



# KUESIONER PENELITIAN

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ZALORA.CO.ID

---

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : Sahrul Rizal

NIM : 13311486

Alamat : Jl Utama No 45 Rt 01 RW 64, Pugeran, Maguharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang tingkat kepuasan konsumen *tangibles* (nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kualitas pelayanan pada Zalora.co.id

Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sahrul Rizal

## BAGIAN I : IDENTIFIKASI PELANGGAN/KONSUMEN

Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.
  - b. Berilah tanda (X) pada pilihan yang telah disediakan.
  - c. Nomor responden tidak perlu diisi.
1. No. Responden : .....
  2. Nama (boleh tidak diisi) : .....
  3. Alamat (boleh tidak diisi) : .....
  4. Usia : .....
  5. Jenis Kelamin :           a. Pria                           b. Wanita
  6. Pekerjaan :               a. PNS  
                                  b. Pegawai swasta  
                                  c. Wiraswasta  
                                  d. Pelajar/Mahasiswa  
                                  e. Lain-lain
  7. Pendapatan :             a. Kurang dari Rp 1.000.000,00  
                                  b. Rp 1.000.001,00 - Rp 2.000.000,00  
                                  c. Rp 2.000.001,00 - Rp 3.000.000,00  
                                  d. Lebih dari Rp 3.000.000,00
  8. Apakah Anda pernah melakukan pembelian produk di Zalora.co.id ?
    - a. Ya (dapat melanjutkan kebagian berikutnya)
    - b. Tidak (berhenti sampai disini)
  9. Jika pernah, sudah berapa kali Anda melakukan pembelian produk di Zalora.co.id?
    - a. 1 - 2 kali
    - b. 3 - 4 kali
    - c. Lebih dari 4 kali

## **BAGAN II : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA ZALORA.CO.ID**

### **Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda silang (X) seberapa besar tingkat persetujuan Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut.

Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Kode	Pertanyaan	Harapan					Kinerja						
			SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS		
<b>A</b>		<b>Nyata (<i>Tangibles</i>)</b>												
1	A1	Tampilan desain <i>website</i> Zalora.co.id bagus dan menarik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
2	A2	Tersedianya fasilitas <i>fast searching</i> , memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
3	A3	Kelengkapan keterangan informasi produk pada <i>website</i> Zalora.co.id, membantu saya mengetahui produk tersebut	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
4	A4	Kelengkapan fasilitas <i>support online</i> seperti <i>email/messenger</i> membantu saya untuk konsultasi mengenai produk yang akan dibeli	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
5	A5	Akurasi harga, selalu menampilkan harga produk yang konsisten, baik disitus sampai transaksi pembayaran	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
6	A6	Tersedianya fasilitas pendukung (atur berdasarkan, <i>filter</i> , pria/wanita) memudahkan saya dalam mengurutkan produk yang diinginkan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
<b>B</b>		<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>		
7	B1	Kecepatan pelayanan pada Zalora.co.id bagus dan bisa	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		

		diandalkan										
8	B2	Ketepatan waktu pengiriman produk Zalora.co.id sesuai yang telah dijanjikan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>C Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
9	C1	Kesigapan karyawan dalam melayani Konsumennya	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	C3	Penanganan keluhan konsumen ditanggapi dengan baik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>D Jaminan atau kepastian (<i>Assurance</i>)</b>			<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
11	D1	Pengetahuan karyawan terhadap produk baik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	D2	Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan baik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13	D3	Keterampilan karyawan dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen baik dan benar	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14	D4	Prestasi dan reputasi perusahaan Zalora.co.id bagus	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15	D5	Adanya jaminan barang kembali dan garansi	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16	D6	Kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan konsumen baik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>E Empati (<i>Empathy</i>)</b>			<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
17	E1	Konsumen diberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18	E2	Penampilan karyawan pada saat pengiriman dan berhadapan dengan konsumen rapi dan sopan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19	E3	Tersedianya fasilitas <i>COD</i> , menjadi alternatif pilihan lain untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

## LAMPIRAN II

No	HARAPAN (Importance)																		
	Tangible						Reliability		Responsiveness		Assurance						Emphaty		
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	5	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3
30	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
33	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4

38	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
39	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
41	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
42	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
44	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
45	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
49	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	3	3	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4
55	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
57	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
58	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
63	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
64	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
65	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
66	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
67	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5
68	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
70	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3
71	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3
72	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
75	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
80	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

83	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
84	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3
85	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
87	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
88	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
92	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5
93	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
94	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
95	4	3	3	3	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5
99	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
Rata	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.
-	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	6	2	5	4	4	4	5	4	4
Rata	3	4	6	9	9	1	5	0	42	50	3	8	0	6	4	0	2	6	6



No	Tingkat Kinerja (Performance)																		
	Tangible						Reliability		Responsiveness		Assurance						Empathy		
	KJ1	KJ2	KJ3	KJ4	KJ5	KJ6	KJ7	KJ8	KJ9	KJ10	KJ11	KJ12	KJ13	KJ14	KJ15	KJ16	KJ17	KJ18	KJ19
1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
9	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
12	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
15	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
21	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
27	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3
30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
31	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
36	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2



40	5	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
41	5	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
43	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
44	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
47	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
49	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
50	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
53	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
54	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
55	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
58	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
64	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
65	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
67	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
71	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
73	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
75	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	
76	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
81	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
83	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
84	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	

85	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
88	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
89	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
92	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1
93	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
94	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
97	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rat	4	4	4	4	4	4	4	4											
a-	.	.	.	.	.	.	.	.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.
Rat	4	0	3	4	3	3	3	4	28	41	2	2	2	3	3	0	2	2	3
a	4	6	2	3	6	3	7	2			4	1	9	4	5	9	1	5	9



## LAMPIRAN III

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TANGIBLES (HARAPAN)

#### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	21.7900	8.026	.383	.865
H2	21.8800	6.571	.755	.799
H3	21.7600	6.346	.765	.796
H4	21.8300	6.789	.670	.816
H5	22.0300	6.959	.679	.815
H6	21.8100	7.246	.542	.841

**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS RELIABILITY (HARAPAN)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H7	4.4000	.747	.707	. <sup>a</sup>
H8	4.3500	.553	.707	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS RESPONSIVENESS (HARAPAN)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H9	4.5000	.455	.665	.a
H10	4.4200	.488	.665	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

## UJI VALIDITAS DAN ASSURANCE ASSURANCE (HARAPAN)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H11	22.0800	8.741	.732	.914
H12	22.4300	8.106	.710	.920
H13	22.2100	8.551	.795	.906
H14	22.2500	8.311	.823	.902
H15	22.2700	8.058	.833	.900
H16	22.3100	8.438	.793	.906

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS EMPATHY (HARAPAN)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H17	8.9200	1.711	.719	.658
H18	8.9800	1.515	.619	.776
H19	8.9800	1.878	.623	.755

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TANGIBLES (KINERJA)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ1	21.5000	8.838	.477	.903
KJ2	21.8800	7.400	.695	.875
KJ3	21.6200	7.672	.770	.862
KJ4	21.5100	7.485	.823	.853
KJ5	21.5800	7.499	.745	.865
KJ6	21.6100	7.372	.753	.864



**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS RELIABILITY (KINERJA)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ7	4.4200	.428	.604	. <sup>a</sup>
KJ8	4.3700	.458	.604	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS RESPONSIVENESS (KINERJA)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ9	4.4100	.406	.610	.a
KJ10	4.2800	.406	.610	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS ASSURANCE (KINERJA)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ11	21.2800	8.729	.731	.934
KJ12	21.3100	8.863	.773	.928
KJ13	21.2300	8.401	.865	.916
KJ14	21.1800	8.472	.870	.916
KJ15	21.1700	8.789	.873	.917
KJ16	21.4300	8.712	.756	.930

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS EMPATHY (KINERJA)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ17	8.6400	1.667	.811	.733
KJ18	8.6000	1.636	.776	.761
KJ19	8.4600	1.726	.625	.907

## LAMPIRAN IV

### Analisis *Importance Performance*

No	Dimensi dan Item	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
<b>Nyata (<i>Tangibles</i>)</b>				
1	Tampilan desain <i>website</i> Zalora.co.id bagus dan menarik	4.44	4.43	100.2%
2	Tersedianya fasilitas <i>fast searching</i> , memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan	4.06	4.34	93.5%
3	Kelengkapan keterangan informasi produk pada <i>website</i> Zalora.co.id, membantu saya mengetahui produk tersebut	4.32	4.46	96.9%
4	Kelengkapan fasilitas <i>support online</i> seperti <i>email/messenger</i> membantu saya untuk konsultasi mengenai produk yang akan dibeli	4.43	4.39	100.9%
5	Akurasi harga, selalu menampilkan harga produk yang konsisten, baik disitus sampai transaksi pembayaran	4.36	4.19	104.1%
6	Tersedianya fasilitas pendukung (atur berdasarkan, <i>filter</i> , pria/wanita) memudahkan saya dalam mengurutkan produk yang diinginkan	4.33	4.41	98.2%
	<b>Rata-rata <i>Tangibles</i></b>	<b>4.32</b>	<b>4.37</b>	<b>99.0%</b>
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
7	Kecepatan pelayanan pada Zalora.co.id bagus dan bisa diandalkan	4.37	4.35	100.5%
8	Ketepatan waktu pengiriman produk Zalora.co.id sesuai yang telah dijanjikan	4.42	4.40	100.5%
	<b>Rata-rata <i>Reliability</i></b>	<b>4.40</b>	<b>4.38</b>	<b>100.5%</b>
<b>Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
9	Kesigapan karyawan dalam melayani Konsumennya	4.28	4.42	96.8%
10	Penanganan keluhan konsumen ditanggapi dengan baik	4.41	4.50	98.0%
	<b>Rata-rata <i>Responsiveness</i></b>	<b>4.35</b>	<b>4.46</b>	<b>97.4%</b>
<b>Jaminan atau kepastian (<i>Assurance</i>)</b>				
11	Pengetahuan karyawan terhadap produk baik	4.24	4.63	91.6%

12	Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan baik	4.21	4.28	98.4%
13	Keterampilan karyawan dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen baik dan benar	4.29	4.50	95.3%
14	Prestasi dan reputasi perusahaan Zalora.co.id bagus	4.34	4.46	97.3%
15	Adanya jaminan barang kembali dan garansi	4.35	4.44	98.0%
16	Kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan konsumen baik	4.09	4.40	93.0%
	<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>4.25</b>	<b>4.45</b>	<b>95.6%</b>
<b>Empati (Empathy)</b>				
17	Konsumen diberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan	4.09	4.40	93.0%
18	Penampilan karyawan pada saat pengiriman dan berhadapan dengan konsumen rapi dan sopan	4.21	4.52	93.1%
19	Tersedianya fasilitas COD, menjadi alternatif pilihan lain untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran	4.25	4.46	95.3%
	<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>4.18</b>	<b>4.46</b>	<b>93.8%</b>

## LAMPIRAN V

### Analysis Diagram Kartesius

No	Dimensi dan Item	Kinerja	Harapan
<b>Nyata (<i>Tangibles</i>)</b>			
1	Tampilan desain <i>website</i> Zalora.co.id bagus dan menarik	4.44	4.43
2	Tersedianya fasilitas <i>fast searching</i> , memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan	4.06	4.34
3	Kelengkapan keterangan informasi produk pada <i>website</i> Zalora.co.id, membantu saya mengetahui produk tersebut	4.32	4.46
4	Kelengkapan fasilitas <i>support online</i> seperti <i>email/messenger</i> membantu saya untuk konsultasi mengenai produk yang akan dibeli	4.43	4.39
5	Akurasi harga, selalu menampilkan harga produk yang konsisten, baik disitus sampai transaksi pembayaran	4.36	4.19
6	Tersedianya fasilitas pendukung (atur berdasarkan, <i>filter</i> , pria/wanita) memudahkan saya dalam mengurutkan produk yang diinginkan	4.33	4.41
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
7	Kecepatan pelayanan pada Zalora.co.id bagus dan bisa diandalkan	4.37	4.35
8	Ketepatan waktu pengiriman produk Zalora.co.id sesuai yang telah dijanjikan	4.42	4.40
<b>Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
9	Kesigapan karyawan dalam melayani Konsumennya	4.28	4.42
10	Penanganan keluhan konsumen ditanggapi dengan baik	4.41	4.50
<b>Jaminan atau kepastian (<i>Assurance</i>)</b>			
11	Pengetahuan karyawan terhadap produk baik	4.24	4.63
12	Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan baik	4.21	4.28
13	Keterampilan karyawan dalam memberi informasi yang dibutuhkan konsumen baik dan benar	4.29	4.50
14	Prestasi dan reputasi perusahaan Zalora.co.id bagus	4.34	4.46
15	Adanya jaminan barang kembali dan garansi	4.35	4.44
16	Kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan konsumen baik	4.09	4.40
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
17	Konsumen diberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan	4.09	4.40

18	Penampilan karyawan pada saat pengiriman dan berhadapan dengan konsumen rapi dan sopan	4.21	4.52
19	Tersedianya fasilitas <i>COD</i> , menjadi alternatif pilihan lain untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran	4.25	4.46
	<b>Rata-rata Kualitas Pelayanan</b>	<b>4.29</b>	<b>4.42</b>

