

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Identitas Sosial, Persepsi Nilai dan Aktivitas Pemasaran Media Sosial terhadap Kepuasan Netizen

Kepada Yth. Para Responden

Bersama dengan ini, saya mohon izin kepada anda untuk membantu berpartisipasi dalam penelitian yang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat untuk tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Identitas Sosial, Persepsi Nilai dan Pengaruh Aktivitas Pemasaran Media Sosial terhadap Kepuasan Netizen”** (Studi empiris pada pengguna Instagram dan Facebook) sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya di Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonom (S2) Universitas Islam Indonesia (UII).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan akademis semata.

Pengisian kuisisioner dilakukan dengan sukarela. Saya mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

DATA IDENTITAS RESPONDEN

Bagian I

Pertanyaan bagian I berupa identitas konsumen. Berilah tanda (√) pada jawaban anda

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Umur : < 20 tahun 21-30 tahun
 31 - 40 tahun lebih dari 41 tahun
3. Pendidikan :
 SMP-SMA Sederajat
 Sarjana Sederajat
 Lainnya :
6. Pengeluaran/bln : <Rp. 2.000.000,-
 Rp. 2.000.001,- sampai dengan Rp. 5.000.000,-
 >Rp. 5.000.000,-

Pilih media sosial yang anda ikuti ataupun anda pakai untuk mencari informasi (boleh lebih dari satu):

| No | Jenis media sosial | Beri tanda (√) untuk yang anda ikuti/kunjungi |
|----|--------------------|---|
| 1 | Facebook | |
| 2 | Instagram | |
| 3 | Twitter | |
| 4 | Snapchat | |
| 5 | Youtube | |
| 6 | Whatsapp | |
| 7 | Line | |
| 8 | Lainnya | |

Lainnya sebutkan:

Diantara media sosial tersebut sebutkan tiga yang paling anda manfaatkan?

.....

Alasan Anda menggunakan media sosial tersebut?

.....

Media sosial mana yang paling efektif menyampaikan informasi untuk kegiatan usaha / bisnis?

.....

.....

Mengapa menurut anda media sosial tersebut yang efektif?

.....

.....

Berikan pendapat atau persepsi anda terhadap media sosial yang Anda pernah kunjungi ataupun ikuti. Anda boleh mengomentari salah satu media sosial yang anda ikuti untuk menyampaikan persepsi Anda.

Aktivitas Pemasaran Media Sosial/Social media activity marketing (Seo, 2018)

Hiburan

1. Mengunjungi media sosial ini menyenangkan.
2. Konten yang dibagikan oleh media sosial ini menyenangkan.
3. Mengunjungi media sosial ini cukup menghibur.

Interaksi

1. Berbagi informasi dimungkinkan di media sosial ini.
2. Diskusi dan pertukaran pendapat dimungkinkan di media sosial ini.
3. Saya biasa mengungkapkan opini di media sosial ini.

Mengikuti Trend

1. Informasi di media sosial ini selalu terbaru.
2. Dengan menggunakan media sosial ini saya bisa mengikuti tren.
3. Informasi di media sosial ini selalu ter up-date.

Kustomisasi

1. Informasi yang dibutuhkan dapat saya temukan di media sosial ini.
2. Media sosial ini memberikan informasi sesuai yang saya butuhkan.
3. Media sosial ini memberikan ragam pilihan produk seperti yang saya inginkan.

RisikoPersepsi

1. Informasi dari media sosial tentang ini dapat mengurangi kekhawatiran saya untuk membeli produk online.
2. Informasi dari media sosial ini dapat mengurangi kekecewaan saya bila informasinya valid.
3. Informasi dari media sosial ini dapat mengurangi resiko yang merugikan.

Kepuasan (Bhattaerjee, 2008)

1. Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup memuaskan.
2. Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup menyenangkan.
3. Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup membahagiakan.

4. Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup menarik.
5. Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini sesuai harapan.

Identitas Sosial / *Social Identification* (Wilkins, 2015)

1. Saya merasa ada ikatan/kesamaan dengan anggota (Follower) dari media sosial ini.
2. Cukup menyenangkan menjadi anggota/Follower dari media sosial ini.
3. Menjadi anggota/Follower dari media sosial ini membuat saya merasa baik.
4. Saya bisa mengembangkan pertemanan lewat media sosial ini.
5. Saya bisa mengembangkan network sosial lebih luas lewat media sosial ini.

