

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Devita Eka Nur Oktavia Sari, Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir atau skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE (STUDI KASUS DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-GRESIK.”**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S-1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu melengkapi kuisisioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Informasi yang saudara berikan merupakan bantuan yang bernilai bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Kuisisioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, sifatnya rahasia, terbatas dan tidak dipublikasikan. Atas bantuan dan kerjasama Saudara/Saudari, saya ucapkan terima kasih.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas anda dengan benar. Mohon diisi dengan jujur, jelas dan lengkap.

Nama :

Usia :

b. 17-25 tahun

c. 25-35 tahun

Jenis Kelamin

a. Laki-laki

b. Perempuan

Pekerjaan

a. Pelajar/Mahasiswa

b. Wiraswasta

c. Lainnya...

## II. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Responden hanya dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda *checklist* pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti sebab itu dimohon untuk mengisi kuisisioner dengan sebenar-benarnya.

### a. Kualitas Produk ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
<b>Performance (Performansi)</b>						
1	Produk yang di jual di toko online Shopee nyaman saat digunakan					
2	Produk yang di jual di toko online Shopee bahannya bagus					
<b>Feature (Keistimewaan tambahan)</b>						
3	Produk yang dijual di toko online Shopee sesuai dengan gambar yang disajikan					
4	Seller toko online Shopee yang mengadakan <i>Live</i> pada aplikasi Shopee akan memberikan gift berupa koin kepada konsumen yang bergabung					
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
5	Produk yang dijual di Shopee sesuai kegunaan					

6	Produk yang di jual di Shopee sesuai dengan spesifikasi yang dipaparkan					
<b><i>Conformance (Konformasi)</i></b>						
7	Produk yang di jual di toko online Shopee sampai dalam keadaan baik (tidak cacat)					
8	Kualitas produk Shopee sesuai harapan					
<b><i>Durability (Daya Tahan)</i></b>						
9	Produk yang dijual di Shopee tidak mudah rusak (awet)					
10	Produk yang dijual di Shopee memiliki umur simpan (expired) yang lama					
<b><i>Service Ability (Kemampuan Pelayanan)</i></b>						
11	Penjual di toko online Shopee cepat tanggap dalam membalas pesan konsumen					
12	Penjual tanggap dalam menangani komplain dari konsumen					
<b><i>Aesthetic (Estetika)</i></b>						
13	Pengemasan produk Shopee selalu rapi					
14	Berbagai macam produk yang di jual di Shopee mampu menarik perhatian konsumen					
<b><i>Perceived Quality (Kualitas yang dirasakan)</i></b>						
15	Konsumen merasa puas dengan produk yang dibeli di Shopee					
16	Konsumen merasa puas akan estimasi pengiriman produk yang selalu tepat waktu					

### b. Keamanan Berbelanja (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
<b>Terjaminnya transaksi</b>						
1	Konsumen merasa aman ketika bertransaksi di Shopee					
2	Keamanan data terjamin ketika berbelanja di Shopee					
<b>Kemudahan transaksi</b>						
3	Shopee menyediakan panduan cara bertransaksi secara rinci					
4	Shopee menyediakan beberapa pilihan transaksi, salah satunya melalui <i>cash-on-delivery</i> (COD)					
<b>Bukti transaksi</b>						
5	Shopee menjaga <i>financial</i> konsumen					
6	Shopee tidak memberikan data diri konsumen kepada orang lain					
<b>Citra penjual online</b>						
7	Konsumen mempresepsikan/ menilai produk Shopee melalui tanggapan orang lain					
8	Konsumen memperhatikan review/ulasan dari konsumen yang lain					
<b>Kualitas produk</b>						
9	Produk Shopee dikirim sesuai alamat penerima					
10	Produk yang dikirimkan sesuai dengan pesanan					

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

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
<b><i>Tangible (bukti fisik)</i></b>						
1	Penataan web dan fitur-fitur di dalam situs Shopee menarik					
2	Semua fitur di Shopee lengkap dan informasi yang dibagikan menyeluruh					
<b><i>Reliability (keandalan)</i></b>						
3	Shopee serius menangani jika terjadi keluhan atau masalah pada konsumen					
4	Jika ada produk yang rusak yang tidak diketahui Shopee mampu menjelaskannya					
<b><i>Responsiveness (daya tanggap)</i></b>						
5	Penyelesaian masalah dan keluhan mampu diselesaikan dengan cepat					
6	Solusi terbaik yang diberikan Shopee mampu menjawab semua masalah yang ada pada konsumen					
<b><i>Assurance (jaminan)</i></b>						
7	Jaminan yang diberikan Shopee mampu meyakinkan pelanggannya jika suatu waktu terjadi masalah					
8	Semua seller yang ada di Shopee dibimbing untuk profesional					
<b><i>Empathy (empati)</i></b>						
9	Shopee berusaha menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggannya					
10	Semua Seller di Shopee memberikan respon perhatian lebih ketika konsumen bertanya tentang produk yang dijual					

**d. Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
<b><i>Repurchase (Niat beli ulang)</i></b>						
1	Konsumen berniat membeli ulang barang yang pernah di belinya di Shopee pada waktu lalu					
2	Ketika konsumen merasa cocok dengan brand yang pernah di belinya di Shopee, konsumen berniat membelinya ulang					
<b><i>Menciptakan word-of-mouth</i></b>						
3	Konsumen bersedia merekomendasikan produk Shopee kepada saudara dan orang terdekat					
4	Konsumen bersedia mengajak orang-orang terdekat untuk membeli di Shopee					
<b><i>Menciptakan citra merek</i></b>						
5	Konsumen tidak memperhatikan merk dari toko online lain selain Shopee					
6	Konsumen hanya fokus pada brand yang ada di Shopee					
<b><i>Menciptakan keputusan pembelian</i></b>						
7	Konsumen tanpa pikir panjang untuk membeli produk di Shopee					
8	Konsumen tanpa ragu-ragu dalam membeli produk					







X1. 1 1	X1. 1 2	X1. 2 1	X1. 2 2	X1. 3 1	X1. 3 2	X1. 4 1	X1. 4 2	X1. 5 1	X1. 5 2	X1. 6 1	X1. 6 2	X1. 7 1	X1. 7 2	X1. 8 1	X1. 8 2	X1	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61	
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	73	
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	72	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	4	3	5	58	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	54
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	71
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	65
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	71	
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	73	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	61
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	72	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	61
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	66
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	63

b. Keamanan Berbelanja ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

X 2. 1_1	X 2. 1_2	X 2. 2_1	X 2. 2_2	X 2. 3_1	X 2. 3_2	X 2. 4_1	X 2. 4_2	X 2. 5_1	X 2. 5_2	X2	X 3. 1_1	X 3. 1_2	X 3. 2_1	X 3. 2_2	X 3. 3_1	X 3. 3_2	X 3. 4_1	X 3. 4_2	X 3. 5_1	X 3. 5_2	X3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	27
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	37
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	45	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	26
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	5	5	5	5	Y	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	39	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35

X 2. 1. 1	X 2. 1 2	X 2. 2 1	X 2. 2 2	X 2. 3 1	X 2. 3 2	X 2. 4 1	X 2. 4 2	X 2. 5 1	X 2. 5 2	X2	X 3. 1 1	X 3. 1 2	X 3. 2 1	X 3. 2 2	X 3. 3 1	X 3. 3 2	X 3. 4 1	X 3. 4 2	X 3. 5 1	X 3. 5 2	X3
3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	34
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	46
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	43
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	39	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	40
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	42	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	34
5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	39	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	44
5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	42	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	40	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	39

X 2. 1. 1	X 2. 1. 2	X 2. 2. 1	X 2. 2. 2	X 2. 2. 3	X 2. 3. 1	X 2. 3. 2	X 2. 3. 3	X 2. 4. 1	X 2. 4. 2	X 2. 4. 3	X 2. 5. 1	X 2. 5. 2	X2	X 3. 1. 1	X 3. 1. 2	X 3. 2. 1	X 3. 2. 2	X 3. 3. 1	X 3. 3. 2	X 3. 3. 3	X 3. 4. 1	X 3. 4. 2	X 3. 5. 1	X 3. 5. 2	X3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	46
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	42	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	46
3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	44
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	36
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	43
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45

X 2. 1_ 1	X 2. 1	X 2. 2	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 3	X 2. 4	X 2. 4	X 2. 5	X 2. 5	X2	X 3. 1	X 3. 1	X 3. 2	X 3. 2	X 3. 3	X 3. 3	X 3. 4	X 3. 4	X 3. 5	X 3. 5	X3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	44
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47



Y. 1_ 1	Y. 1_ 2	Y. 2_ 1	Y. 2_ 2	Y. 3_ 1	Y. 3_ 2	Y. 4_ 1	Y. 4_ 2	Y	Y. 1_ 1	Y. 1_ 2	Y. 2_ 1	Y. 2_ 2	Y. 3_ 1	Y. 3_ 2	Y. 4_ 1	Y. 4_ 2	Y
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	5	5	5	5	37
3	4	4	4	4	4	4	4	31	5	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	4	3	3	3	4	29
3	3	3	4	4	4	4	3	28	5	5	5	4	4	4	4	5	36
4	4	4	4	3	3	3	3	28	5	4	4	4	3	3	3	3	29
5	4	4	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	3	3	3	29
4	4	4	4	5	5	5	4	35	3	4	4	4	4	3	3	3	28
4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	4	4	4	4	4	5	5	35
3	4	4	4	4	4	3	3	29	4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	4	4	4	3	3	3	3	28	5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	4	4	4	4	4	33
3	4	4	4	4	4	4	4	31	5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	3	3	3	3	28
5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	3	3	3	3	4	4	4	28
3	3	3	3	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	5	5	5	5	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	3	3	3	30
4	5	5	5	5	4	4	4	36	5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	4	4	4	29
4	4	3	3	3	3	3	3	26	5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	4	4	3	3	3	4	3	27	5	4	4	4	4	4	4	4	33
2	3	3	3	3	2	2	2	20	3	3	3	4	4	4	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	25	5	4	4	4	4	4	5	5	35





2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.031	.000	.000	.004	.010	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 3_1	Pearson Correlation	.567**	.600**	.519**	.604**	1	.571**	.393**	.283**	.429**	.330**	.384**	.335**	.132
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.001	.000	.001	.190
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 3_2	Pearson Correlation	.552**	.440**	.500**	.418**	.571**	1	.423**	.382**	.339**	.376**	.331**	.240*	.164
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.001	.016	.103
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 4_1	Pearson Correlation	.444**	.322**	.568**	.383**	.393**	.423**	1	.575**	.537**	.438**	.515**	.476**	.319**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 4_2	Pearson Correlation	.440**	.408**	.463**	.216*	.283**	.382**	.575**	1	.611**	.501**	.613**	.548**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.031	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.003



X 1. 7_ 1	Pearson Correla tion	.29 9**	.23 2*	.21 6*	.32 0**	.13 2	.16 4	.31 9**	.29 0**	.35 1**	.56 3**	.14 6	.22 3*	1
	Sig. (2- tailed)	.00 2	.02 0	.03 1	.00 1	.19 0	.10 3	.00 1	.00 3	.00 0	.00 0	.14 7	.02 6	
	N	10 0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 7_ 2	Pearson Correla tion	.35 3**	.31 9**	.39 4**	.33 7**	.48 6**	.22 9*	.48 8**	.32 0**	.44 8**	.43 6**	.38 8**	.50 8**	.50 4**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 1	.00 0	.00 1	.00 0	.02 2	.00 0	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	10 0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 8_ 1	Pearson Correla tion	.35 5**	.42 0**	.41 4**	.43 6**	.37 9**	.38 4**	.54 4**	.54 0**	.60 9**	.46 8**	.68 3**	.65 5**	.43 8**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	10 0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1. 8_ 2	Pearson Correla tion	.33 7**	.22 9*	.28 0**	.38 5**	.30 1**	.29 5**	.31 7**	.41 1**	.45 7**	.69 2**	.22 6*	.23 9*	.62 4**
	Sig. (2- tailed)	.00 1	.02 2	.00 5	.00 0	.00 2	.00 3	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.02 4	.01 7	.00 0
	N	10 0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X 1	Pearson Correla tion	.62 2**	.64 4**	.69 9**	.61 4**	.65 7**	.60 2**	.71 9**	.72 1**	.76 0**	.68 9**	.72 0**	.70 3**	.53 2**

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations					
		X1.7_2	X1.8_1	X1.8_2	X1
X1.1_1	Pearson Correlation	.353**	.355**	.337**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X1.1_2	Pearson Correlation	.319**	.420**	.229*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.022	.000
	N	100	100	100	100
X1.2_1	Pearson Correlation	.394**	.414**	.280**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100
X1.2_2	Pearson Correlation	.337**	.436**	.385**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3_1	Pearson Correlation	.486**	.379**	.301**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100
X1.3_2	Pearson Correlation	.229*	.384**	.295**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100
X1.4_1	Pearson Correlation	.488**	.544**	.317**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X1.4_2	Pearson Correlation	.320**	.540**	.411**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.5_1	Pearson Correlation	.448**	.609**	.457**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.5_2	Pearson Correlation	.436**	.468**	.692**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.6_1	Pearson Correlation	.388**	.683**	.226*	.720**

	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.024</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>X1.6_2</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.508**</b>	<b>.655**</b>	<b>.239*</b>	<b>.703**</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.017</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>X1.7_1</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.504**</b>	<b>.438**</b>	<b>.624**</b>	<b>.532**</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>X1.7_2</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>1</b>	<b>.597**</b>	<b>.388**</b>	<b>.658**</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>		<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>X1.8_1</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.597**</b>	<b>1</b>	<b>.536**</b>	<b>.795**</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>		<b>.000</b>	<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>X1.8_2</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.388**</b>	<b>.536**</b>	<b>1</b>	<b>.624**</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>		<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>X1</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.658**</b>	<b>.795**</b>	<b>.624**</b>	<b>1</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	
	<b>N</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



X2. 3_1	Pearson Correlation	.431**	.644**	.690**	.692**	1	.867**	.620**	.598**	.410**	.298**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 3_2	Pearson Correlation	.323**	.552**	.596**	.625**	.867**	1	.750**	.710**	.548**	.363**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 4_1	Pearson Correlation	.215*	.373**	.410**	.414**	.620**	.750**	1	.797**	.568**	.386**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 4_2	Pearson Correlation	.263**	.376**	.412**	.414**	.598**	.710**	.797**	1	.783**	.617**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2. 5_1	Pearson Correlation	.186	.241*	.249*	.273**	.410**	.548**	.568**	.783**	1	.664**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.065	.016	.012	.006	.000	.000	.000	.000		.000	.000











**Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas****a. Kualitas Produk****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	16

**b. Keamanan Berbelanja****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	10

**c. Kualitas Pelayanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	10

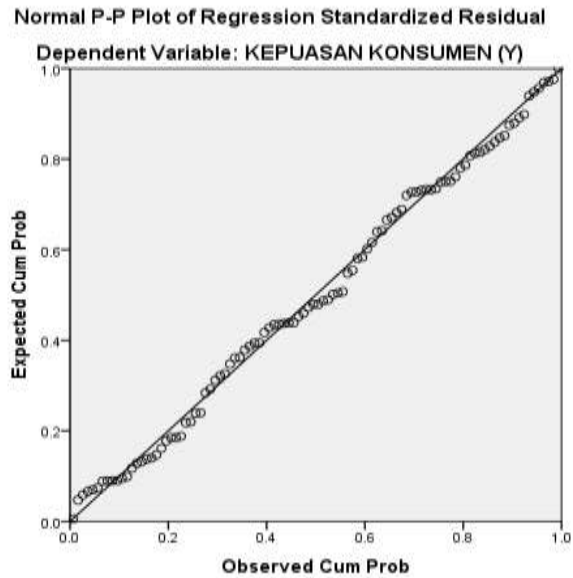
**d. Kepuasan Konsumen****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	8

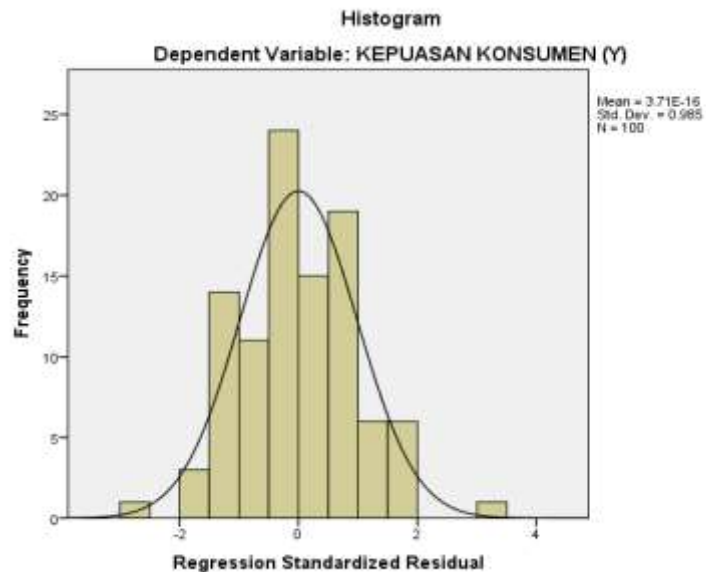
## Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Normalitas

#### ➤ P-Plot



#### ➤ Grafik Histogram



➤ **Kolmogorov-Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.95928861
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.042
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

**b. Multikolinieritas**

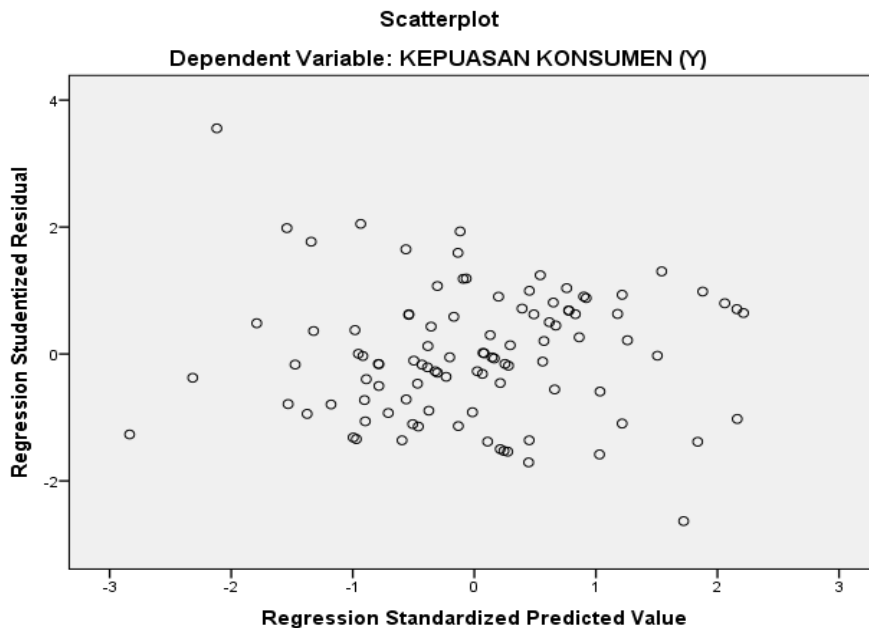
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk (X1)	.926	1.080
	Keamanan Berbelanja (X2)	.882	1.134
	Kualitas Pelayanan (X3)	.848	1.180

a. Dependent Variabel : Kepuasan Konsumen (Y)

### C. Heteroskedastisitas

#### ➤ Grafik Scatterplot



#### ➤ Uji Glejser

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.502	3.324		1.054	.295
	Kualitas Produk ( $X_1$ )	-.007	.027	-.027	-.259	.796
	Keamanan Berbelanja ( $X_2$ )	.000	.039	-.001	-.010	.992
	Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	-.017	.031	-.060	-.544	.588

a. Dependent Variable: abs\_residual

### Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.755	5.463		-1.237	.219		
	Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )	.054	.045	.091	1.203	.232	.926	1.080
	Keamanan Berbelanja (X <sub>2</sub> )	.411	.065	.495	6.359	.000	.882	1.134
	Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	.442	.051	.690	8.692	.000	.848	1.180

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Data primer yang diolah (Lampiran 6)

### Lampiran 7. Hasil Uji Simultan / Uji F

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	822.258	3	274.086	30.349	.000 <sup>b</sup>
	Residual	866.982	96	9.031		
	Total	1689.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>), Kualitas Produk (X<sub>1</sub>), Keamanan Berbelanja (X<sub>2</sub>)



### Lampiran 8. Hasil Uji Parsial / Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.502	3.324		1.054	.295
	Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )	-.007	.027	-.027	-.259	.796
	Keamanan Berbelanja (X <sub>2</sub> )	.000	.039	-.001	-.010	.992
	Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	-.017	.031	-.060	-.544	.588

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen


### Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.471	3.005

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>), Kualitas Produk (X<sub>1</sub>), Keamanan Berbelanja (X<sub>2</sub>)  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Lampiran 10. Kartu Bimbingan




**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus Jl. Semokwira 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 681216781170 E-mail: fde@untag-sby.ac.id

**SEMESTER**  
Gasal / Genap  
**2022, 2023**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

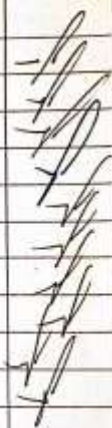
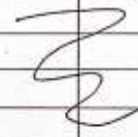


**Nama Mahasiswa / NBI :** Devita Eka Nur Oktavia S, 1419006

**Nama Pembimbing :** Drs. EG. Istiono, MBA

**Judul Skripsi :** Pengaruh Kualitas Produk, Keamanan Berbelanja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Marketplace Shopee (Studi Kasus Di Desa Kesamben Wetan, Driyorejo - Gresik)

**Mulai Program Skripsi :** Semester ... Th. Ak. ... **Selesai Bimbingan Tanggal** .....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1)	Selasa / 28 Feb 2023	Judul	Konsultasi	
2)	Selasa / 07 Mar 2023	Judul	Ace	
3)	Selasa / 21 Mar 2023	Proposal	Revisi	
4)	Selasa / 28 Mar 2023	Proposal	Ace	
5)	Selasa / 09 Mei 2023	Bab 1-3	Revisi	
6)	Selasa / 09 Mei 2023	-	Ace	
7)	Selasa / 06 Juni 2023	Bab 4	Revisi	
8)	Selasa / 06 Juni 2023	Bab 5	Revisi	
9)	Kamis / 08 Juni 2023	Bab 4 & 5	Ace	
10)	Kamis / 08 Juni 2023	Abstrak	Ace	
				

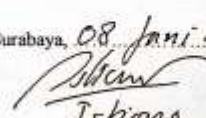
Perpanjangan I \_\_\_\_\_

Semester : \_\_\_\_\_

Th. Ak. : \_\_\_\_\_

Paraf Kajur : \_\_\_\_\_

Surabaya, 08 Juni 2023

  
**Istiono**  
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

## Lampiran 11. Hasil Turnitin

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEAMANAN BERBELANJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE (STUDI DI DESA KESAMBEN WETAN, DRIYOREJO-GRESIK)

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.fe.unj.ac.id</b> Internet Source	<b>13%</b>
<b>2</b>	<b>vdocuments.mx</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repository.unipasby.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 60 words