



LAMPIRAN 1
Pengantar Kuisisioner

Pengantar Kuisisioner

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *ONLINE SHOP* BILABEL.ID

Kepada Yth.

Assalamualaikum wr.wb

Selamat datang di Kuisisioner pengukuran kepuasan konsumen Bilabel.id. Dalam hal ini perkenalkan nama saya SHASABILA RISTY, selaku owner Bilabel.id sedang mengumpulkan data terkait pengalaman kalian selama berbelanja di *online shop* Bilabel.id. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kalian sebagai customer Bilabel.id

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikumwr.wb

SHASABILA RISTY

15.1041.1089



LAMPIRAN 2
Petunjuk Pengisian Kuisiner

etunjuk Pengisian

Profil Responden :

1. Nama :
2. JenisKelamin :
3. Umur :

Pilihlah berdasarkan jawaban yang dipilih

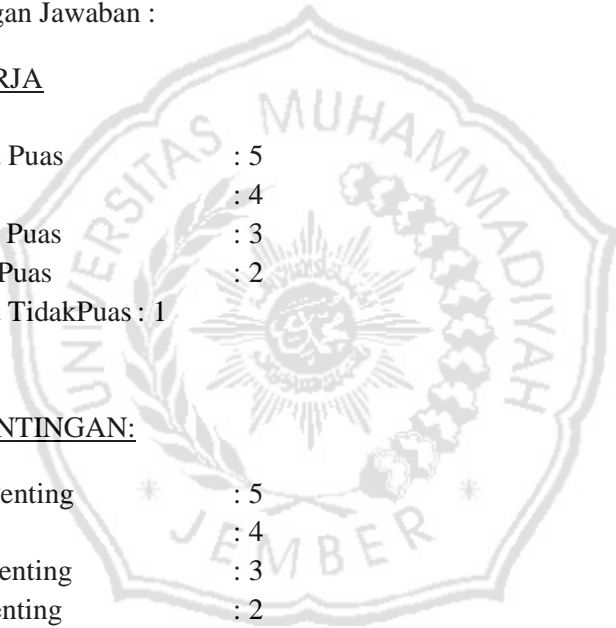
Keterangan Jawaban :

➤ KINERJA

- Sangat Puas : 5
Puas : 4
Cukup Puas : 3
Tidak Puas : 2
Sangat TidakPuas : 1

➤ KEPENTINGAN:

- Sangat Penting : 5
Penting : 4
Cukup Penting : 3
Tidak Penting : 2
Sangat Tidak Penting : 1

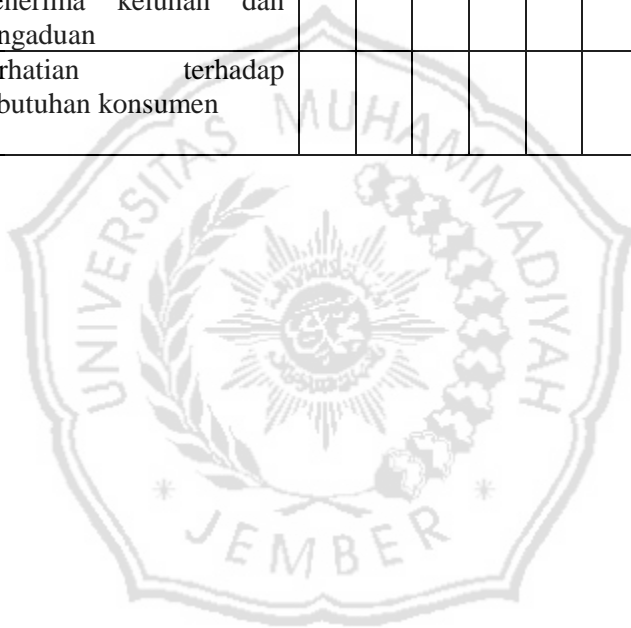




LAMPIRAN 3
Kuisisioner Penelitian

D. Empati (X5)

NO	Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empati (<i>Emphaty</i>)											
1	Selalu bersedia membantu konsumen selama transaksi berbelanja										
2	Pelayanan yang menyenangkan selama proses transaksi belanja										
3	Ketersediaan admin dalam menerima keluhan dan pengaduan										
4	Perhatian terhadap kebutuhan konsumen										