Nilai yang diterima / *Perceived Value*(Mathwick, et al.,2001 dan Sobeiri, et al.,2013)

Estetika

1. Tampilan dari media sosial ini menarik.
2. Secara estetika media sosial ini membangun rasa ingin tahu.
3. Saya suka tampilan dari media sosial ini.
4. Isi dari media sosial ini menarik.
5. Semangat yang dibangun media sosial ini membuat saya tertarik.
6. Media sosial ini tidak hanya menjual produk, tapi juga menyenangkan saya.

Memberi Hiburan

1. Berbelanja di media sosial ini dapat membuat saya melupakan masalah lain.
2. Berbelanja di media sosial ini dapat membuat saya berada didunia lain.
3. Kadang saya sangat tertarik mencermati media sosial ini hingga melupakan hal lain.
4. Saya menikmati pencarian lewat media sosial ini bukan hanya untuk berbelanja tapi informasi lainnya juga menarik.
5. Saya berbelanja di media sosial ini lebih untuk kesenangan.

Nilai Ekonomi

1. Berbelanja di media sosial menghemat waktu saya.
2. Berbelanja di media sosial membuat cara berbelanja lebih mudah.
3. Berbelanja di media sosial dapat disesuaikan dengan jadwal saya.

4. Produk yang dijual di media sosial ini memiliki nilai ekonomi bagus.
5. Secara keseluruhan, saya senang dengan harga yang ditawarkan di media sosial ini.
6. Harga produk di media sosial ini terlalu mahal mempertimbangkan kualitas produk.

Layanan prima

1. Ketika mengunjungi media sosial ini, saya menemukan layanan yang bagus.
2. Media sosial ini ahli terhadap layanan yang ditawarkan.
3. Media sosial ini melayani dengan baik.
4. Media sosial ini memahami keinginan konsumen.
5. Media sosial ini profesional dalam menawarkan produk.

Niat melanjutkan (Chen, 2013)

1. Saya akan tetap menggunakan media sosial ini di kehidupan saya.
2. Saya akan tetap menggunakan media sosial ini kedepannya.
3. Saya akan tetap menggunakan media sosial ini meski ada alternatif media sosial lainnya.
4. Jika masih mungkin, saya tetap akan menggunakan media sosial ini.
5. Jika saya bisa, saya ingin menghentikan penggunaan media sosial.
6. Saya akan tetap menggunakan media sosial ini untuk meningkatkan tanggung jawab pekerjaan saya yang lebih luas.
7. Saya akan tetap menggunakan media sosial ini untuk memperluas jaringan sosial.

Niat membeli (Khan, 2019)

1. Saya suka membeli di media sosial ini sesuai rekomendasi teman.
2. Saya akan membeli produk-produk yang ditawarkan media sosial ini kedepannya.
3. Jika saya butuh produk sesuai kategorinya, saya akan membeli dari produk yang ditawarkan lewat media sosial ini.
4. Memanfaatkan jejaring media sosial membuat keputusan membeli lebih baik.
5. Memanfaatkan jejaring sosial media sosial ini menambah keyakinan untuk membeli.

Niat berpartisipasi (Yan, 2013)

1. Saya suka untuk terus berpartisipasi aktif dalam media sosial ini.
2. Saya suka memberikan masukan untuk media sosial ini.

3. Saya suka untuk berbagi informasi dalam media sosial ini.
4. Saya suka untuk berpartisipasi off line dengan anggota media sosial ini.

E-WOM (Chen, 2019., Kim, 2012., Seo, 2018)

1. Saya suka menyampaikan informasi tentang produk yang ditawarkan oleh media sosial ini ke teman-teman saya.
2. Saya suka berbagi informasi tentang aktivitas dari konten media sosial ini ke jaringan sosial saya.
3. Saya dengan senang hati berbagi informasi dari media sosial ini baik offline maupun online.
4. Saya kadang berbagi konten dari media sosial ini ke akun media sosial saya yang lain.
5. Saya dengan senang hati memposting informasi positif dari media sosial ke teman atau jaringan sosial saya.

AKTIVITAS PEMASARAN MEDIA SOSIAL

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) secara objektif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|-----|----|---|---|----|
| HIBURAN (ENTERTAINMENT) | | | | | | |
| 1. | Mengunjungi media sosial ini menyenangkan. | | | | | |
| 2. | Konten yang dibagikan oleh media sosial ini menyenangkan. | | | | | |
| 3. | Mengunjungi media sosial ini cukup menghibur. | | | | | |
| INTERAKSI (INTERACTION) | | | | | | |
| 1. | Berbagi informasi dimungkinkan di media sosial ini. | | | | | |
| 2. | Diskusi dan pertukaran pendapat dimungkinkan di media sosial ini. | | | | | |
| 3. | Saya biasa mengungkapkan opini di media sosial ini. | | | | | |
| MENGIKUTI TREN (TRENDINESS) | | | | | | |
| 1. | Informasi di media sosial ini selalu terbaru. | | | | | |
| 2. | Dengan menggunakan media sosial ini saya bisa mengikuti tren. | | | | | |
| 3. | Informasi di media sosial ini selalu ter up-date. | | | | | |
| KUSTOMISASI (CUSTOMIZATION) | | | | | | |
| 1. | Informasi yang dibutuhkan dapat saya temukan di media sosial ini. | | | | | |
| 2. | Media sosial ini memberikan informasi sesuai yang saya butuhkan. | | | | | |
| 3. | Media sosial ini memberikan ragam pilihan produk seperti yang saya inginkan. | | | | | |
| RISIKO PERSEPSI (PERCEIVED RISK) | | | | | | |
| 1. | Informasi dari media sosial tentang ini dapat mengurangi kekhawatiran saya untuk membeli produk online. | | | | | |
| 2. | Informasi dari media sosial ini dapat mengurangi kekecewaan saya bila | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | informasinya valid. | | | | | |
| 3. | Informasi dari media sosial ini dapat mengurangi resiko yang merugikan. | | | | | |

NILAI YANG DITERIMA (PERCEIVED VALUE)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objektif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|--------------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| ESTETIKA (AESTHETICS) | | | | | | |
| 1. | Tampilan dari media sosial ini menarik. | | | | | |
| 2. | Secara estetika media sosial ini membangun rasa ingin tahu. | | | | | |
| 3. | Saya suka tampilan dari media sosial ini. | | | | | |
| 4. | Isi dari media sosial ini menarik. | | | | | |
| 5. | Semangat yang dibangun media sosial ini membuat saya tertarik. | | | | | |
| 6. | Media sosial ini tidak hanya menjual produk, tapi juga menyenangkan saya. | | | | | |
| MEMBERI HIBURAN (PLAYFULNESS) | | | | | | |
| 1. | Berbelanja di media sosial ini dapat membuat saya melupakan masalah lain. | | | | | |
| 2. | Berbelanja di media sosial ini dapat membuat saya berada didunia lain. | | | | | |
| 3. | Kadang saya sangat tertarik mencermati media sosial ini hingga melupakan hal lain. | | | | | |
| 4. | Saya menikmati pencarian lewat media sosial ini bukan hanya untuk berbelanja tapi informasi lainnya juga menarik. | | | | | |
| 5. | Saya berbelanja di media sosial ini lebih untuk kesenangan. | | | | | |
| NILAI EKONOMI (CONSUMER ROI) | | | | | | |
| 1. | Berbelanja di media sosial menghemat waktu saya. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 2. | Berbelanja di media sosial membuat cara berbelanja lebih mudah. | | | | | |
| 3. | Berbelanja di media sosial dapat disesuaikan dengan jadwal saya. | | | | | |
| 4. | Produk yang dijual di media sosial ini memiliki nilai ekonomi bagus. | | | | | |
| 5. | Secara keseluruhan, saya senang dengan harga yang ditawarkan di media sosial ini. | | | | | |
| 6. | Harga produk di media sosial ini terlalu mahal mempertimbangkan kualitas produk. | | | | | |
| LAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) | | | | | | |
| 1. | Ketika mengunjungi media sosial ini, saya menemukan layanan yang bagus. | | | | | |
| 2. | Media sosial ini ahli terhadap layanan yang ditawarkan. | | | | | |
| 3. | Media sosial ini melayani dengan baik. | | | | | |
| 4. | Media sosial ini memahami keinginan konsumen. | | | | | |
| 5. | Media sosial ini profesional dalam menawarkan produk. | | | | | |

