

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Responden yang kami hormati,

Sebagai syarat menyelesaikan studi untuk mendapatkan gelar S-1 (Strata satu) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta), penulis melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada “. Oleh karena itu saya mohon bantuan kesediaannya untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya, jawaban responden sangat berharga bagi saya.

Saya akan menjamin kerahasiaan data yang responden berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Terimakasih

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Peneliti

Dwi Agung Mandela Putra

20130410482

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan (Coret salah satu)

Usia :

Jurusan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pengisian kuisisioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat responden akan di rahasiakan oleh peneliti.
2. Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan seluruh kemungkinan jawabannya.
3. isilah jawaban dengan memberikan tanda ($\sqrt{\quad}$) pada salah satu pilihan jawaban yang responden anggap sesuai dengan kondisi sebenarnya.
4. peneliti mengharapkan semua pernyataan dijawab/diisi dan tidak ada yang dilewatkan.
5. terima kasih atas kerja samanya.

III. CONTOH CARA PENGISIAN KUISISIONER

No	Pertanyaan/Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS

Keterangan :

STS : sangat tidak setuju

TS : tidak setuju

N : netral

S : setuju

SS : sangat setuju

Kuesioner Penelitian

1. Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	produk-produk yang ditawarkan di situs toko online Lazada memiliki kinerja yang lebih baik dari toko <i>online</i> lain					
2.	Produk-produk yang ditawarkan Lazada memiliki kualitas yang lebih baik dari situs toko online lain					
3.	Produk yang ditampilkan di situs toko online Lazada sesuai dengan spesifikasi					
4.	Spesifikasi produk yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan manfaat yang diperoleh					

Persepsi Harga

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga produk-produk yang ditawarkan di situs toko online Lazada lebih terjangkau daripada situs toko online lain					
2.	Harga yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan kualitas produk yang diperoleh					
3.	Harga yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan spesifikasi produk yang ditawarkan					
4.	Harga yang ditawarkan di situs toko online Lazada sesuai dengan manfaat yang dirasakan					

Kualitas Layanan

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa situs toko online Lazada ini mudah untuk diakses					
2.	Situs toko online Lazada memberikan layanan dengan cepat					
3.	Situs toko online Lazada memberikan jaminan kepastian biaya dalam layanannya.					
4.	Semua keluhan pelanggan dilayani dengan baik oleh situs toko online Lazada					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa puas terhadap layanan-layanan yang telah diberikan oleh situs toko online Lazada					
2.	Anda bersedia melakukan pembelian ulang di situs toko online Lazada karena memberikan kualitas layanan yang memuaskan					
3.	Anda bersedia melakukan pembelian ulang di situs toko online Lazada karena memberikan kualitas produk yang mumpuni					

Lampiran 2. SPSS

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	75	50.0	50.0	50.0
Valid Perempuan	75	50.0	50.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 4. Descriptive

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk	150	6	19	13.49	2.457
Harga	150	8	19	14.31	1.889
Kualitas Layanan	150	7	20	14.11	2.206
Kepuasan Pelanggan	150	5	14	10.47	1.591
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Kualitas Produk

Correlations

		Kualitas_Produk
Kualitas_Produk1	Pearson Correlation	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk2	Pearson Correlation	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk3	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk4	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Produk	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	4

2. Persepsi Harga

Correlations

		Harga
Harga1	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga2	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga3	Pearson Correlation	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga4	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Harga	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	4

3. Kualitas Layanan

Correlations

		Kualitas_Layanan
Kualitas_Layanan1	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan2	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan3	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan4	Pearson Correlation	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kualitas_Layanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

4. Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Kepuasan_Pelanggan
Kepuasan_Pelanggan1	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kepuasan_Pelanggan2	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kepuasan_Pelanggan3	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	150
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	150

