APPENDIX A KUESIONER PENELITIAN

"Female Online Shoppers Examining The Mediating Roles of E-Satisfaction and E-Trust On E-Loyalty Development".

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir (skripsi) sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S-1), saya Maharatna Shifa Nurizka jurusan Manajemen FE UII. Saat ini Saya sedang melaksanakan penelitian berjudul "Female Online Shoppers Examining The Mediating Roles of E-Satisfaction and E-Trust On E-Loyalty Development".

Penelitian ini fokus pada pembeli e-tail wanita dan bertujuan untuk menguji mediator e-loyalty, e-satisfaction dan e-trust dalam konteks e-tail (saya melakukan sample dari pelanggan wanita atau pengguna aplikasi SHOPEE).

Oleh karena itu, Saya meminta kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman Anda. Identitas Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i,

Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

BAGIAN 1: BIODATA RESPONDEN

1. Berapakah	usia Anda?	
□15-19		
□20 - 24	"91.1	
□25-29		
□>30		
2. Pendidikar	n terakhir Anda?	
$\Box SD$		
\Box SMP		
□SMA/SMK		

□Perguruan Tinggi	
3. Pengeluaran setiap bulan? (dalam Rupiah)	
□< 1.000.000	
□1.000.000 - 3.000.000	
□3.000.001 - 5.000.000	
□> 5.000.001	
4. Waktu yang dihabiskan untuk online per minggu?	
□<5 hours	
□6-15 hours	
□16-25 hours	
□26-35 hours	
□>36 hours	
BAGIAN 2 : PENGALAMAN RESPONDEN	
APAKAH ANDA MENGETAHUI TENTANG SHOPEE?	
□ Ya	
□ Tidak	
(a) Dispose Databases (Load Ball Ali X) **	
← → ♥ ♠ ○②♠ □□□ × × × × × × × × × × × × × × × × ×	Dather Legin
S Shopee Control of the Control of t	A
	(D) And
KATEBORI	
Pakasan Pira Handighone & Komputeri & Padkon Bayi & Separta Pira Taa Pila Jam Tangan Elektrotek Kesebutan Aksasoria Arsak Arsak	Fatugrafi
Pakasan Warsta Kocantifian Pentangkapan Itsa & Bayo Sepata Wanta Tas Wests Faellein Muslim Abasacrio Hutla & Kofelval Barnah Feelikati	Minumin
FLASH SALE (II) ET ED	Litter Serrice 1
Petunjuk : berilak penilaian Bpk/Ibu/ Sdr terhadap pernyataan-pernyataan di ab mengisi angka yang dianggap paling sesuai	wah ini dengan

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Agak Tidak Setuju (ATS)	Agak Setuju (AS)	Setuju (S)	Setuju Sekali (SS)
------------------------------	-------------------------	----------------------------	---------------------	------------	-----------------------

	BAGIAN 3 : WAKTU PENGIRIM	AN YA	NG D	IBERI	KAN		
NI.	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan waktu	1	2	3	4	5	6
No	pengiriman yang Shopee berikan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Secara keseluruhan, saya bisa menerima barang	A /					
	pesanan dengan cepat;	\sim	\				
2	Secara keseluruhan, saya merasa bahwa toko online						
	di Shopee memproses pesanan saya dengan cepat;						
3	Secara umum, saya dapat mengetahui status pesanan						
	saya kapan saja.						

	BAGIAN 4 : DESAIN	WEB	SITE				
No	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan	1	2	3	4	5	6
110	kualitas desain website pada Shopee	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Toko online pada Shopee menyediakan informasi						
1	mendalam;						
2	Toko online pada Shopee tidak membuang waktu						
3	Mudah untuk menyelesaikan transaksi di toko online	8					
3	pada Shopee ini			(0			
4	Toko online pada Shopee ini menawarkan layanan			0			
4	personal yang sesuai						
5	Toko online pada Shopee ini memiliki pilihan yang						
3	baik.			In the second			

	BAGIAN 5 : PRIVASI ONLINI	E YAN	G DIB	ERIK	AN		
No	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan kualitas privasi online yang Shopee berikan	1 STS	2 TS	3 ATS	4 AS	5 S	6 SS
1	Saya diberitahu informasi apa yang akan dikumpulkan perusahaan tentang saya						
2	Shopee menjelaskan bagaimana mereka akan menggunakan informasi yang dikumpulkan tentang saya						
3	Shopee memiliki mekanisme / kebijakan yang jelas untuk meninjau dan mengubah informasi pribadi yang tidak benar						

	Saya merasa bahwa Shopee berusaha untuk			
4	menyimpan informasi pribadi saya dari tangan			
	individu yang tidak diotorisasi			
	Saya merasa bahwa Shopee berusaha untuk			
5	menyimpan informasi pribadi saya dari tangan			
	individu yang tidak diotorisasi			

BAGIAN 6	: KEAMANAN	ONLINE YANG	DIBERIKAN

No	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan kualitas keamanan online yang Shopee berikan	1 STS	2 TS	3 ATS	4 AS	5 S	6 SS
1	Saya percaya bahwa Shopee menerapkan langkah- langkah keamanan untuk melindungi pembeli di internet			7			
2	Saya percaya bahwa Shopee memastikan bahwa informasi transaksional terlindungi dari perubahan atau kerusakan yang tidak disengaja selama pengiriman di internet		λ				
3	Saya percaya bahwa Shopee memiliki mekanisme pembayaran online yang sangat aman		1	1			
4	Saya percaya bahwa Shopee memiliki kemampuan superior dalam menangani pembajakan online						
5	Saya percaya bahwa saat transaksi dilindungi oleh teknik keamanan mutakhir di Shopee			5 =			

No	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan	1	2	3	4	5	6
	kepuasan yang Shopee berikan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya suka membeli produk dari Shopee	((1 100		((
2	Saya senang dengan pengalaman membeli produk			ž			
	dari Shopee			. 1			
3	Saya pikir membeli produk dari Shopee adalah ide				-/		
3	bagus	4 /					
4	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman						
4	membeli produk Shopee						

	BAGIAN 8 : KEPER	RCAYA	AN				
No	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan	1	2	3	4	5	6
No	kepercayaan yang diberikan Shopee	STS	TS	ATS	AS	S	SS

Ī	1	Saya percaya bahwa Shopee dengan jujur			
		memberikan informasi yang benar			
Ī	2	Saya percaya tidak ada kekeliruan di Shopee			
Ī	3	Saya percaya bahwa Shopee tidak akan mengambil			
		tindakan buruk terhadap konsumennya			

BAGIAN 9 : LOYALITAS

No	Pernyataan dibawah ini berkenaan dengan	1	2	3	4	5	6
110	loyalitas terhadap Shopee	STS	TS	ATS	AS	S	SS
	Jika Shopee terus mempertahankan kinerja layanan	$I \vee$	1				
1	saat ini, saya tidak akan beralih ke toko online	180,000 100					
	lainnya;			-			
	Sejauh ini jenis produk yang dijual Shopee, saya						
2	cukup mempertimbangkan untuk membeli di toko						
	online lainnya						
3	Saya suka memanfaatkan Shopee						
4	Bagi saya, Shopee adalah situs web terbaik untuk		A .				
4	berbelanja kebutuhan saya						

