



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### SECTION 1

#### KUESIONER

Perkenalkan saya Jeremy Thomson mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2019. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memperoleh data yang akan digunakan memenuhi tugas akhir saya. Adapun judul penelitian saya adalah Analisis pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian di marketplace Shopee. Berikut kriteria responden yang dapat berpartisipasi dalam penelitian ini :

1. Berdomisili di Jakarta
2. Pernah melakukan Pembelian produk di marketplace Shopee

Informasi apapun yang Saudara/i berikan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan akademik semata dan dijaga kerahasiaannya. Dalam pengisian kuisisioner ini, tidak ada jawaban yang dianggap benar atau salah, yang lebih penting adalah pendapat dari Saudara/i yang didasarkan pada pengalaman apa adanya atau sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur, lengkap, dan objektif. Setiap jawaban sangat bermakna bagi saya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,  
Jeremy Thomson

#### SECTION 2

#### Profil Responden

Nama .....

Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia

- 1-21 Tahun
- 22-27 Tahun
- 28-35 Tahun
- Diatas 36 Tahun



Apakah anda pernah berbelanja di *marketplace* Shopee

- Ya (Silahkan lanjutkan pengisian kuesioner, Terima kasih)
- Tidak (Silahkan berhenti sampai disini saja, Terima kasih)

### SECTION 3

#### Pertanyaan penelitian (Kualitas Layanan)

Keterangan :

- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

1. Shopee memberikan layanan berupa customer service untuk menanggapi keluhan konsumen dengan baik dan akurat

- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

2. Layanan yang diberikan oleh Shopee sangat memuaskan

- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

3. Shopee dapat menangani keluhan atau masukan konsumen dengan cepat

- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

4. Saya merasa aman dan tidak khawatir saat berbelanja di marketplace Shopee

- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju



5. Shopee memberikan perhatian extra kepada konsumen yang memberikan keluhan atau masukan



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

6. Aplikasi shopee sangat user friendly dan modern

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

#### SECTION 4

#### Pertanyaan penelitian (Promosi Penjualan)

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

1. Saya selalu mengklaim kupon potongan harga yang diberikan oleh Shopee

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

2. Shopee menyediakan fitur pengembalian dana jika terjadi kesalahan pada produk yang dikirimkan

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

3. Shopee selalu menampilkan produk yang menarik pada halaman utama nya

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasi sumber, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

C

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Shopee memberikan hadiah berupa Diskon jika memenuhi persyaratan pembelian tertentu

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

5. Shopee memberikan layanan gratis ongkos kirim jika memenuhi persyaratan pembelian tertentu

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

## SECTION 5

### Pertanyaan penelitian (Keputusan Pembelian)

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

1. Ketika saya membutuhkan suatu produk kebutuhan, saya akan membelinya secara online

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

2. Saya memilih Shopee sebagai pilihan utama ketika ingin berbelanja online

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau hasil penelitian, atau karya lain yang diterbitkan, pernyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



©

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Saya akan membeli produk menggunakan marketplace Shopee secara rutin pada saat membutuhkannya

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

4. Dalam satu bulan biasanya saya melakukan pembelian di Shopee lebih dari satu transaksi

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

5. Saya memilih Shopee sebagai pilihan belanja online utama karena layanan yang diberikan sangat baik

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

6. Saya memilih Shopee sebagai pilihan belanja online utama karena pilihan produk yang diberikan sangat lengkap

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS**

**Hasil Uji Validitas**

**Variabel Kualitas Layanan**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.10	15.817	.892	.825	.916
X1.2	20.50	15.914	.805	.771	.927
X1.3	20.60	16.938	.764	.606	.932
X1.4	20.30	16.217	.766	.721	.931
X1.5	20.27	16.340	.816	.686	.925
X1.6	20.40	15.283	.844	.747	.922

**Hasil Uji Validitas**

**Variabel Promosi Penjualan**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.03	9.275	.923	.864	.868
X2.2	16.60	8.869	.763	.777	.894
X2.3	16.57	8.047	.840	.830	.879
X2.4	16.40	9.834	.682	.730	.909
X2.5	16.40	9.490	.713	.627	.903

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Hasil Uji Validitas

### Variabel Keputusan Pembelian

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.37	15.413	.890	.873	.913
Y1	20.73	16.202	.758	.734	.929
Y1	20.97	15.826	.780	.737	.926
Y1	20.67	15.747	.753	.768	.930
Y1	20.60	14.869	.826	.765	.921
Y1	20.50	15.293	.846	.799	.918

© Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

### LAMPIRAN 3

## HASIL OUTPUT Uji RELIABILITAS

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Variabel Kualitas Layanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.938	6

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Hasil Uji Reliabilitas

### Variabel Promosi Penjualan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.915	5

## Hasil Uji Reliabilitas

### Variabel Keputusan Pembelian

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.936	6

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**





## LAMPIRAN 4

### HASIL OUTPUT UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.50448812	
Most Extreme Differences	Absolute	.125	
	Positive	.087	
	Negative	-.125	
Test Statistic		.125	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.078 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.071
		Upper Bound	.085

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

## LAMPIRAN 5

### HASIL OUTPUT UJI MULTIKOLINEARITAS

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.783	1.172		1.522	.131		
	Total_X1	.607	.087	.618	6.960	.000	.233	4.293
	Total_X2	.395	.111	.315	3.554	.001	.233	4.293

a. Dependent Variable: Total\_Y

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT UJI HETEROSKEDASTISITAS

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.418	.836		1.696	.093
	Total_X1	-.051	.062	-.173	-.826	.411
	Total_X2	.043	.079	.115	.547	.586

Dependent Variable: ABS\_RES

LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.783	1.172		1.522	.131
1	Total_X1	.607	.087	.618	6.960	.000
1	Total_X2	.395	.111	.315	3.554	.001

Dependent Variable: Total\_Y

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## Hasil Uji t

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.783	1.172		1.522	.131
	Total_X1	.607	.087	.618	6.960	.000
	Total_X2	.395	.111	.315	3.554	.001

a. Dependent Variable: Total\_Y

## Hasil Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1035.625	2	517.813	224.146	.000 <sup>b</sup>
	Residual	224.085	97	2.310		
	Total	1259.710	99			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

## Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 <sup>a</sup>	.822	.818	1.520

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

©

Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

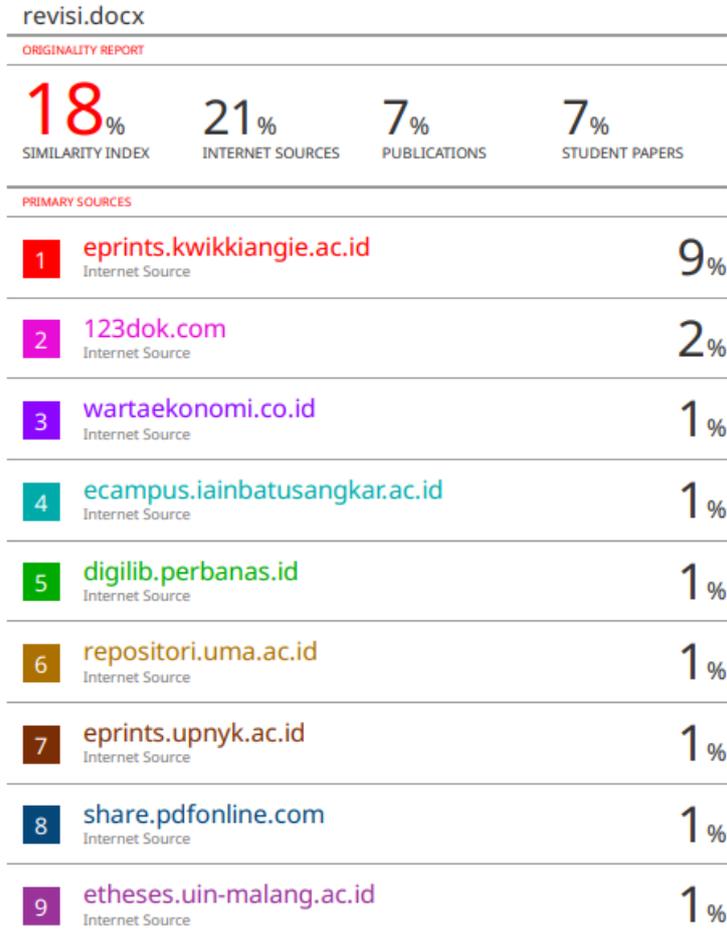
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**HASIL UJI OUTPUT PLAGIARISME**



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



10	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
11	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
12	perpustakaan.stietotalwin.ac.id Internet Source	1%
13	nathaniavalencia.wordpress.com Internet Source	1%
14	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	1%

Exclude quotes  On      Exclude matches  < 1%  
Exclude bibliography  On

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.