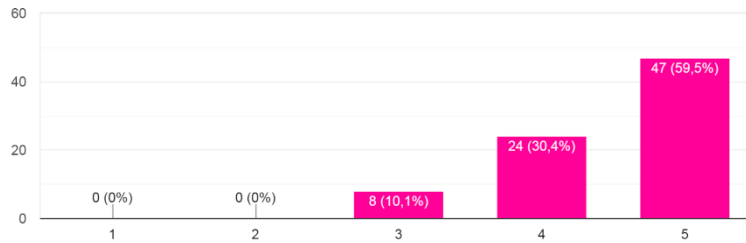
LAMPIRAN 4:
Rekapitulasi Jawaban Responden



LAMPIRAN 5:
Frekuensi Pernyataan Responden

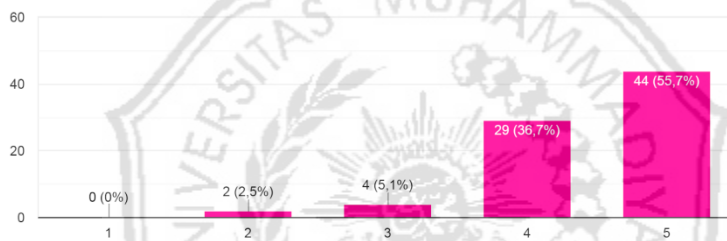
Kualitas Produk yang memuaskan

79 tanggapan



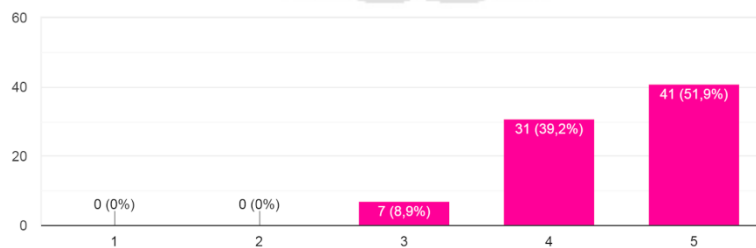
Tampilan catalog di Instagram yang menarik

79 tanggapan



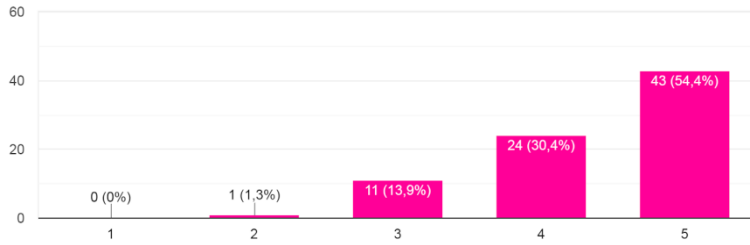
Tampilan foto catalog yang berdasarkan realpict

