b. Televisi
  - c. Rekomendasi teman
3. Apa alasan anda melakukan pembelian secara online pada Shopee
- a. Penasaran
  - b. Banyaknya promo
  - c. Rekomendasi teman

**D. Daftar Pernyataan Kuesioner**

<b>Kualitas Produk</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>			
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Fungsi produk sesuai yang di inginkan pelanggan				
2.	Deskripsi produk memudahkan pelanggan untuk membeli suatu produk				
3.	Kualitas produk yang dibeli sesuai dengan yang di inginkan pelanggan				
4.	Tampilan produk yang ada di aplikasi Toko Online Shopee sesuai dengan produk yang diterima oleh pelanggan				
5.	Produk yang dijual memiliki daya tahan yang lama sesuai dengan pemakaian dan jenis produknya				
6.	Produk Toko Online Shopee yang ditawarkan terlihat bagus dan nyaman ketika digunakan				

<b>Harga</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>			
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Toko Online Shopee menjual produk yang berkualitas dengan harga terjangkau				
2.	Toko Online Shopee mempunyai perbandingan harga yang mampu bersaing dengan Toko Online lainnya				
3.	Toko Online Shopee memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk				
4.	Harga yang ditawarkan Toko Online Shopee sesuai dengan manfaat produk yang diperoleh oleh pelanggan				

<b>Kualitas Pelayanan</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>			
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi				
2.	Pelayanan Online Shopee sudah sesuai dengan yang diharapkan				
3.	Respon yang dilakukan pihak Toko Online Shopee sangat baik apabila ada complain				
4.	Penanganan keluhan dilakukan sangat baik oleh				

	pihak Shopee				
5.	Shopee selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru				

<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban</b>			
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produk				
2.	Toko Online Shopee memberika pelayanan yang memuaskan				
3.	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan toko online di shope				
4.	Saya merasa puas mengkonsumsi produk yang ditawarkan oleh Toko Online Shopee				

## Lampiran 2

### Uji Validitas

#### 1. Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

		Correlations						
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	TOTAL
X1_1	Pearson Correlation	1	.451**	.396**	.194*	.354**	.425**	.670**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.034	.000	.000	.000
	N	119	119	119	119	118	118	119
X1_2	Pearson Correlation	.451**	1	.346**	.322**	.290**	.309**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.001	.000
	N	119	119	119	119	118	118	119
X1_3	Pearson Correlation	.396**	.346**	1	.384**	.283**	.308**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.001	.000
	N	119	119	119	119	118	118	119
X1_4	Pearson Correlation	.194*	.322**	.384**	1	.211*	.267**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.000		.022	.003	.000
	N	119	119	119	119	118	118	119
X1_5	Pearson Correlation	.354**	.290**	.283**	.211*	1	.381**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.022		.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
X1_6	Pearson Correlation	.425**	.309**	.308**	.267**	.381**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.003	.000		.000
	N	118	118	118	118	118	118	118
TOTAL	Pearson Correlation	.670**	.666**	.649**	.596**	.640**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119	118	118	119

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Harga (X<sub>2</sub>)

**Correlations**

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	TOTAL
X2_1	Pearson Correlation	1	.256**	.383**	.355**	.445**	.288**	.677**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.000	.002	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
X2_2	Pearson Correlation	.256**	1	.236**	.257**	.264**	.334**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.005		.010	.005	.004	.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
X2_3	Pearson Correlation	.383**	.236**	1	.495**	.314**	.316**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.000	.001	.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
X2_4	Pearson Correlation	.355**	.257**	.495**	1	.274**	.453**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.003	.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
X2_5	Pearson Correlation	.445**	.264**	.314**	.274**	1	.314**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.001	.003		.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
X2_6	Pearson Correlation	.288**	.334**	.316**	.453**	.314**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
TOTAL	Pearson Correlation	.677**	.565**	.673**	.691**	.708**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119	119	119	119

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

**Correlations**

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	TOTAL
X3_1	Pearson Correlation	1	.281**	.122	.227	.339**	.517**
	Sig. (2-tailed)		.002	.188	.013	.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119
X3_2	Pearson Correlation	.281**	1	.276**	.359**	.306**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.000	.001	.000

	N	119	119	119	119	119	119
X3_3	Pearson Correlation	.122	.276*	1	.431**	.481**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.188	.002		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119
X3_4	Pearson Correlation	.227*	.359**	.431**	1	.339**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119
X3_5	Pearson Correlation	.339**	.306**	.481**	.339**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119	119	119
TOTAL	Pearson Correlation	.517**	.647**	.717**	.739**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119	119	119

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4. Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	TOTAL
Y_1	Pearson Correlation	1	.424**	.484**	.512**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	119	119	119	119	119
Y_2	Pearson Correlation	.424**	1	.371**	.493**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	119	119	119	119	119
Y_3	Pearson Correlation	.484**	.371**	1	.536**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119	119
Y_4	Pearson Correlation	.512**	.493**	.536**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119	119
TOTAL	Pearson Correlation	.774**	.742**	.772**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	119	119	119	119	119

