

KUISIONER PENELITIAN

ANALISIS KOMPARASI PROMOSI ONLINE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi kasus Aplikasi Belanja Online Shopee dan Lazada Di Surabaya)

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Perkenalkan, nama saya Amelia Zulita Purnama Sari dari Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2017. Saat ini saya sedang melakukan penyusunan Skripsi dalam rangka menyelesaikan studi pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas 17 Agustus 1945 yang berjudul "Analisis Komparasi Promosi *Online* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Aplikasi Belanja *Online* Shopee Dan Lazada Di Surabaya)". Terkait dengan judul tersebut, maka saya mohon kepada responden untuk berkenan mengisi kuesioner yang ada dibawah ini untuk melengkapi tugas akhir saya tersebut. Atas kesediannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab
2. Isilah kuesioner dengan klik pada kolom yang tersedia
3. Pilih jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Identitas Responden	
Nama	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Perempuan <input type="checkbox"/> Laki-laki
Usia	<input type="checkbox"/> 15-20 tahun <input type="checkbox"/> 21-30 tahun <input type="checkbox"/> 31-40 tahun <input type="checkbox"/> > 40 tahun
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> Pelajar/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Pengusaha <input type="checkbox"/> Lainnya
Frekuensi Pembelian	<input type="checkbox"/> 2 kali pembelian <input type="checkbox"/> 3-5 kali pembelian <input type="checkbox"/> > 5 kali pembelian
Pendapatan	<input type="checkbox"/> Belum Berpenghasilan <input type="checkbox"/> < Rp.3.000.000 <input type="checkbox"/> Rp.3.000.000 – Rp.5.000.0000

	□ > Rp.5.000.000
--	------------------

Ketentuan Menjawab :

1. Klik pada setiap jawaban dari pernyataan yang sudah disediakan .
2. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu :
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - KS = Kurang Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

Promosi Online					
Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
❖ Iklan					
Shopee					
1. Iklan yang dilakukan Shopee pada media sosial (seperti Instagram, Facebook, Youtube dan aplikasi media sosial lainnya) yang membuat saya berminat belanja di Aplikasi belanja <i>online</i> Shopee					
Lazada					
1. Iklan yang dilakukan Lazada pada media sosial (seperti Instagram, Facebook, Youtube dan aplikasi media sosial lainnya) yang membuat saya berminat belanja di Aplikasi belanja <i>online</i> Lazada					
❖ Potongan Harga					
Shopee					
1. Pada Aplikasi Belanja <i>Online</i> Shopee tersedia <i>Voucher</i> diskon potongan harga yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Shopee 2. Terdapat <i>event</i> promosi potongan harga yang dilakukan setiap bulan pada aplikasi belanja <i>online</i> Shopee yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Shopee					
Lazada					
1. Pada Aplikasi Belanja <i>Online</i> Lazada tersedia <i>Voucher</i> diskon potongan harga yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Lazada 2. Terdapat <i>event</i> promosi potongan harga yang dilakukan setiap bulan pada aplikasi belanja <i>online</i> Lazada yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Lazada					
❖ Produk Bersama Hadiahnya					

Shopee					
1. Terdapat <i>voucher</i> gratis ongkir pada setiap pembelian produk di Aplikasi belanja <i>online</i> yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Shopee					
2. Terdapat <i>voucher cashback</i> pada pembelian produk yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Shopee					
Lazada					
1. Terdapat <i>voucher</i> gratis ongkir pada setiap pembelian produk di Aplikasi belanja <i>online</i> yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Lazada					
2. Terdapat <i>voucher cashback</i> pada pembelian produk yang membuat saya berminat belanja di aplikasi belanja <i>online</i> Lazada					

Kualitas Pelayanan					
Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
❖ Tangible (Bukti Fisik)					
Shopee					
1. Kemudahan dalam menemukan produk yang diinginkan					
2. Kelengkapan fitur yang dibutuhkan dalam belanja <i>online</i>					
3. Kemudahan dalam transaksi pembayaran					
Lazada					
1. Kemudahan dalam menemukan produk yang diinginkan					
2. Kelengkapan fitur yang dibutuhkan dalam belanja <i>online</i>					
3. Kemudahan dalam transaksi pembayaran					
❖ Reliability (Keandalan)					
Shopee					
1. Terdapat layanan ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan sistem					
2. Produk sesuai dengan foto yang ditampilkan					
Lazada					
1. Terdapat layanan ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan system					
2. Produk sesuai dengan foto yang ditampilkan					
❖ Responsiveness (Daya Tanggap)					
Shopee					