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	3

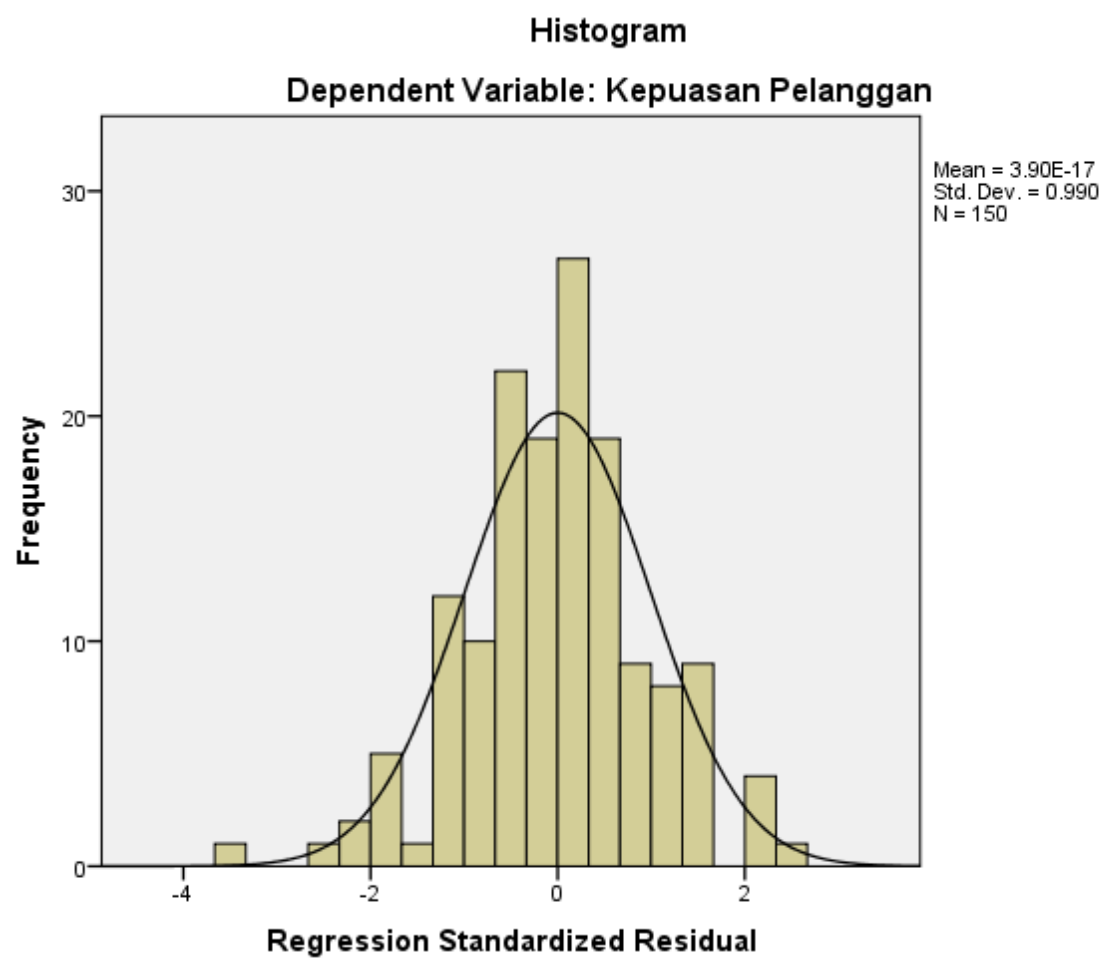
Lampiran 6. Uji Normalitas

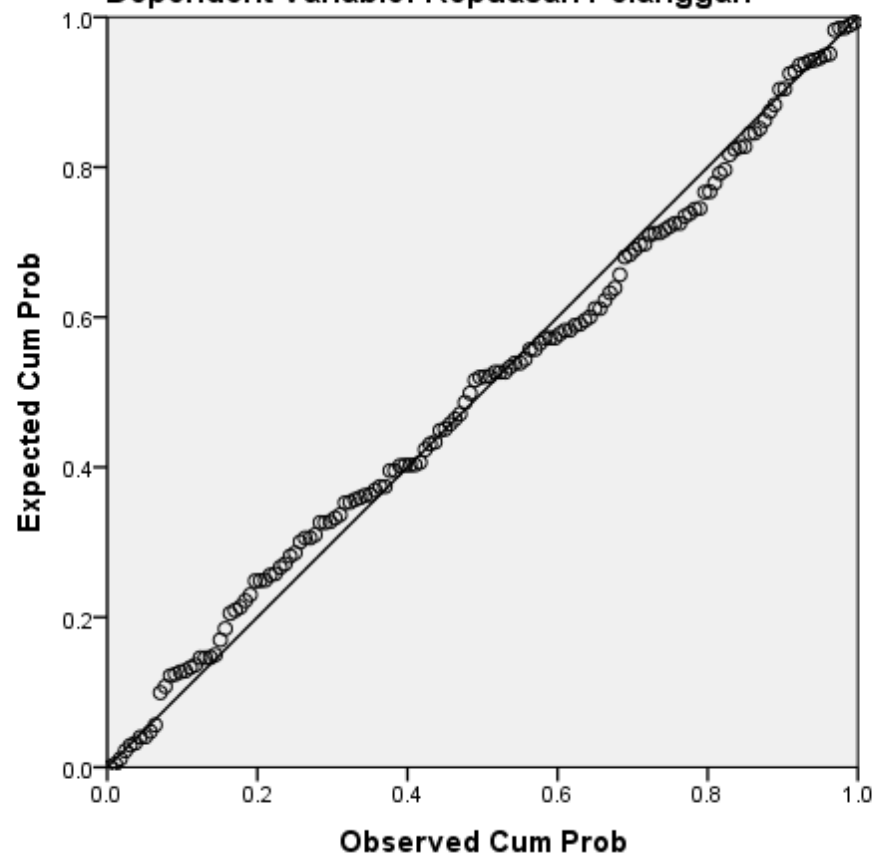
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22845132
	Absolute	.053
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.648
Asymp. Sig. (2-tailed)		.795

