

BIODATA

Nama : Siti Mega Fitria

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/ Tanggal Lahir : Surabaya, 28 april 1997

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Jl. Bulak Setro 2 a Buntu no 2, Surabaya

Alamat Email : sitimegafitria@gmail.com



Pendidikan Formal

SLTA/Sederajat : SMK Adhikawacana Surabaya

SLTP/Sederajat : SMP PGRI 1 Surabaya

SD/Sederajat : SDN Pacarkeling IX Surabaya









KUESIONER

PENGARUH WEBSITE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI BRAND EXPERIENCE PADA PENGGUNA WEBSITE SHOPEE DI SURABAYA

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr
Responden
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya memohon Bapak/Ibu/Sdr berkenan untuk mengisi kuesioner dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan memberi tanda ☒ pada jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr anggap paling sesuai. Seperti berikut:

- | | | |
|------------------------|------|---|
| 1. Sangat Tidak Setuju | Skor | 1 |
| 2. Tidak Setuju | Skor | 2 |
| 3. Cukup Setuju | Skor | 3 |
| 4. Setuju | Skor | 4 |
| 5. Sangat Setuju | Skor | 5 |

Segala data/ informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan datanya kami jaga kerahasiannya.

Demikian saya sampaikan atas bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Surabaya,
Hormat Saya

Siti Mega Fitria

NIM: 01217031

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : _____ Tanggal: _____
2. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Umur : ☐ 16-20 Thn ☐ 21-25 Thn
 : ☐ 26-30 Thn ☐ 31 Thn keatas
4. Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ Mahasiswa
 : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ Swasta

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
WEBSITE QUALITY						
1.	Menurut saya website Shopee memberikan informasi yang detail dan terpercaya mengenai informasi atau program-program yang akan diberikan kepada pelanggan.					
2.	Menurut saya berbelanja melalui Website Shopee memberikan perasaan aman dan nyaman ketika bertransaksi karena Shopee memberikan beberapa cara untuk pembayarannya.					
3.	Menurut saya website Shopee memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk pengoperasiannya, desain yang simple dan menarik, serta adanya fitur chat yang di gunakan untuk penjual dan pembeli.					
BRAND EXPERIENCE						
1.	Saya senang berbelanja/ bertransaksi melalui website Shopee, karena Shopee menjual apa yang saya butuhkan dan inginkan.					

2.	Menurut saya kebanyakan para seller yang berjualan di Shopee memiliki pelayanan yang bagus. Meskipun ada beberapa yang memiliki pelayanan kurang bagus.					
3.	Saya pernah memiliki pengalaman yang menyenangkan dan tidak mudah di lupakan saat berbelanja melalui Website Shopee.					
CUSTOMER LOYALTY						
1.	Saya sudah berbelanja/bertransaksi melalui website Shopee.					
2.	Saya akan membeli produk yang lainya yang di jual oleh Shopee.					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang terdekat tentang kemudahan berbelanja melalui website Shopee.					
4.	Walaupun banyak marketplace yang sejenis, saya akan tetap berbelanja/bertransaksi melalui website Shopee.					

Lampiran 6 : Hasil pengolahan Karakteristik Responden

1. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin Responden

JK				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	42	42.0	42.0	42.0
Valid Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Karakteristik Menurut Umur Responden

Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-20 Tahun	10	10.0	10.0	10.0
21-25 Tahun	73	73.0	73.0	83.0
26-30 Tahun	10	10.0	10.0	93.0
31 Tahun Keatas	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Karakteristik Menurut Pekerjaan Responden

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	64	64.0	64.0	64.0
Swasta	23	23.0	23.0	87.0
Lain-lain	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 7 : Rekapitulasi Jawaban Responden

WEBSITE QUALITY (X)			JML	BRAND EXPERIENCE (Z)			JML	CUSTOMER LOYALTY (Y)				JML
X.1	X.2	X.3		Z.1	Z.2	Z.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	3	5	17
3	3	4	10	4	3	4	11	4	3	3	3	13
5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	4	17
5	5	5	15	5	5	2	12	4	4	5	5	18
4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	3	4	14
5	5	5	15	5	3	3	11	5	5	5	5	20
4	5	3	12	4	4	4	12	4	5	4	2	15
5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	5	4	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	4	11	3	4	4	11	5	4	4	4	17
3	3	5	11	3	3	3	9	5	5	3	3	16
4	4	5	13	4	5	5	14	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	3	13
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	3	12	4	3	2	9	5	3	4	3	15
4	4	3	11	3	4	2	9	4	4	3	3	14
4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	5	17
4	3	4	11	2	3	3	8	2	4	3	3	12
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	13	5	4	3	12	4	4	3	5	16
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	5	5	18
4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	16
4	5	5	14	5	3	4	12	5	5	5	4	19
5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	20
3	2	3	8	4	3	3	10	2	4	3	2	11
4	5	5	14	4	2	4	10	4	5	4	4	17
5	5	5	15	4	4	3	11	5	3	3	3	14
4	4	3	11	5	2	2	9	5	3	3	2	13
4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	4	13
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	3	4	16
4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16