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### Lampiran 3

### Reliabilitas

1. Kualitas Produk ( $X_1$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.744	.747	6

2. Harga ( $X_2$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.741	.749	6

3. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.700	.698	5

4. Kepuasan Pelanggan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.779	.780	4

## Lampiran 4

### Uji Normalitas

#### 1. Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		119
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12740019
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.070
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

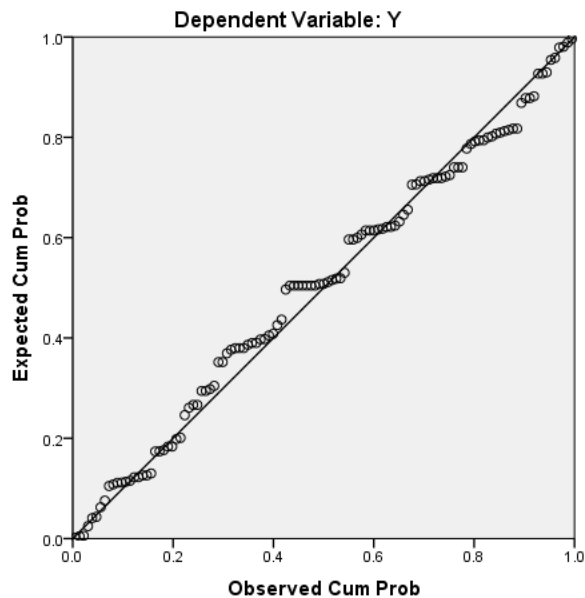
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### 2. Uji P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Lampiran 5**  
**Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.398	.944		1.482	.141		
X1	.031	.065	.045	.488	.627	.391	2.558
X2	.319	.060	.445	5.339	.000	.484	2.066
X3	.309	.072	.378	4.287	.000	.434	2.307

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 6**  
**Uji Heteroskedastisitas**

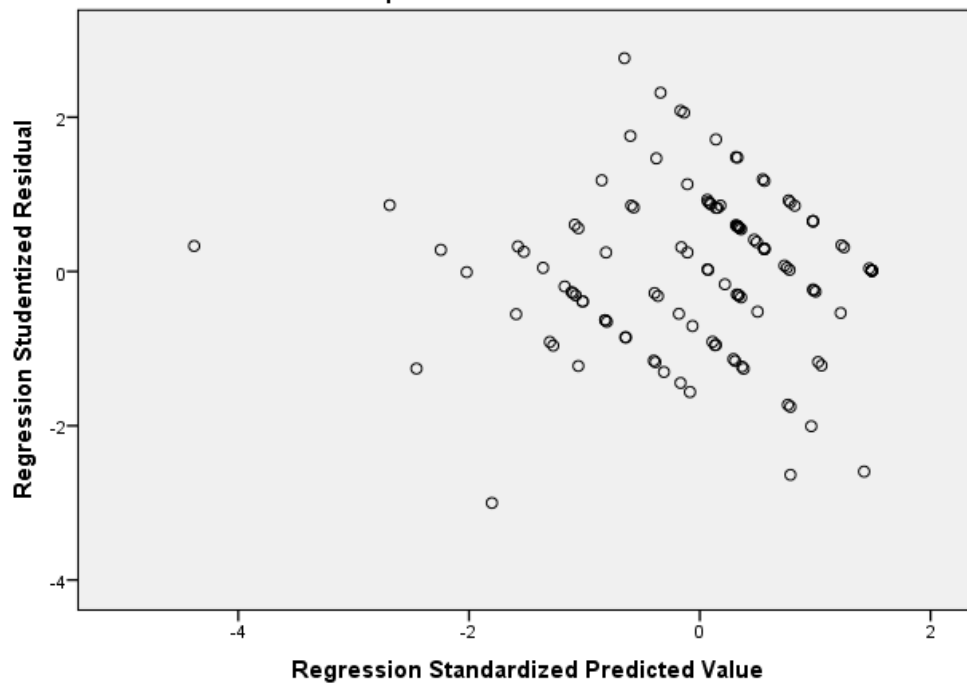
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.224	.598		2.045	.043
X1	.031	.041	.113	.761	.448
X2	-.011	.038	-.040	-.301	.764
X3	-.045	.046	-.139	-.984	.327

a. Dependent Variable: RES\_2

**Scatterplot**

Dependent Variable: Y



## Lampiran 7

### Uji Regresi Linier Berganda

#### 1. Analisis Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.398	.944		1.482	.141		
X1	.031	.065	.045	.488	.627	.391	2.558
X2	.319	.060	.445	5.339	.000	.484	2.066
X3	.309	.072	.378	4.287	.000	.434	2.307

a. Dependent Variable: Y

#### 2. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.398	.944		1.482	.141
X1	.031	.065	.045	.488	.627
X2	.319	.060	.445	5.339	.000
X3	.309	.072	.378	4.287	.000

a. Dependent Variable: Y

#### 3. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.128	3	79.043	60.607	.000 <sup>b</sup>
	Residual	149.982	115	1.304		
	Total	387.109	118			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

## Lampiran 8

### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 <sup>a</sup>	.613	.602	1.14201

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y