

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### 1. Pembuka

Responden yang saya hormati, perkenalkan perkenalkan nama saya Lutfia Maulidah Lestari mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Kepuasan Konsumen Dengan Variabel Mediasi : Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan *E-Commerce* Tokopedia” Saya berharap kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dalam rangka menghimpun data yang saya perlukan. Identitas Anda adalah rahasia dan tidak ada pengaruhnya terhadap status para pelajar, pekerja, dll. Demikian kuesioner ini saya sampaikan dan atas bantuan serta kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

#### a. Pertanyaan Penyaring

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda (x) sesuai pilihan yang sudah disediakan.

1. Apakah anda pengguna Aplikasi Tokopedia?

a. Ya (Lanjut ke pertanyaan selanjutnya)

b. Tidak (berhenti disini, terima kasih atas partisipasi anda)

1. Apakah anda tinggal di wilayah DKI Jakarta?

- a. Ya (lanjut ke pertanyaan berikutnya)
- b. Tidak (berhenti disini, terima kasih atas partisipasi anda)

### b. Identitas Responden

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda silang (x) sesuai pilihan yang sudah disediakan.

Nama Responden : .....

Nomor tlpn :..... Email

: .....

1. Jenis Kelamin :

- a. Laki-Laki
- b. Perempuan

2. Usia :

- a. <20 tahun
- b. 20-25 tahun
- c. >25-30 tahun
- d. >30 tahun

3. Pendidikan Terakhir :

- a. SMP
- b. SMA/K
- c. Diploma
- d. Strata I
- g. Lainnya, (sebutkan).....

4. Pengeluaran Perbulan :

- a. <Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
- c. >Rp2.000.000-Rp3.000.000
- d. >Rp 3.000.000

5. Status Pekerjaan :

- a. PNS
- c. Karyawan Swasta
- e. Lainnya, (sebutkan).....

- b. Wirausaha
- d. Pelajar/Mahasiswa

6. Sudah berapa lama Anda menggunakan Tokopedia?

- a. <1 tahun
- b. 1-2 tahun
- c. 2-3 tahun
- d. >3 tahun

7. Apa yang membuat anda tertarik menggunakan aplikasi Tokopedia dibandingkan dengan aplikasi online yang lain?

- a. Kemudahan aplikasi
- b. Promo
- c. Penanganan cepat tanggap
- d. Harga lebih murah
- e. Lainnya.....

8. Produk apa saja yang sering Anda cek/beli pada Aplikasi Tokopedia? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- a. Perlengkapan Rumah
- b. *Skincare*
- c. *Health*
- d. Elektronik
- e. Lainnya (sebutkan).....

9. Fitur apa saja yang Anda sukai pada Aplikasi Tokopedia? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- a. *Explore product*
- b. *Story Update Seller Store*
- c. Investasi Asuransi dan Pinjaman
- d. Tagihan
- e. *Brand Unggulan*

f. *Halal Corner*

g. Lainnya (sebutkan).....

### c. Kuesioner

Berilah tanda check list (v) sesuai pada jawaban yang anda pilih.

Kriteria Penilaian :

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

Setuju (S) : Skor 4

Netral (N) : Skor 3

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

## 2. E-Service Quality Kepentingan Tokopedia

Isilah jawaban dari pertanyaan evaluasi mengenai Kepentingan Kepuasan Konsumen Tokopedia dibawah ini :

### E-Service Quality Kepentingan Kepuasan Konsumen

No.	Dimensi	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
1.	<i>Reliability</i> , yaitu keakuratan teknis	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i>					

	dari situs dan juga keakuratan atas janji yang diberikan	mengirimkan produk yang sesuai dengan situs web?					
--	--	--	--	--	--	--	--

2.	(Bimby, 2014).	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> mengirimkan produk dengan cepat dan tepat waktu?					
3.		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> menginformasikan jumlah stok dan deskripsi barang yang di tuliskan pada Aplikasi sesuai dengan kenyataannya?					
4	<b>Responsiveness</b> , yaitu kecepatan dalam melayani konsumen yang berupa pemesanan barang, pembayaran, dan juga menangani permasalahan konsumen (Bimby,2014)	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> sigap memberikan solusi atas permasalahan pelanggan?					
5		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> cepat dalam memberikan pertanggung jawaban atas permasalahan yang					
		bukan kesalahan dari konsumen?					