79 tanggapan



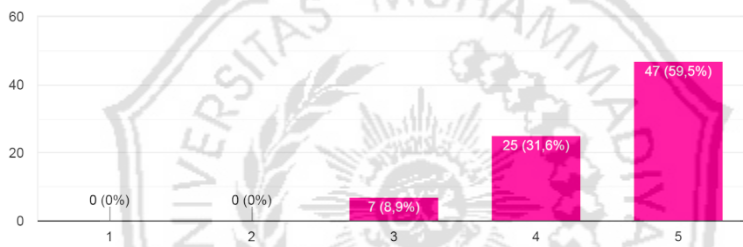
Packing yang baik dan rapi

79 tanggapan



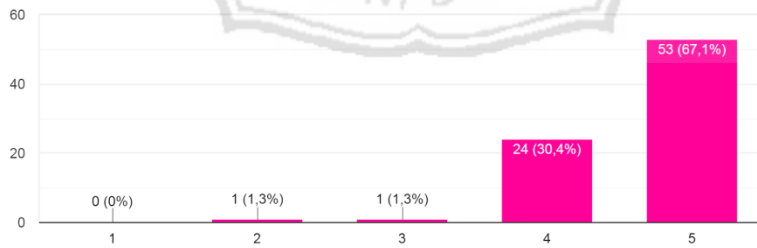
Pelayanan admin yang cukup professional

79 tanggapan



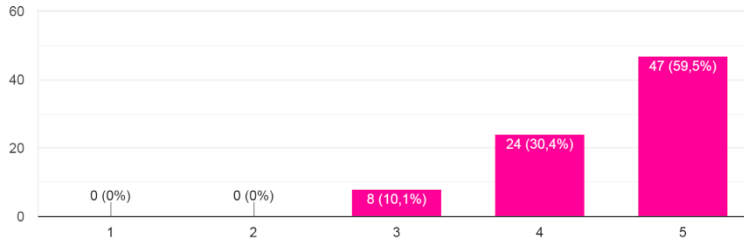
Mudah dalam proses transaksi pembelian produk

79 tanggapan



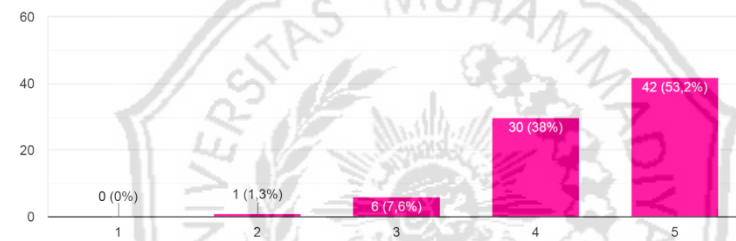
Mudah dalam proses pengambilan atau pengiriman barang

79 tanggapan



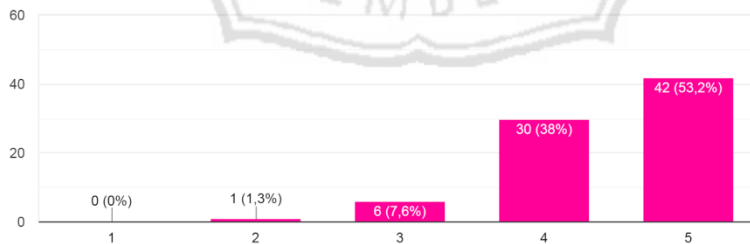
Admin membalas chat dengan cepat dan ramah

79 tanggapan



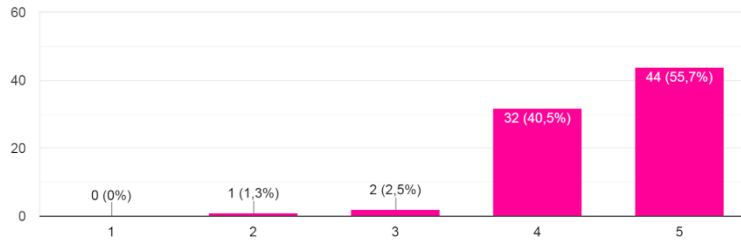
Admin membalas chat dengan cepat dan ramah

79 tanggapan



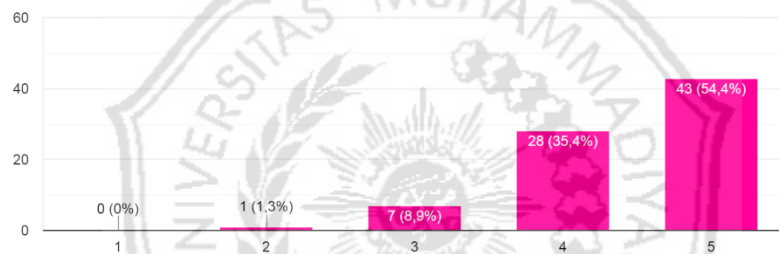
Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan transaksi atau proses order

