

LAMPIRAN 1**KUESIONER PENELITIAN**

analisis pengaruh faktor emosional dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian *online* (Studi Kasus Konsumen Lazada Di FEB UMY)

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam rangka penyelesaian strata satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka dengan ini:

Nama : Andy Agustiansyah

NIM : 20140730257

Fakultas/Jurusan : Agama Islam/ Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh Faktor Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi Kasus Konsumen Lazada Di FEB UMY)”

Memohon kesediaan Teman-teman dan rekan-rekan untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan sebagai bahan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan judul skripsi. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2019

Hormat saya,

Andy Agustiansyah

NIM. 20140730257

BAGIAN 1 (Identitas Responden)

1. Nama :
2. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. < 19 tahun
 - b. > 20 tahun
4. Saya mengakses internet dalam sehari rata-rata
 - a. < 6 jam
 - b. 6-10 jam
 - c. > 10 jam
5. Seberapa sering melakukan transaksi dalam membeli produk secara *online* pada situs Lazada dalam kurun waktu 1 tahun?
 - a. Tidak pernah
 - b. Kadang-kadang
 - c. Sering
 - d. Sangat sering

BAGIAN II (Pernyataan Penelitian)

Petunjuk pengisian,

Berilah respons terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan pernyataan tersebut. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Faktor Emosional (X1)

No	Item Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan ketika berbelanja di Lazada				
2	Saya bangga membeli produk di Lazada karna salah satu ecommerce terbesar di asia				
3	Saya merasa percaya diri jika menggunakan brand Lazada				
4	Saya merasa nyaman bertransaksi di Lazada karna pelayanannya.				

2. Kualitas Pelayanan (X2)

NO	ITEM PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
A. Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Penataan web dan fitur-fitur di dalam situs Lazada menarik				
2	Semua fitur di Lazada lengkap dan informasi yang dibagikan menyeluruh				
B. Keandalan (Reliability)					
3	Lazada serius menangani jika terjadi keluhan atau masalah pada konsumen				
4	Jika ada produk yang rusak yang tidak diketahui Lazada mampu menjelaskannya				
C. Jaminan (Assurance)					

5	Jaminan yang diberikan Lazada mampu meyakinkan pelanggannya jika suatu waktu terjadi masalah.				
6	Semua seller yang ada di Lazada dibimbing untuk profesional.				
D. Daya Tanggap (Responsiveness)					
7	Penyelesaian masalah dan keluhan mampu diselesaikan dengan cepat				
8	Solusi terbaik yang diberikan Lazada mampu menjawab semua masalah yang ada pada konsumen.				
E. Empati (Empty)					
10	Lazada berusaha menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggannya				
11	Semua seller di Lazada memberikan respons perhatian lebih ketika konsumen bertanya tentang produk yang dijual.				

3. Keputusan pembelian *online* (Y)

NO	ITEM PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
A. Sesuai Kebutuhan					
1	Semua produk yang ditawarkan oleh Lazada sesuai dengan kebutuhan saya				
2	Semua yang ada pada Lazada mudah untuk diakses ketika ingin mencari suatu barang.				
B. Mempunyai Manfaat					
3	Lazada menjual barang dan produk yang sesuai dengan kebutuhan saya				
4	Saya merasa produk Lazada mempermudah pekerjaan dan gaya fashion saya				
C. Ketepatan Dalam Membeli Produk					
5	Saya merasa harga yang sesuai kualitas produk membuat saya tertarik untuk melakukan pembelian di Lazada				
6	Saya senang melakukan pembelian di Lazada karena produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan saya.				
D. Pembelian Berulang					
7	Saya melakukan pembelian ulang di Lazada karena puas dan senang				
8	Saya melakukan pembelian ulang karena prodaknya murah-murah				

KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	1	3	3	3	2
1	2	1	1	2	2	1	2
4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	4	2
3	3	3	2	3	3	3	3
3	4	4	2	3	4	4	3
4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	2	3	2
3	3	2	2	2	3	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3