6		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> cepat merespon claim. Contoh : Refund dana, Pengembalian produk rusak.					
	<i>Ease Of Use,</i>						
7	membantu konsumen menemukan apa yang mereka butuhkan tanpa mengalami kesulitan dengan kata lain mudah dalam menggunakan,	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> halaman pada <i>website</i> atau aplikasi tidak mengalami eror saat melakukan proses transaksi?					
8	memiliki fungsi pencarian yang baik serta memudahkan konsumen dalam	Apakah penting bagi aplikasi <i>E-commerce</i> jika produk sudah dikelompokan sesuai dengan kategori sehingga					
	bermanuver di dalam situs (Bimby, 2014)	memudahkan konsumen?					

9		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika terdapat fasilitas pencarian produk sejenis untuk memudahkan pelanggan dalam mencari produk dengan perbandingan harga?					
10	<b><i>Security/Privacy</i></b> , sejauh mana konsumen percaya keamanan situs dapat menjaga informasi pribadi (Bimby, 2014)	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika melindungi data terkait Kartu Kredit, debit dan hal yang bersifat <i>privacy</i> lainnya?					
11		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika transaksi yang dilakukan pelanggan aman dan dapat dipercaya?					
12		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika					
		aplikasi mengadakan sistem kode pin pada saat buka apps?					

13	<i>Tangible</i> , tampilan aplikasi mudah dimengerti atau <i>user Friendly</i> , tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan pelanggan mencari	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika memiliki tampilan aplikasi yang menarik?					
14	produk yang diinginkan (Bimby, 2014)	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika menu pada situs <i>Ecommerce</i> (baik pembelian/penjualan) mudah dimengerti?					
15		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika terdapat fasilitas pencarian/kolom <i>search</i> untuk memudahkan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan?					



16	<b>Information,</b> kelengkapan informasi dan kemampuan personalisasi informasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Bimby,	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika semua informasi produk dan kontak yang ada di <i>e-</i> <i>commerce</i> tersebut adalah benar?					
17	2014)	Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika informasi mengenai pemesanan dan pembayaran disampaikan dengan jelas (disertai gambar yang memudahkan pelanggan dalam mencerna setiap tahapan dengan baik)?					
18		Apakah penting bagi <i>E-commerce</i> jika memberikan informasi yang valid mengenai promo dan deskripsi produk?					

### 3. E-Service Quality Kinerja Produk Tokopedia

Isilah jawaban dari pertanyaan evaluasi mengenai Kinerja Produk Tokopedia dibawah ini :



6		Tokopedia cepat merespon claim. Contoh : Refund dana, Pengembalian produk rusak.					
	<i>Ease Of Use</i> , membantu konsumen						
7	menemukan apa yang mereka butuhkan tanpa mengalami kesulitan dengan kata lain mudah dalam menggunakan, memiliki fungsi pencarian yang baik serta memudahkan konsumen dalam bermanuver di dalam situs (Bimby, 2014)	Halaman pada <i>website</i> atau aplikasi tidak mengalami eror saat melakukan proses transaksi					
8		Produk di Aplikasi Tokopedia sudah dikelompokan sesuai dengan kategori sehingga memudahkan konsumen					
9		Terdapat fasilitas pencarian sejenis untuk memudahkan pelanggan dalam mencari produk dengan perbandingan harga.					
10	<i>Security/Privacy</i> , sejauh mana konsumen percaya	Tokopedia melindungi data terkait Kartu Kredit, debit dan hal					
		yang bersifat <i>privacy</i> lainnya.					

11	keamanan situs dapat menjaga informasi pribadi (Bimby, 2014)	Transaksi yang dilakukan aman dan dapat dipercaya.					
12		Adanya sistem kode pin pada saat buka apps.					
13	<i>Tangible</i> , tampilan aplikasi mudah dimengerti atau <i>user Friendly</i> ,	Tokopedia memiliki tampilan aplikasi yang menarik.					
14	tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan pelanggan mencari produk yang di	Menu pada situs Tokopedia (baik pembelian/penjualan) mudah dimengerti					
15	inginkan (Bimby, 2014)	Terdapat fasilitas pencarian/kolom <i>search</i> untuk memudahkan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan.					
16	<i>Information</i> , kelengkapan informasi dan kemampuan personalisasi informasi untuk	Semua informasi produk dan kontak yang ada di Tokopedia adalah benar.					
17	memenuhi kebutuhan	Informasi mengenai pemesanan dan					

	konsumen (Bimby, 2014)	pembayaran disampaikan dengan jelas (disertai gambar yang memudahkan pelanggan dalam mencerna setiap tahapan dengan baik).					
18		Memberikan informasi yang valid mengenai promo dan deskripsi produk					