79 tanggapan



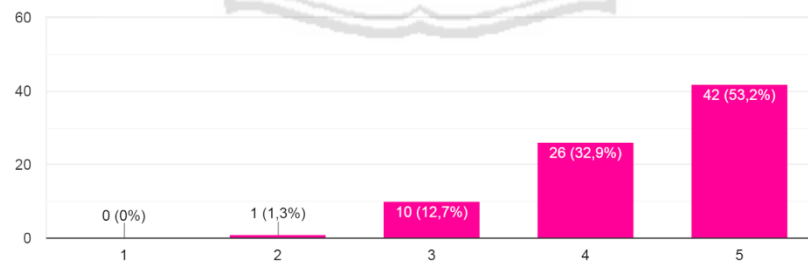
Memberi pilihan cara termudah untuk mendapatkan produk

79 tanggapan



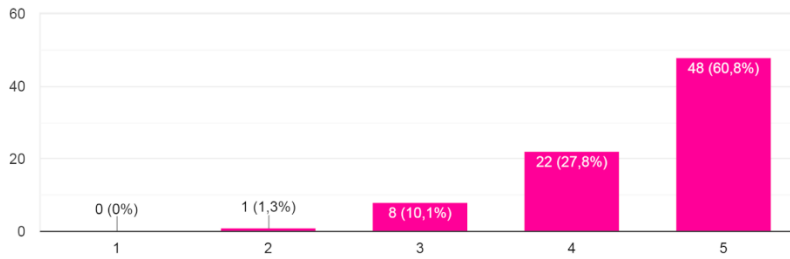
Memberi pilihan saran pembayaran yang mudah

79 tanggapan



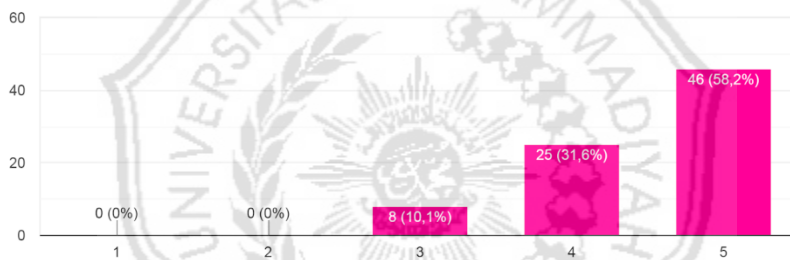
Konsumen merasa aman dan nyaman selama bertansaksi

79 tanggapan



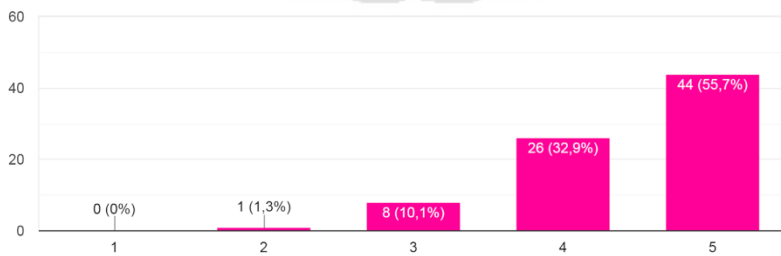
Privasi konsumen terjaga dengan baik

79 tanggapan



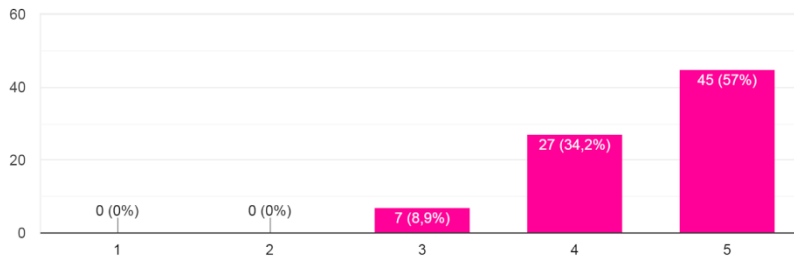
Barang diterima atau sampai tepat waktu

79 tanggapan



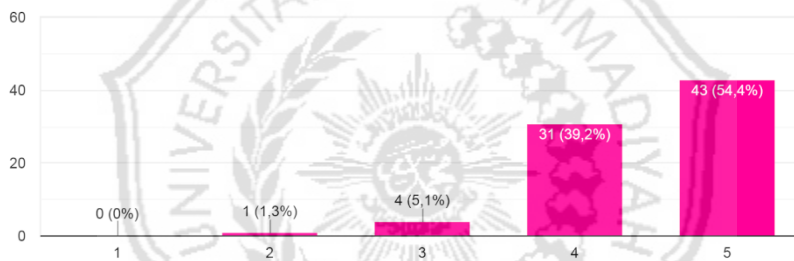
Tidak membuat kesalahan pengiriman atau pemberian produk