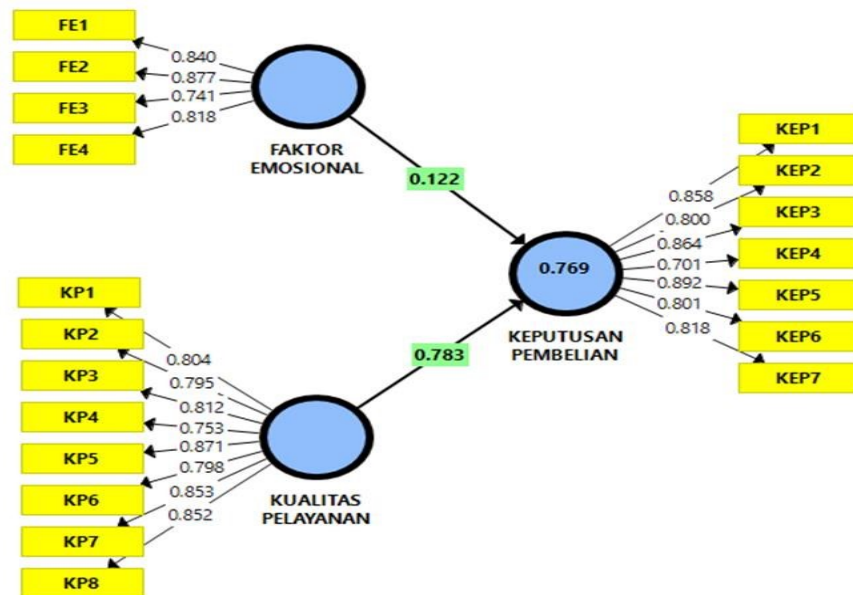
Tabel 5.1 Tabulasi

Data yang telah diolah

LAMPIRAN 3

Hasil Analisis Data

A. UJI VALIDITAS



Gambar 5.1 Validitas Convergen

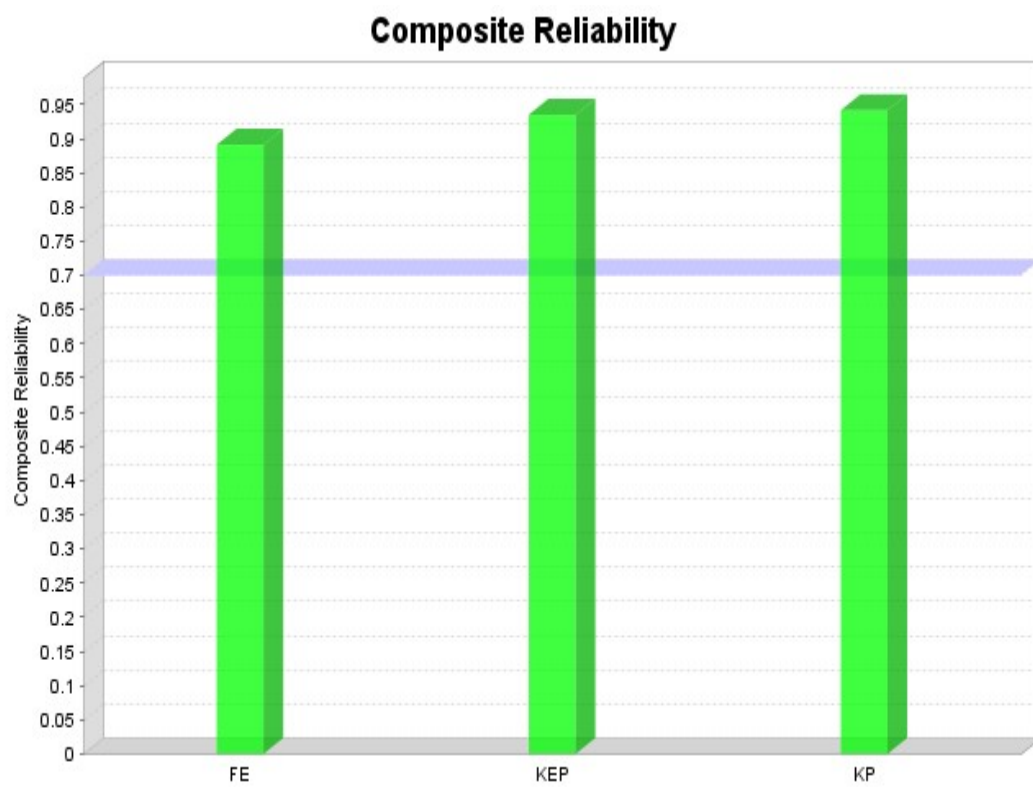
Tabel 5.2 Validitas Discriminant

	FE	KEP	KP
FE1	0.840	0.735	0.729
FE2	0.877	0.558	0.626
FE3	0.741	0.395	0.449
FE4	0.818	0.521	0.552
KEP1	0.632	0.858	0.715
KEP2	0.523	0.800	0.741
KEP3	0.523	0.864	0.677
KEP4	0.563	0.701	0.555
KEP5	0.724	0.892	0.820
KEP6	0.504	0.801	0.688
KEP7	0.543	0.818	0.781
KP1	0.600	0.721	0.804
KP2	0.521	0.605	0.795
KP3	0.571	0.668	0.812
KP4	0.652	0.653	0.753
KP5	0.690	0.829	0.871
KP6	0.598	0.813	0.798
KP7	0.574	0.708	0.853
KP8	0.616	0.662	0.852

B. UJI RELIABELITAS

Tabel 5.3 Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
FE	0.842	0.891
KEP	0.918	0.935
KP	0.929	0.942



Gambar 5.2 Hasil Olah Data *Composite Reliabel*

LAMPIRAN 4

Uji Hipotesis

A. UJI R SQUARE

Tabel 5.4 R Square Model PLS

	R Square	R Square Adjustes
KEP	0.769	0.758

B. UJI T

Tabel 5.5 Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
FE - > KEP	0,122	0,138	0,120	1,013	0,311
KP - > KEP	0,783	0,778	0,107	7,336	0,000

LAMPIRAN 5**Hasil Turnitin**

1/13/2019 10.66.10.233/umy/admin/print.php?id=255

 **PERPUSTAKAAN**
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No : 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa atas nama :

Nama : Andy Agustiansyah
Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah/Agama Islam
NIM : 20140730257
Judul : Analisis Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi kasus pada konsumen Lazada di FEB UMY)
Dosen Pembimbing : Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar **9%**.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka.Ur. Pengolahan dan Layanan


Laela Niswatin, S.I.Pust.


Yogyakarta, 2019-03-13
yang melaksanakan pengecekan
Raisa Fadelina

Gambar 5.3 Hasil Turnitin