

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Saudara/i Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan studi program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengenai **“Analisis Pengaruh Faktor Risiko, Kebijakan Pengembalian, Infrastruktur Pelayanan, Norma Subyektif, dan Adopsi Inovasi Lebih Awal terhadap Perilaku Konsumen pada Belanja *Online* Pelanggan Tokopedia.com.”** maka Saya mohon kesediaan dari Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesediaannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ferrynandya Dimas Rifaldan

Keterangan : berilah tanda  $\surd$  (**checklist**) pada kotak yang sesuai dengan identitas anda!

**I. Identitas Responden:**

1. Nama: ..... (boleh tidak diisi)
2. Apakah anda dalam 3 bulan terakhir melakukan pembelian di Tokopedia.com  
 Ya  
 Tidak
3. Umur:  
 17 - 30 tahun  
 31 – 40 tahun  
 > 40 tahun
1. Jenis Kelamin  
 Laki-laki       Perempuan
2. Pekerjaan:  
 Pelajar/Mahasiswa  
 PNS/TNI/POLRI  
 Karyawan swasta  
 Wiraswasta  
 Lain-lain

**II. Petunjuk Pengisian:**

- 1) Pilihlah jawaban paling tepat menurut Anda.
- 2) Berikan tanda  $\surd$  (*checklist*) pada kolom pilihan Anda.  
 (SS) = Sangat Setuju  
 (S) = Setuju  
 (N) = Netral  
 (TS) = Tidak Setuju  
 (STS) = Sangat Tidak Setuju

### Perilaku Belanja Online

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena saya tidak harus pergi ke toko yang menyediakan produk sama seperti Tokopedia.com					
2	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena Tokopedia.com memberikan informasi yang cukup mengenai spesifikasi produk yang saya butuhkan					
3	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena menyediakan informasi testimonial produk dari pelanggan yang telah membeli produk tersebut					
4	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena dapat langsung mengetahui informasi ketersediaan produk atau produk unik yang tersedia di Tokopedia.com					
5	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena memberikan jaminan keamanan dalam proses transaksi					
6	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena proses pembayaran yang mudah					
7	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena harga produk yang dijual cukup kompetitif (dengan harga competitor lain)					
8	Saya berbelanja di Tokopedia.com karena mengimbangi gaya hidup saya					

### Resiko Transaksi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Sistem keamanan yang tersedia memberikan keyakinan akan keamanan dari penyalahgunaan kartu kredit saya saat berbelanja secara online					
2	Biaya tambahan yang dibebankan saat berbelanja online tidak membebankan saya					
3	Informasi syarat dan ketentuan yang dicantumkan perusahaan memberikan keyakinan saya bahwa informasi pribadi saat melakukan transaksi tidak disalahgunakan kepada pihak ketiga					
4	Saya selalu mendapatkan apa yang saya order melalui belanja online					
5	Saya menerima barang dalam kondisi yang bagus (received in good condition)					
6	Saya dapat menilai kualitas barang melalui internet					

### Resiko Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu mendapatkan apa yang saya order melalui belanja online					
2	Saya menerima barang dalam kondisi yang bagus (received in good condition)					
3	Saya dapat menilai kualitas barang melalui internet					

### Resiko Kenyamanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya dapat dengan mudah mencari produk yang tepat					
2	Dengan informasi yang disediakan membuat saya yakin untuk tidak melakukan pengujian (mencoba) produk sebelum membeli ketika saya berbelanja online					
3	Proses pembatalan order dapat dilakukan dengan mudah ketika berbelanja online					
4	Proses pengembalian produk yang rusak dapat dilakukan dengan mudah					

### Resiko Kegagalan Pengiriman atau Pengantaran Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menerima produk yang dipesan secara online					
2	Saya berbelanja online karena kesesuaian produk yang saya butuhkan dan sistem pengiriman produk					

### Kebijakan Pengembalian

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan membeli produk apabila pengiriman barang gratis					
2	Saya akan berbelanja online apabila saya bisa mengembalikan produk tanpa embel-embel atau pamrih					
3	Saya akan membeli produk secara online apabila bergaransi					

