# KUISIONER

Kepada Yth :

Saudara/I Responden

Ditempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Tyas Arifta Windasari, Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Yang bermaksud melakukan penelitian untuk Menyusun tesis yang berjudul “ **PERAN E-WOM DALAM MEMODERASI PENGARUH DIGITAL MARKETING, E- SERVICE QUALITY, DAN E-TRUST TERHADAP E- CUSTOMER SATISFACTION (PENGGUNA ONLINE MARKETPLACE SHOPEE GEN Z)”.**

Sehubung dengan hal tersebut, saya berharap saudara/ i berkenan untuk membantu mengisi kuisioner yang saya berikan kepada saudara / i. Data yang saudara/ i berikan hanya untuk kepentingan akademik saja dan akan dijaga kerahasiaannya. Sehingga mohon kesediaannya untuk menjawab pertanyaan -pertanyaan dengan lengkap sesuai dengan petunjuk yang ada.

Kuisioner ini dikhususkan bagi mahasiswa Program Studi Manajemen semester 7 Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo. Atas kesediaannya, waktu serta pikiran saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan. Saya mengucapkan banyak terimakasih. Semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan dalam segala hal.

1. **Informasi Umum Judul Penelitian:** Peran E-WOM dalam Memoderasi Pengaruh Digital Marketing, E- Service Quality, dan E-Trust Terhadap E- Customer Satisfaction ( Pengguna Online Marketplace Shopee Gen Z)
2. **Identitas Responden Petunjuk Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda centang (✓)**
   1. Nama :
   2. Asal Perguruan Tinggi :
      1. Universitas Muhammadiyah Ssidoarjo
      2. Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo
   3. Program Studi :
   4. Semester :
   5. Jenis kelamin :
      1. Perempuan b. Laki-laki
   6. Usia :
      1. 18-24 Tahun b. 25-35 Tahun
3. Pengguna Shopee :
4. Ya b. Tidak
5. Menggunakan shope sejak kapan:
6. Berapa kali melakukan pembelian di shopee dalam sebulan

( )1-3 ( )7-9

( )4-6 ( )>9

1. **Petunjuk Pengisian Kuisioner :**
   1. Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda
   2. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk satu pertanyaan
   3. Tidak boleh ada nomor yang tidak terjawab
   4. Keterangan pilihan jawaban adalah sebagai berikut:
      1. Sangat Tidak Setuju (STS)
      2. Tidak Setuju (TS)
      3. Kurang Setuju (KS)
      4. Setuju (S)
      5. Sangat Setuju (SS)
2. **DAFTAR PERTANYAAN :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **Nilai** | | | | |
| **STS**  **(1)** | **TS**  **(2)** | **R (3)** | **S**  **(4)** | **SS**  **(5)** |
| **Digital Marketing** | | | | | | |
| 1 | Aplikasi shopee sangat membantu saya dalam mencari informasi yang dibutuhkan |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya mendapatkan produk yang saya cari di shopee melalui mesin pencari Google |  |  |  |  |  |
| 3 | Saya memperoleh informasi, promo, dan iklan melalui web banner yang ditampilkan shopee |  |  |  |  |  |
| 4 | Saya melihat promosi Shopee melalui jejaring sosial atau sosial media tertentu |  |  |  |  |  |
| 5 | Saya memperoleh notifikasi terkait informasi pembelian dan promosi shopee |  |  |  |  |  |
| 6 | Saya mengetahui shopee dari suatu perusahaan yang bekerja sama dengan shopee |  |  |  |  |  |
| ***E-service quality*** | | | | | | |
| *Reliability/fulfillment* | | | | | | |
| 7 | Layanan shopee tepat |  |  |  |  |  |
| 8 | Layanan shopee akurat |  |  |  |  |  |
| *Responsiveness* | | | | | | |
| 9 | Respon layanan shopee cepat |  |  |  |  |  |
| 10 | Kesediaan layanan shopee untuk membantu saya dalam berbelanja cukup baik |  |  |  |  |  |
| *Privacy /security* | | | | | | |
| 11 | Informasi pribadi saya terlindungi |  |  |  |  |  |
| 12 | Informasi keuangan saya terlindungi |  |  |  |  |  |
| *Informasi Quality/Benefit* | | | | | | |
| 13 | Informasi yang ada di shopee sesuai dengan kebutuhan saya |  |  |  |  |  |
| 14 | Informasi yang ada di shopee sesuai tujuan saya |  |  |  |  |  |
| *Ease of use/ Usability* | | | | | | |
| 15 | Informasi di shopee mudah diakses |  |  |  |  |  |
| *Web Design* | | | | | | |
| 16 | Tampilan pada situs shopee menarik |  |  |  |  |  |
| 17 | Tampilan konten situs shopee lengkap |  |  |  |  |  |
| 18 | Tampilan konten pada situs shopee terstruktur |  |  |  |  |  |
| *E-Trust* | | | | | | |
| integritas | | | | | | |
| 19 | Penjual di shopee rata memiliki reputasi yang baik (*star seller)* |  |  |  |  |  |
| *Consistency* | | | | | | |
| 20 | Pesanan dari shopee selalu datang tepat waktu |  |  |  |  |  |
| *Competency* | | | | | | |
| 21 | Shopee selalu menjual berbagai produk yang sedang trend saat ini |  |  |  |  |  |
| *Loyalty* | | | | | | |
| 22 | Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Shopee |  |  |  |  |  |
| *Opennes* | | | | | | |
| 23 | Shopee selalu memberikan informasi saat adanya diskon, sale, gratis ongkir pada saya, dan ini sangat membantu saya |  |  |  |  |  |
| *Electronic Word of Mouth (EWOM)* | | | | | | |
| 24 | Saya sering mengakses informasi tentang Shopee di website |  |  |  |  |  |
| 25 | Saya sering melakukan interaksi dengan pengguna shopee lainnya |  |  |  |  |  |
| 26 | Saya melakukan pembelian di Shopee karena melihat ulasan atau komentar dari konsumen lain |  |  |  |  |  |
| 27 | Melalui situs jejaring social, saya memperoleh informasi terkait variasi produk di Shopee |  |  |  |  |  |
| 28 | Saya memperoleh informasi bahwa kualitas produk di Shopee baik |  |  |  |  |  |
| 29 | Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan pembelian di Shopee |  |  |  |  |  |
| *E- Customer Satisfaction* | | | | | | |
| 30 | Konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi shopee yaitu melalui fiturfitur yang memudahkan konsumen pada saat berbelanja misalnya pembayaran yang bisa dicicil (SPay Later), COD (Cash On Delivery) dan sebagainya |  |  |  |  |  |
| 31 | Konsumen merasa puas dengan penawaran yang diberikan oleh aplikasi shopee yaitu dengan menampilkan produk produk yang sedang di cari atau yang paling sering di cari di beranda paling atas dan juga adanya promo-promo menarik sehingga mampu mempengaruhi konsumen untuk membeli produk tersebut |  |  |  |  |  |
| 32 | Konsumen merasa puas dengan keamanan data diri pada aplikasi shopee yang sangat terjamin kerahasiaannya |  |  |  |  |  |
| 33 | Konsumen merasa puas dengan tampilan desain pada aplikasi shopee |  |  |  |  |  |