79 tanggapan



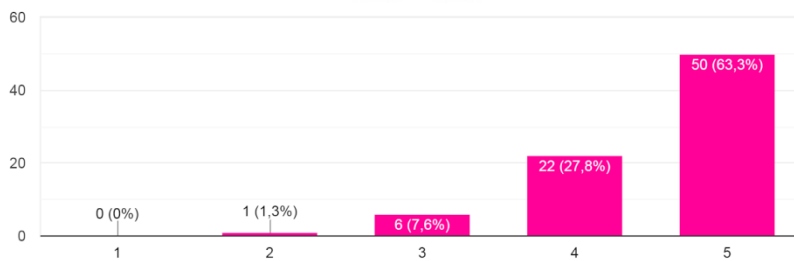
Selalu bersedia membantu konsumen selama transaksi belanja

79 tanggapan



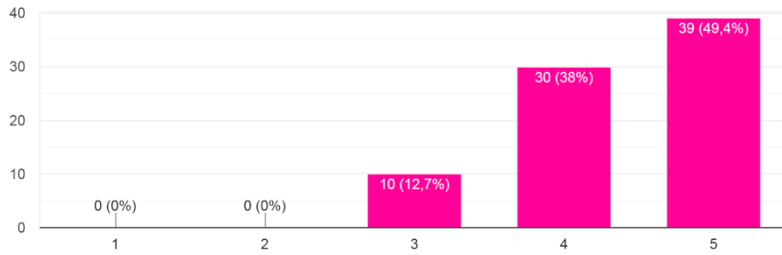
Pelayanan yang menyenangkan selama proses transaksi belanja

79 tanggapan



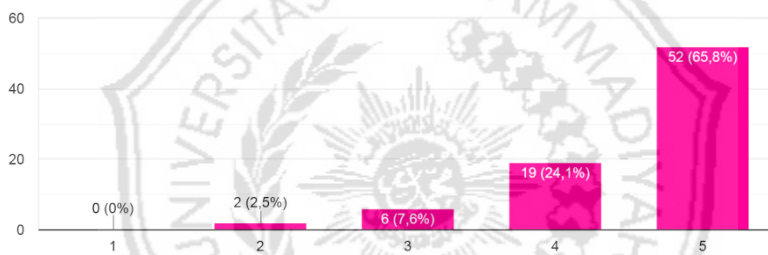
Keseterediaan admin dalam menerima keluhan dan pengaduan

79 tanggapan



Perhatian terhadap kebutuhan konsumen

79 tanggapan





LAMPIRAN 6:
Hasil Uji Validitas

BUKTI FISIK (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tangible
X1.1	Pearson Correlation	1	.654**	.494**	.589**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X1.2	Pearson Correlation	.654**	1	.409**	.600**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X1.3	Pearson Correlation	.494**	.409**	1	.556**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X1.4	Pearson Correlation	.589**	.600**	.556**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78
Tangible	Pearson Correlation	.836**	.821**	.744**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KEANDALAN (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Reability
X2.1	Pearson Correlation	1	.590**	.551**	.595**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X2.2	Pearson Correlation	.590**	1	.660**	.501**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X2.3	Pearson Correlation	.551**	.660**	1	.508**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X2.4	Pearson Correlation	.595**	.501**	.508**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78
Reability	Pearson Correlation	.834**	.823**	.828**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KETANGGAPAN (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Responsive
X3.1	Pearson Correlation	1	.638**	.664**	.618**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X3.2	Pearson Correlation	.638**	1	.592**	.641**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X3.3	Pearson Correlation	.664**	.592**	1	.667**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X3.4	Pearson Correlation	.618**	.641**	.667**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78
Responsive	Pearson Correlation	.853**	.829**	.861**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