IDENTIFIKASI SOSIAL (SOCIAL IDENTIFICATION)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objectif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya merasa ada ikatan/kesamaan dengan anggota (Follower) dari media sosial ini. | | | | | |
| 2. | Cukup menyenangkan menjadi anggota/Follower dari media sosial ini. | | | | | |
| 3. | Menjadi anggota/Follower dari media sosial ini membuat saya merasa baik. | | | | | |
| 4. | Saya bisa mengembangkan pertemanan lewat media sosial ini. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5. | Saya bisa mengembangkan network sosial lebih luas lewat media sosial ini. | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

KEPUASAN(SATISFACTION)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objectif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup memuaskan. | | | | | |
| 2. | Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup menyenangkan. | | | | | |
| 3. | Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup membahagiakan. | | | | | |
| 4. | Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini cukup menarik. | | | | | |
| 5. | Keseluruhan, pengalaman saya menggunakan media sosial ini sesuai harapan. | | | | | |

NIAT MELANJUTKAN (CONTINUENCE INTENTION)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objectif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya akan tetap menggunakan media sosial ini di kehidupan saya. | | | | | |
| 2. | Saya akan tetap menggunakan media sosial ini kedepannya. | | | | | |
| 3. | Saya akan tetap menggunakan media sosial ini meski ada alternatif media sosial lainnya | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 4. | Jika masih mungkin, saya tetap akan menggunakan media sosial ini. | | | | | |
| 5. | Jika saya bisa, saya ingin menghentikan penggunaan media sosial. | | | | | |
| 6. | Saya akan tetap menggunakan media sosial ini untuk meningkatkan tanggung jawab pekerjaan saya yang lebih luas. | | | | | |
| 7. | Saya akan tetap menggunakan media sosial ini untuk memperluas jaringan sosial. | | | | | |

NIAT MEMBELI (PURCHASE INTENTION)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objectif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya suka membeli di media sosial ini sesuai rekomendasi teman. | | | | | |
| 2. | Saya akan membeli produk-produk yang ditawarkan media sosial ini kedepannya. | | | | | |
| 3. | Jika saya butuh produk sesuai kategorinya, saya akan membeli dari produk yang ditawarkan lewat media sosial ini. | | | | | |
| 4. | Memanfaatkan jejaring media sosial membuat keputusan membeli lebih baik. | | | | | |
| 5. | Memanfaatkan jejaring sosial media sosial ini menambah keyakinan untuk membeli. | | | | | |

NIAT BERPARTISIPASI (PARTICIPATION INTENTION)

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objectif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya suka untuk terus berpartisipasi aktif dalam media sosial ini. | | | | | |
| 2. | Saya suka memberikan masukan untuk media sosial ini. | | | | | |
| 3. | Saya suka untuk berbagi informasi dalam media sosial ini. | | | | | |
| 4. | Saya suka untuk berpartisipasi off line dengan anggota media sosial ini. | | | | | |

E-WOM

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda tanda (√) secara objectif.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 3 = Netral (N) 5= Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS) 4 = Setuju (S)

| NO | PERNYATAAN | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya suka menyampaikan informasi tentang produk yang ditawarkan oleh media sosial ini ke teman-teman saya. | | | | | |
| 2. | Saya suka berbagi informasi tentang aktivitas dari konten media sosial ini ke jaringan sosial saya. | | | | | |
| 3. | Saya dengan senang hati berbagi informasi dari media sosial ini baik offline maupun online. | | | | | |
| 4. | Saya kadang berbagi konten dari media sosial ini ke akun media sosial saya yang lain. | | | | | |
| 5. | Saya dengan senang hati memposting informasi positif dari media sosial ke teman atau jaringan sosial saya. | | | | | |