### Lampiran 2. Profil Responden

IDENTITAS RESPONDEN							
Nama	JK	NP	AL	PD	SP	PP	Alasan
Nopi sugiarti lestari	Wanita	81346664161	1	4	3	3	3
Farida	Wanita	85624536625	1	4	3	3	3
Odnjel	Pria	838949283929	1	3	1	3	1
Riyan	Pria	85899911118	1	3	3	2	1
Widiya putri	Wanita	81384800998	1	3	1	3	1
Putri	Wanita	81384800998	1	3	1	3	1
Dina	Wanita	87787122142	5	5	3	3	2
awaludin ikhsan	Pria	8979072006	2	3	1	1	1
Ilman MUTTAQIN	Pria	87870878050	5	5	3	3	2
Rhehan Siknori	Pria	8788887721	1	5	2	1	2
Indri	Wanita	89663185593	1	3	1	1	1
Puput marcelly	Wanita	85893694682	5	4	3	2	3
Dewi	Wanita	85695476867	1	5	3	3	2
Tri	Pria	81289634658	5	5	3	3	2

Andes Jurisky	Pria	857-2591-8361	1	5	3	3	2
Mega Verawati	Wanita	89670855216	1	3	3	3	2
Nurul pratiwi	Wanita	82110724244	1	3	3	2	1
Esther Yudika Silaban	Wanita	81280700124	1	5	3	3	4
Yurie abdul naser	Pria	8561867829	1	5	3	3	1
Adam Wisnu Sefrianto	Pria	83870881994	1	3	1	1	2
Ruby	Wanita	87882601888	5	5	3	3	1
Ridho	Pria	8125000232	5	5	3	3	1
Wahyu wibowo	Pria	89508559719	1	5	3	3	3
Anis	Wanita	81808485832	5	5	3	3	1
Niken martiana	Wanita	81806439027	1	3	3	3	2
Rendy Saputra	Pria	82227918515	1	5	3	3	1
Diastomo	Pria	87876717035	5	5	3	1	1
Ahmad Nathan BayuAji	Pria	85776518087	2	3	3	3	1
ayu widyaningtyas	Wanita	85786060674	1	5	3	3	1
Risky	Pria	8571025477	4	5	4	3	2
Bayu Putra Gebyar Ramadhan	Pria	82310457326	1	3	3	3	4
Eli Fauzriah	Wanita	8.95374E+11	1	5	3	3	2
Layla khair	Wanita	89518317174	5	5	3	3	2
Muhamad Saugi	Pria	81316499088	3	6	3	3	1
Irma	Wanita	81808506957	2	5	3	3	1
Aditya hermawan	Pria	8997344866	1	5	3	2	1
Aditya hermawan	Pria	8997344866	1	5	3	2	1
Utari	Wanita	81291179744	5	5	3	3	2
Alpha admiral	Pria	81281199414	5	5	3	3	2
Yunia wahyuningsih	Wanita	8889081025	1	3	2	1	4
BASARIA	Wanita	81282443937	1	5	3	3	1
Riska	Wanita	85694243513	3	3	3	3	3

Bimo palutfi	Pria	81297232440	1	3	1	3	1
Juliana	Wanita	82113194904	1	3	3	3	4
Ahmad Rifa'ih	Pria	83873421616	5	3	3	3	1