### Infrastruktur Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan berbelanja online tanpa takut adanya cyber-laws					
2	Saya tidak suka dikenakan biaya tambahan untuk pengiriman produk ketika saya berbelanja online					
3	Mendapatkan sendiri produk yang dibeli secara online akan menyita waktu					

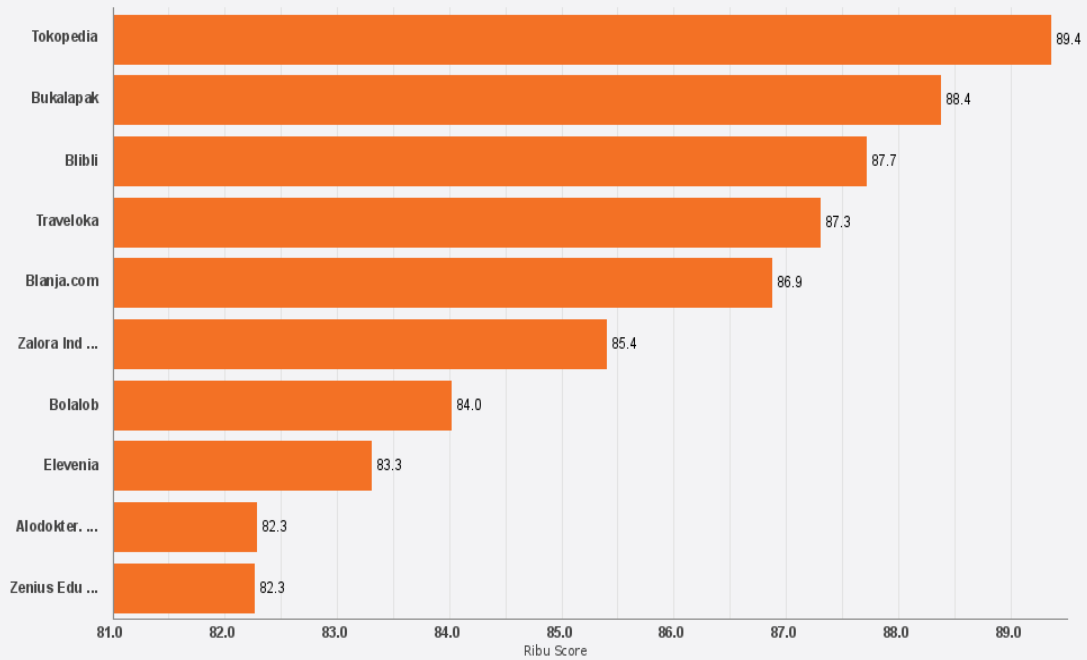
### Norma Subyektif

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya senang berbelanja dengan anggota keluarga atau teman-teman					
2	Ketika saya membeli barang, pendapat teman-teman saya sangat penting bagi saya					
3	Berbagi pengalaman saya melalui tinjauan produk online membuat saya diakui					

### Adopsi Inovasi Lebih Awal

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya yakin belanja online walaupun tidak ada yang menunjukkan pada saya bagaimana melakukannya					
2	Saya merasa yakin menggunakan internet untuk berbelanja setelah melihat orang lain menggunakannya					
3	Saya selalu yang pertama dalam grup saya untuk mencoba teknologi baru					
4	Teman-teman saya sering bertanya pada saya apabila ingin mencoba sesuatu yang baru					

### 10 Startup Indonesia Peringkat Teratas di Startup Ranking (13 Okt 2017)



## Uji validitas dan reliabilitas Y

### Correlations

Correlations										
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	TotalY
Y_1	Pearson Correlation	1	.710**	.683**	.612**	.628**	.643**	.553**	.507**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	.710**	1	.769**	.539**	.671**	.626**	.717**	.612**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	.683**	.769**	1	.544**	.575**	.662**	.675**	.610**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	.612**	.539**	.544**	1	.586**	.623**	.678**	.594**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	.628**	.671**	.575**	.586**	1	.594**	.612**	.524**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_6	Pearson Correlation	.643**	.626**	.662**	.623**	.594**	1	.575**	.608**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_7	Pearson Correlation	.553**	.717**	.675**	.678**	.612**	.575**	1	.734**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_8	Pearson Correlation	.507**	.612**	.610**	.594**	.524**	.608**	.734**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.821**	.862**	.839**	.789**	.799**	.811**	.843**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	8