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

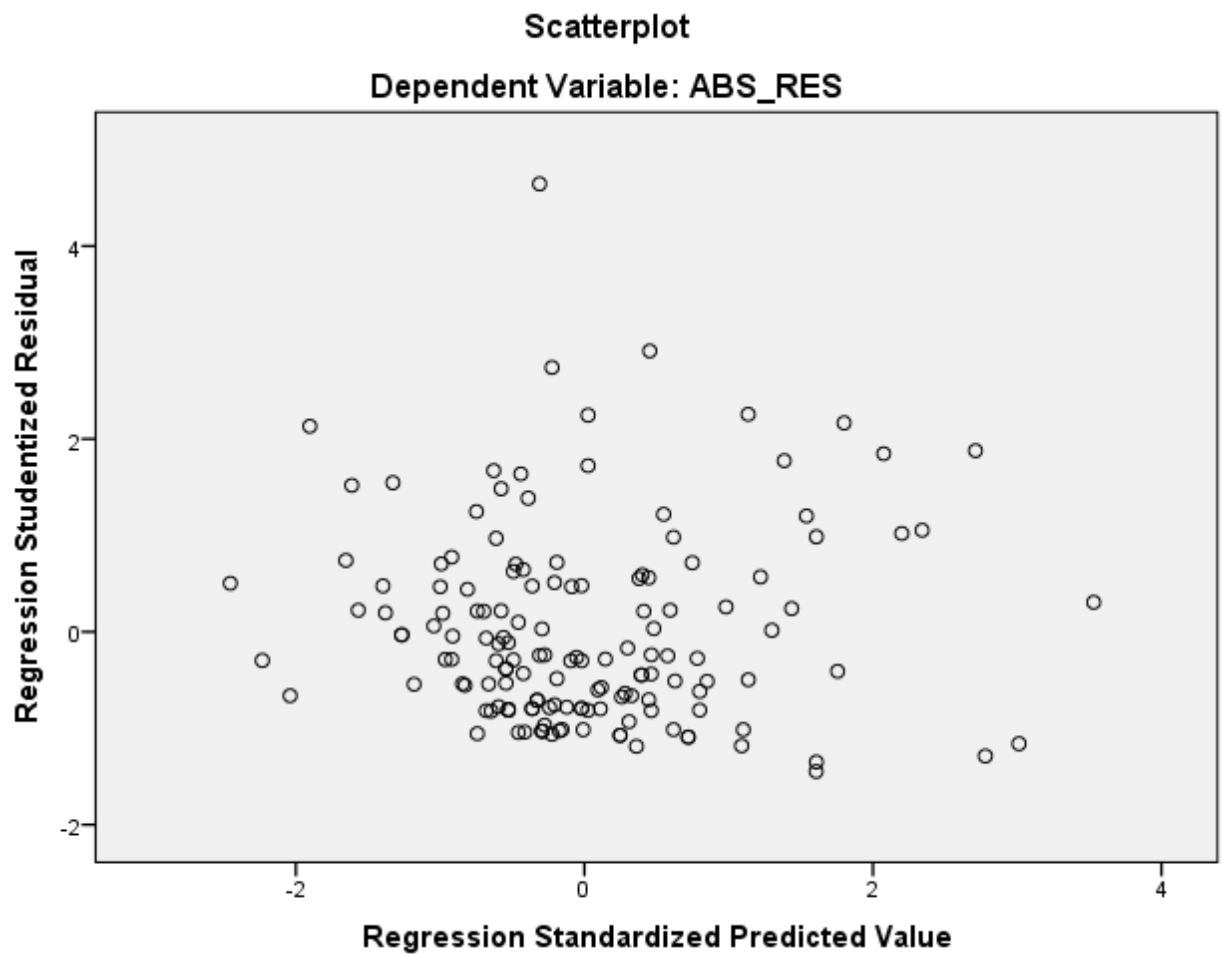


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan**

Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.064	.582		1.827	.070
Kualitas Produk	-.044	.030	-.135	-1.440	.152
Harga	-.007	.041	-.016	-.162	.871
Kualitas Layanan	.039	.031	.109	1.268	.207

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 8. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.998	.911		2.194	.030		
Kualitas Produk	.251	.048	.387	5.269	.000	.755	1.325
Harga	.197	.064	.234	3.052	.003	.697	1.436
Kualitas Layanan	.161	.049	.223	3.319	.001	.901	1.110

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.404	.392	1.241

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.539	3	50.846	33.015	.000 ^b
	Residual	224.855	146	1.540		
	Total	377.393	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.998	.911		2.194	.030
	Kualitas Produk	.251	.048	.387	5.269	.000
	Harga	.197	.064	.234	3.052	.003
	Kualitas Layanan	.161	.049	.223	3.319	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan