**KUESIONER PENELITIAN**

Responden Yth.

Saya. Andy Ahmad Shiddiq Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang sedang menyusun penelitian. Penelitian ini berjudul “ Analisis *e service quality*, kepercayaan dan kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan e*-commerce marketplace* Facebook”. Pada kesempatan ini saya mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi responden penelitian. Penelitian ini untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan. Adapun hasil dari penelitian ini saya gunakan untuk penyusunan bahan skripsi pada program Sarjana Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Setiap jawaban tidak ada benar atau salah, tetapi jawaban yang baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan anda. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan banyak terimakasih.

1. **Identifikasi Responden**
2. Nama : ………………………………………
3. Jenis Kelamin : a. Pria

b. Wanita

1. Usia : a. <25 Tahun

b. 26-35 Tahun

c. >36 Tahun

1. **Petunjuk Pengisian Kuesioner**
2. Kuesioner ini ditujukan untuk seluruh pelanggan e-*commerce marketplace* Facebook.
3. Bapak / Ibu diharapkan memberikan jawaban yang sesuai dengan persepsi Bapak / Ibu dalam penelitian ini.
4. Beri tanda ( √ ) pada kolom pernyataan kuesioner sesuai dengan pilihan Bapak / Ibu.
5. Pilihan jawaban yaitu :
6. STS : Sangat tidak setuju.
7. TS : Tidak setuju.
8. N : Netral.
9. S : Setuju.
10. SS : Sangat setuju.

**Daftar Pernyataan**

**Variabel *E-service quality* (X1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Pilihan Jawaban** | | | | |
| **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1. | *Marketplace* facebook mempunyai reputasi yang baik. |  |  |  |  |  |
| 2. | *Marketplace* facebook memiliki fitur agar data konsumen aman. |  |  |  |  |  |
| 3. | Ketika terjadi penipuan maka kita dapat sharing profil penipu kepada pengguna lain. |  |  |  |  |  |

**Variabel Kepercayaan (X2)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Pilihan Jawaban** | | | | |
| **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1. | Saya percaya penjual di *Marketplace* facebook selalu menjaga reputasi karena menyangkut nama baik usaha. |  |  |  |  |  |
| 2. | *Marketplace* facebook selalu menghadirkan fitur yang memudahkan pengguna |  |  |  |  |  |
| 3. | Sebagai pembeli atau penjual saya selalu bersikap jujur di dalam transaksi di *Marketplace* facebook. |  |  |  |  |  |

**Variabel Kenyamanan (X3)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Pilihan Jawaban** | | | | |
| **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1. | Tampilan *Marketplace* facebook cukup menarik |  |  |  |  |  |
| 2. | Situs *Marketplace* facebook mudah untuk diakses. |  |  |  |  |  |
| 3. | *Marketplace* facebook dapat diakses dengan cepat. |  |  |  |  |  |

**Variabel Loyalitas Konsumen (Y).**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Pilihan Jawaban** | | | | |
| **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| 1. | Saya akan menggunakan *Marketplace* facebook di kemudian hari. |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya merekomendasikan kepada teman bahwa transaksi *Marketplace* facebook aman namun harus berhati-hati. |  |  |  |  |  |
| 3. | *Marketplace* facebook memudahkan saya ketika mecari barang yang saya butuhkan |  |  |  |  |  |