## Uji validitas dan reliabilitas X1

### Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	TotalX1
X1_1	Pearson Correlation	1	.592**	.595**	.584**	.655**	.610**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	.592**	1	.674**	.537**	.544**	.678**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	.595**	.674**	1	.713**	.753**	.762**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	.584**	.537**	.713**	1	.833**	.684**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	.655**	.544**	.753**	.833**	1	.712**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	.610**	.678**	.762**	.684**	.712**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	.788**	.802**	.887**	.854**	.881**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	6



## Uji validitas dan reliabilitas X2

### Correlations

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	TotalX2
X2_1	Pearson Correlation	1	.517**	.576**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	.517**	1	.606**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	.576**	.606**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	.837**	.832**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	3

## Uji validitas dan reliabilitas X3

### Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TotalX3
X3_1	Pearson Correlation	1	.757**	.679**	.630**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3_2	Pearson Correlation	.757**	1	.744**	.679**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3_3	Pearson Correlation	.679**	.744**	1	.780**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3_4	Pearson Correlation	.630**	.679**	.780**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	.860**	.898**	.910**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	4

## Uji validitas dan reliabilitas X4

### Correlations

		X4_1	X4_2	TotalX4
X4_1	Pearson Correlation	1	.867**	.967**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X4_2	Pearson Correlation	.867**	1	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TotalX4	Pearson Correlation	.967**	.966**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	2

## Uji validitas dan reliabilitas X5

### Correlations

Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	TotalX5
X5_1	Pearson Correlation	1	.591**	.468**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5_2	Pearson Correlation	.591**	1	.652**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5_3	Pearson Correlation	.468**	.652**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalX5	Pearson Correlation	.822**	.874**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	3

## Uji validitas dan reliabilitas X6

### Correlations

Correlations

		X6_1	X6_2	X6_3	TotalX6
X6_1	Pearson Correlation	1	.627**	.617**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X6_2	Pearson Correlation	.627**	1	.714**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X6_3	Pearson Correlation	.617**	.714**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalX6	Pearson Correlation	.844**	.898**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	3

## Uji validitas dan reliabilitas X7

### Correlations

Correlations

		X7_1	X7_2	X7_3	TotalX7
X7_1	Pearson Correlation	1	.710**	.728**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X7_2	Pearson Correlation	.710**	1	.731**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X7_3	Pearson Correlation	.728**	.731**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalX7	Pearson Correlation	.894**	.903**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	3

## Uji validitas dan reliabilitas X8

### Correlations

		X8_1	X8_2	X8_3	X8_4	TotalX8
X8_1	Pearson Correlation	1	.793**	.435**	.530**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X8_2	Pearson Correlation	.793**	1	.342**	.486**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X8_3	Pearson Correlation	.435**	.342**	1	.678**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X8_4	Pearson Correlation	.530**	.486**	.678**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX8	Pearson Correlation	.854**	.817**	.753**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	50.0
	Excluded <sup>a</sup>	100	50.0
	Total	200	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X8, X1, X4, X3, X2 <sup>a</sup> , X5, X6, X7	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 <sup>a</sup>	.806	.789	.33034

a. Predictors: (Constant), X8, X1, X4, X3, X2, X5, X6, X7

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.334	8	5.167	47.348	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.930	91	.109		
	Total	51.264	99			

a. Predictors: (Constant), X8, X1, X4, X3, X2, X5, X6, X7

b. Dependent Variable: Y

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.853	.336		5.508	.000
	X1	-.099	.049	-.100	-2.009	.048
	X2	-.111	.053	-.115	-2.104	.038
	X3	-.109	.045	-.121	-2.438	.017
	X4	-.088	.042	-.105	-2.095	.039
	X5	.218	.068	.222	3.191	.002
	X6	.092	.070	.099	1.313	.192
	X7	.193	.083	.212	2.343	.021
	X8	.320	.087	.337	3.692	.000

a. Dependent Variable: Y