Aidil Fajar	Pria	81513131531	5	5	3	3	2
Apriliano	Pria	81215048191	1	3	1	1	2
Anita Purbasari	Wanita	83878235782	5	5	5	3	1
Septian Dwi Cahyo	Pria	82185678745	1	3	1	1	1
Anisa Rachmawati	Wanita	81314181655	1	3	3	3	2
Regenly	Pria	81295844164	1	3	1	2	4
Raja Septo	Pria	85717444079	1	3	1	1	1
Nelvianus Nefly	Pria	81213370482	1	3	1	2	2
Oloan Revli Batubara	Pria	82299299048	1	3	3	2	1
Bella Zahara Ariandini	Wanita	81312088728	1	4	3	3	4
Fanny	Wanita	81286188887	1	3	2	3	4
Elsa	Wanita	87846945676	1	3	3	2	1
Ichwan Cahya Rhomadani	Pria	82298565999	1	3	5	3	1
Zayanti oktaviany	Wanita	85894003835	1	3	5	2	4
Yulliati ekowati	Wanita	87772876658	1	3	3	3	4
Tri	Pria	99826473266	1	5	2	1	5
Eni	Wanita	81280510657	2	3	5	3	2
Rosa Iusiani	Wanita	87887019120	1	3	3	2	1
Regenly	Pria	81295844164	1	3	1	2	4
Dewi	Wanita	85695476867	1	5	3	3	2
Jossy	Wanita	81213118889	2	3	2	3	2
aris	Pria	87884910374	1	3	3	1	1
Resya	Pria	8774646661	5	4	3	3	3
Yudy	Pria	81378350199	1	6	2	3	1
baskoro fandi setyo	Pria	82297579758	1	5	2	3	4
Putri Yulian	Wanita	81907527364	1	3	3	3	1
Kukuh Tri Nugroho	Pria	87741396239	1	3	3	3	1
Achmad Robu	Pria	87784981698	4	5	3	3	4
ayu lestari	Wanita	85786060674	1	5	3	3	1
Tari sandjaya	Wanita	87764871950	1	3	3	3	2
Dave	Pria	89649274256	1	5	3	3	1
Ismi	Wanita	81296039335	1	5	3	3	2







5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5

5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4

4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4

4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5
3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

2	2	2	3	3	4	1	4	3	3	4	1	1	2	3	2	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	1	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	2	4	4	5	4	4	3
5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4
5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Sumber data diolah peneliti, 2021

**Lampiran 4. Tabulasi Data Original Kinerja Produk**

PERTANYAAN KINERJA PRODUK																	
<i>E-SERVICE QUALITY</i>																	
Reliability			Responsiveness			Ease of Use			Security/Privacy			Tangibel			Information		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5
3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3

4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	4	1	4	3	3	4	1	1	2	3	2	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	1	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4

4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	2	4	4	5	4	4	3
5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4
5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

### Lampiran 5. Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen

#### E-SERVICE QUALITY

No	Atribut	Rata-rata Kepentingan (Y)	Rata-Rata Kinerja Produk (X)	Skor	Selisih	Ket
----	---------	---------------------------------	------------------------------------	------	---------	-----