5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	5	4	12	5	4	4	13	5	4	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	3	3	10	5	5	4	3	17
3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20
3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20
3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20
4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	3	5	17
3	3	4	10	5	3	5	13	4	4	3	2	13
5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	4	17
5	5	5	15	5	5	2	12	4	4	5	5	18
4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	3	4	14
5	5	5	15	5	3	3	11	5	5	5	5	20
4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	3	2	13
5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	5	4	18
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	4	4	11	3	4	4	11	5	4	4	4	17
3	3	5	11	3	3	3	9	5	5	3	3	16
4	4	5	13	4	5	5	14	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15
3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	3	13
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	3	12	4	3	2	9	5	3	4	3	15
4	4	3	11	3	4	2	9	4	4	3	3	14
4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	5	17
4	5	4	13	2	3	3	8	1	4	4	4	13
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	13	5	4	3	12	4	4	3	5	16
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	5	5	18
4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	16
4	5	5	14	5	3	4	12	5	5	5	4	19
5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	5	20
3	2	3	8	5	3	3	11	2	4	3	2	11
4	5	5	14	4	2	4	10	4	5	4	4	17
5	5	5	15	4	4	3	11	5	3	3	3	14
4	4	3	11	5	2	2	9	5	3	3	2	13
4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	4	13
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12

4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	3	4	16
4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	5	4	12	5	4	4	13	5	4	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	3	3	10	5	5	4	3	17
3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20
3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20
3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	5	20
4	5	4	13	2	3	3	8	1	4	4	4	13
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	4	13	5	4	3	12	4	4	3	5	16
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	5	5	18
4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	16
4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	3	4	16
4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
3	5	4	12	5	4	4	13	5	4	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16



1. Variabel Website Quality (X)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Menurut saya website Shopee memberikan informasi yang detail dan terpercaya mengenai informasi atau program-program yang akan diberikan kepada pelanggan.	100	3.00	5.00	4.0500	.68718
Menurut saya berbelanja melalui Website Shopee memberikan perasaan aman dan nyaman ketika bertransaksi karena Shopee memberikan beberapa cara untuk pembayarannya.	100	2.00	5.00	4.2000	.77850
Menurut saya website Shopee memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk pengoperasiannya, desain yang simple dan menarik, serta adanya fitur chat yang di gunakan untuk penjual dan pembeli.	100	3.00	5.00	4.1100	.73711
Valid N (listwise)	100				

2. Variabel Brand Experience (Z)

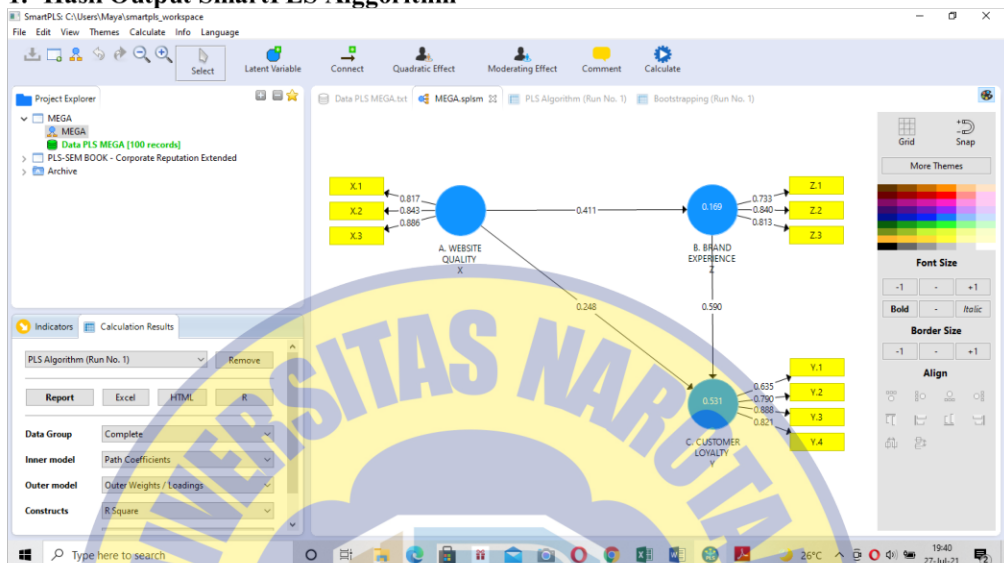
Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya senang berbelanja/ bertransaksi melalui website Shopee, karena Shopee menjual apa yang saya butuhkan dan inginkan.	100	2.00	5.00	4.2700	.81470
Menurut saya kebanyakan para seller yang berjualan di Shopee memiliki pelayanan yang bagus. Meskipun ada beberapa yang memiliki pelayanan kurang bagus.	100	2.00	5.00	3.8700	.79968
Saya pernah memiliki pengalaman yang menyenangkan dan tidak mudah di lupakan saat berbelanja melalui Website Shopee.	100	2.00	5.00	3.7900	.85629
Valid N (listwise)	100				

3. Variabel Customer Loyalty (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya sudah berbelanja/bertransaksi melalui website Shopee.	100	1.00	5.00	4.3000	.87039
Saya akan membeli produk yang lain yang di jual oleh Shopee.	100	3.00	5.00	4.2200	.66027
Saya akan merekomendasikan kepada orang terdekat tentang kemudahan berbelanja melalui website Shopee.	100	3.00	5.00	4.0300	.79715
Walaupun banyak marketplace yang sejenis, saya akan tetap berbelanja/bertransaksi melalui website Shopee.	100	2.00	5.00	4.0400	.90921
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 9 : Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS

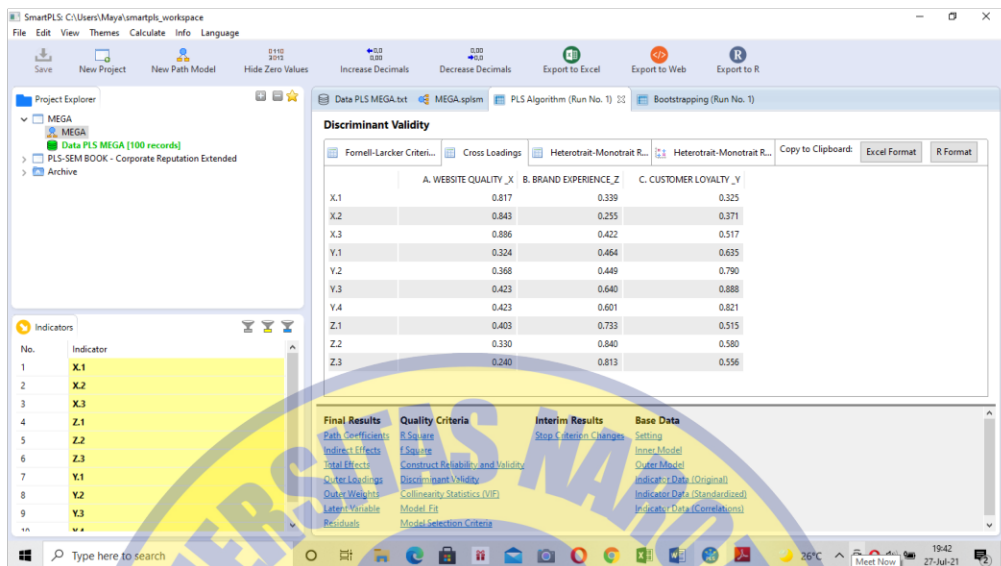
1. Hasil Output SmartPLS Algorithm



2. Hasil Output Outer Loading



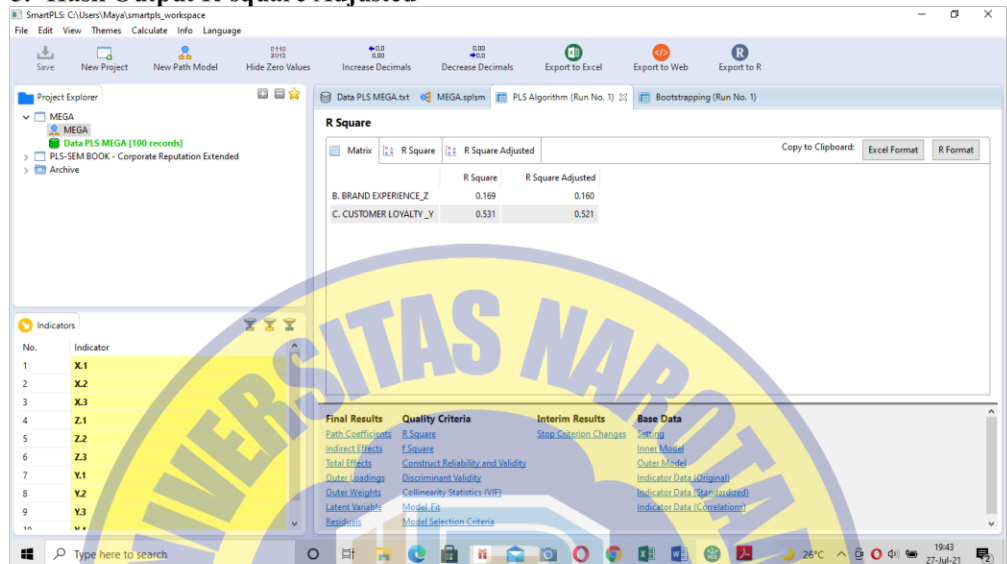
3. Hasil Output Cross Loading



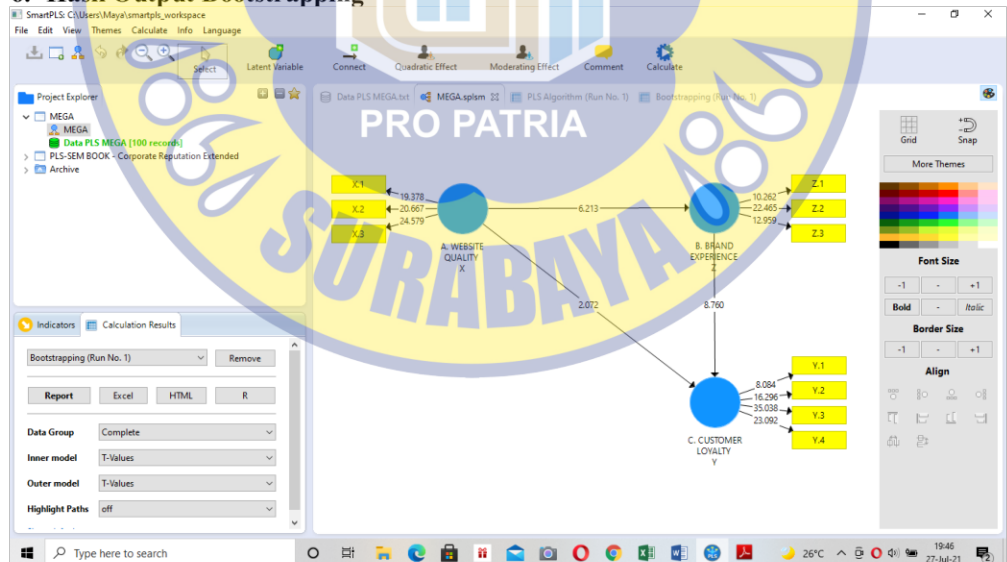
4. Hasil Output Construct Reliability and Validity



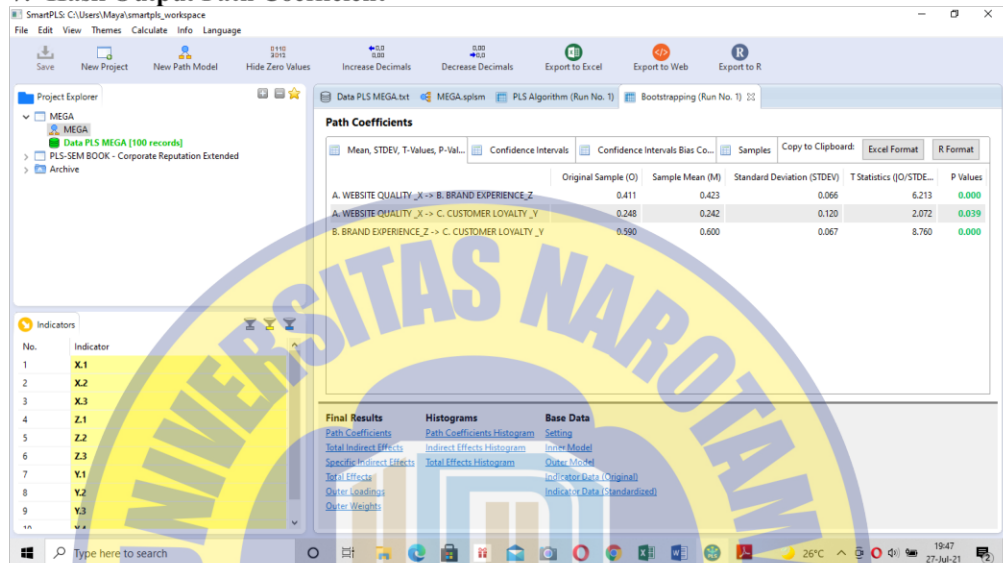
5. Hasil Output R-square Adjusted



6. Hasil Output Bootstrapping



7. Hasil Output Path Coefficient



8. Hasil Output Specific Indirect Effects