1. Setiap ada komplain dari konsumen langsung ditanggapi oleh <i>customer Service</i> Shopee					
Lazada					
1. Setiap ada komplain dari konsumen langsung ditanggapi oleh <i>customer Service</i> Lazada					
❖ Assurance (Jaminan)					
Shopee					
1. Terdapat jaminan uang kembali ketika pesanan tidak kunjung datang					
2. Terdapat jaminan retur atau penukaran barang ketika pesanan tidak sesuai					
Lazada					
1. Terdapat jaminan uang kembali ketika pesanan tidak kunjung datang					
2. Terdapat jaminan retur atau penukaran barang ketika pesanan tidak sesuai					
❖ Empathy (Empati)					
Shopee					
1. Tersedia <i>rating</i> dan <i>review</i> dari pelanggan sebelumnya guna memudahkan dalam mengetahui kualitas produk					
Lazada					
1. Tersedia <i>rating</i> dan <i>review</i> dari pelanggan sebelumnya guna memudahkan pelanggan mengetahui kualitas produk					

Keputusan Pembelian					
Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
❖ Kemantapan Pada Sebuah Produk					
Shopee					
1. Mencari informasi mengenai produk terlebih dahulu sehingga yakin untuk memlakukan pembelian					
Lazada					
1. Mencari informasi mengenai produk terlebih dahulu sehingga yakin untuk memlakukan pembelian					
❖ Kebiasaan dalam membeli produk.					
Shopee					
1. Saya memutuskan pembelian di Aplikasi Belanja <i>online</i> Shopee karena saya terbiasa belanja di Aplikasi belanja <i>online</i> Shopee					
Lazada					
1. Saya memutuskan pembelian di Aplikasi Belanja <i>online</i> Lazada karena saya terbiasa belanja di Aplikasi belanja <i>online</i> Lazada					

❖ Memberikan Rekomendasi Pada Orang Lain					
Shopee					
1. Saya merasa puas melakukan transaksi di Shopee, oleh karena itu saya menyarankan orang lain untuk melakukan pembelian di Shopee					
Lazada					
1. Saya merasa puas melakukan transaksi di Lazada, oleh karena itu saya menyarankan orang lain untuk melakukan pembelian di Lazada					
❖ Melakukan Pembelian Ulang					
Shopee					
1. Saya merasa puas membeli produk di Shopee, oleh karena itu saya membeli produk lain di Shopee					
2. Saya suka dengan pelayanan yang diberikan Shopee, oleh karena itu saya melakukan pembelian ulang					
3. Saya tertarik dengan promosi yang dilakukan Shopee, sehingga saya melakukan pembelian ulang					
Lazada					
1. Saya merasa puas membeli produk di Lazada, oleh karena itu saya membeli produk lain di Lazada					
2. Saya suka dengan pelayanan yang diberikan Lazada, oleh karena itu saya melakukan pembelian ulang					
3. Saya tertarik dengan promosi yang dilakukan Lazada, sehingga saya melakukan pembelian ulang					



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik , Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :1121700061 Amelia Zulita Purnama Sari
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Dari bu awin Tidak ada revisi untuk Amelia

Surabaya, 29/12/2021 20:01:41

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Dra. Awin Mulyati, MM)

Dosen Penguji,

(Dra. Awin Mulyati, MM)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :1121700061. Amelia Zulita Purnama Sari
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	1. jelaskan /cantumkan keunggulanya berapa dalam bentuk angka 2. rekomendasi sesuaikan dengan manfaat penelitian

Surabaya, 29/12/2021 11:22:54

Setuju telah direvisi,
Dosen Punguji,

Dosen Punguji,

(Dra. Diana Juni Mulyati, MM)

(Dra. Diana Juni Mulyati, MM)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :1121700061 Amelia Zulita Pumama Sari
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Revisi: Rumusan masalah, Tujuan penelitian Kesimpulan tambahkan jurnal yang relevan dengan hasil penelitian Saran sesuaikan dengan manfaat penelitian

Surabaya, 29/12/2021 20:01:41

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


(Dr. IGN. Anom Maruta, MM)

Dosen Penguji,


(Dr. IGN. Anom Maruta, MM)

Analisis Komparasi Promosi Online Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Aplikasi Belanja Online Shopee Dan Lazada Di Surabaya)

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

apidvian.blogspot.com

Internet Source

3%

2

ecampus.pelitabangsa.ac.id

Internet Source

2%

3

www.lembahdempo.ac.id

Internet Source

2%

4

repository.untar.ac.id

Internet Source

2%

5

repository.ummat.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off