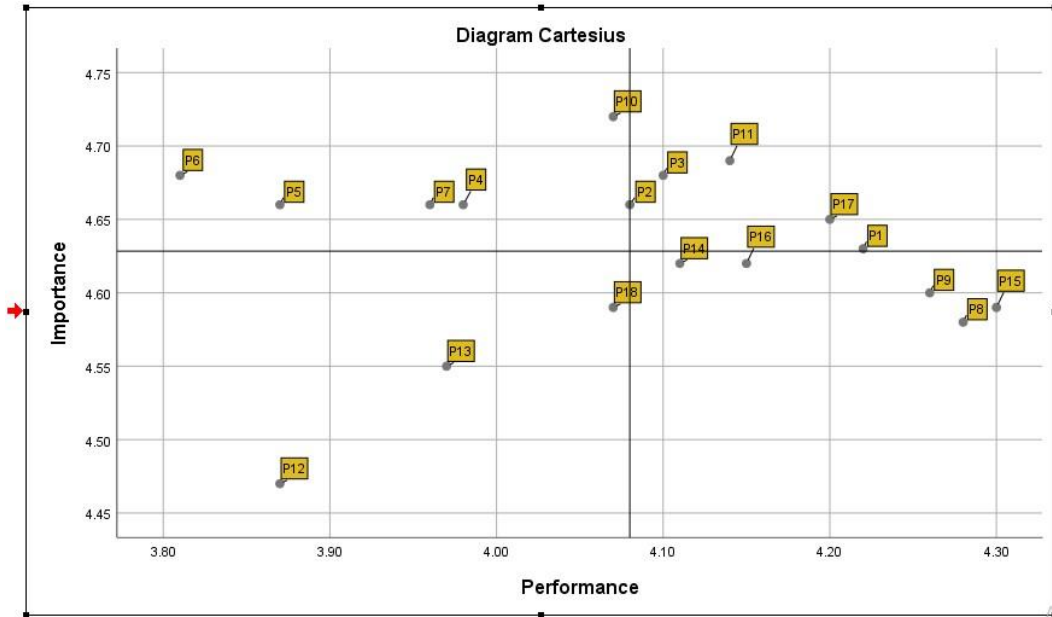


1	Produk yang datang sama dengan yang ada dalam situs web	4.63	4.22	19.54	-0.41	Tidak Puas
2	Tokopedia mengirimkan produk dengan cepat dan tepat waktu	4.66	4.08	19.01	-0.58	Tidak Puas
3	Jumlah stok dan deskripsi barang yang di tuliskan pada Aplikasi Tokopedia sesuai dengan kenyataannya	4.68	4.1	19.19	-0.53	Tidak Puas
4	Tokopedia sigap memberikan solusi atas permasalahan pelanggan	4.66	3.98	18.55	-0.68	Tidak Puas
5	Tokopedia cepat dalam memberikan pertanggung jawaban atas permasalahan yang bukan kesalahan dari konsumen	4.66	3.87	18.03	-0.79	Tidak Puas
6	Tokopedia cepat merespon claim. Contoh : Refund dana, Pengembalian produk rusak.	4.68	3.81	17.83	-0.87	Tidak Puas
7	Halaman pada <i>website</i> atau aplikasi tidak mengalami eror saat melakukan proses transaksi	4.66	3.96	18.45	-0.7	Tidak Puas
8	Produk di Aplikasi Tokopedia sudah dikelompokkan sesuai dengan kategori sehingga memudahkan konsumen	4.58	4.28	19.60	-0.3	Tidak Puas
9	Terdapat fasilitas pencarian produk sejenis untuk memudahkan pelanggan dalam mencari produk dengan perbandingan harga.	4.6	4.26	19.60	-0.34	Tidak Puas

10	Tokopedia melindungi data terkait Kartu Kredit, debit dan hal yang bersifat <i>privacy</i> lainnya.	4.72	4.07	19.21	-0.65	Tidak Puas
11	Transaksi yang dilakukan aman dan dapat dipercaya.	4.69	4.14	19.42	-0.55	Tidak Puas
12	Adanya sistem kode pin pada saat buka apps.	4.47	3.87	17.30	-0.6	Tidak Puas
13	Tokopedia memiliki tampilan aplikasi yang menarik.	4.55	3.97	18.06	-0.58	Tidak Puas
14	Menu pada situs Tokopedia (baik pembelian/penjualan) mudah dimengerti	4.62	4.11	18.99	-0.51	Tidak Puas
15	Terdapat fasilitas pencarian/kolom <i>search</i> untuk memudahkan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan.	4.59	4.3	19.74	-0.29	Tidak Puas
16	Semua informasi produk dan kontak yang ada di Tokopedia adalah benar.	4.62	4.15	19.17	-0.47	Tidak Puas
17	Informasi mengenai pemesanan dan pembayaran disampaikan dengan jelas (disertai gambar yang memudahkan pelanggan dalam mencerna setiap tahapan dengan baik).	4.65	4.2	19.53	-0.45	Tidak Puas
18	Memberikan informasi yang valid mengenai promo dan deskripsi produk	4.59	4.07	18.68	-0.52	Tidak Puas
Rata-rata keseluruhan		4.628	4.08	18.88	-0.545	Tidak Puas

Sumber data di olah peneliti, 2021

### Lampiran 6. Perhitungan Diagram Cartesius



### Lampiran 7. Distribusi Frekuensi (Jenis Kelamin)

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Wanita	50	50%
2	Pria	50	50%
Total		100	100%

### Lampiran 8. Distribui Frekuensi Alamat

No	Alamat	Jumlah	Persentase
1	Jakarta Timur	62	62%
2	Jakarta Barat	7	7%
3	Jakarta Pusat	7	7%
4	Jakarta Utara	3	3%
5	Jakarta Selatan	21	21%
Total		100	100%

**Lampiran 9. Distribusi Frekuensi Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	49	49%
2	Diploma	7	7%
3	Sarjana	42	42%
4	Lainnya	2	2%
Total		100	100%

**Lampiran 10. Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan**

No	Status Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	14	14%
2	Wiraswasta	8	8%
3	Karyawan Swasta	71	71%
4	PNS	1	1%
5	Lainnya	6	6%
Total		100	100%

**Lampiran 11. Distribusi Frekuensi Pengeluaran Perbulan**

No	Pengeluaran Perbulan	Jumlah	Persentase
1	<1 juta	15	15%
2	1 juta – 2 juta	16	16%
3	>2 juta	69	69%
Total		100	100%

**Lampiran 12. Distribusi Frekuensi Ketertarikan Terhadap Aplikasi Tokopedia**

No	Tokopedia	Jumlah	Persentase
1	Kemudahan aplikasi	41	41%
2	Promo	32	32%
3	Penanganan Cepat Tanggap	9	9%
4	Harga Lebih murah	16	16%
5	Lainnya	2	2%
Total		100	100%