JAMINAN (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.638**	.590**	.603**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X4.2	Pearson Correlation	.638**	1	.717**	.652**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X4.3	Pearson Correlation	.590**	.717**	1	.657**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X4.4	Pearson Correlation	.603**	.652**	.657**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78
Assurance	Pearson Correlation	.832**	.876**	.869**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

EMPATI (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Emphaty
X5.1	Pearson Correlation	1	.681**	.705**	.685**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X5.2	Pearson Correlation	.681**	1	.697**	.780**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X5.3	Pearson Correlation	.705**	.697**	1	.598**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78
X5.4	Pearson Correlation	.685**	.780**	.598**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78
Emphaty	Pearson Correlation	.870**	.902**	.854**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN 7:
Hasil Uji Reliabilitas

BUKTI FISIK (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	78	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

KEANDALAN (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	78	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	4

KETANGGAPAN (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	78	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	4

JAMINAN (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	78	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	4

EMPATI (X5)

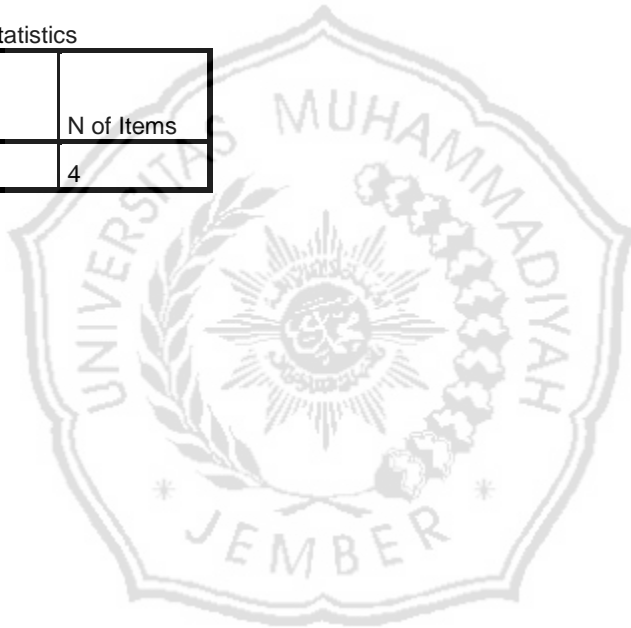
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	78	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4



LAMPIRAN 8:
Rekapitulasi Data Perhitungan IPA
(Important Performance Analysis)



Rekapitulasi Data Perhitungan IPA
(Important Performance Analysis)

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
1	Kualtas produk yang memuaskan	4,48	4,58
2	Tampilan catalog di instagram yang menarik	4,38	4,33
3	Tampilan foto catalog yang berdasarkan realpict	4,34	4,34
4	Packing yang baik dan rapi	4,26	4,29
5	Pelayanan admin yang professional	4,39	4,48
6	Mudah dalam proses pembelian produk	4,83	4,51
7	Mudah dalam proses pengambilan produk	4,33	4,20
8	Admin membalas chat dengan cepat dan ramah	4,25	4,43
9	Konsumen mendapatkan info barang yang di pesan ready sesuai janji	4,32	4,56
10	Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan transaksi atau proses order	4,51	4,23
11	Memberi pilihan cara termudah untuk mendapatkan produk	4,35	4,34
12	Memberi pilihan sarana pembayaran yang mudah	4,37	4,55
13	Konsumen merasa aman dan nyaman selama bertransaksi	4,41	4,25
14	Privasi konsumen terjaga dengan baik	4,47	4,53
15	Barang yang diterima atau sampai tepat waktu	4,42	4,47
16	Tidak membuat kesalahan dalam pengiriman atau pemnberian produk	4,34	4,60
17	Selalu bersedia membantu konsumen selama transaksi berbelanja	4,38	4,62
18	Pelayanan yang menyenangkan selama proses transaksi belanja	4,28	4,41
19	Ketersediaan admin dalam menerima keluhan dan pengaduan	4,24	4,37
20	Perhatian terhadap kebutuhan konsumen	4,52	4,29
	Total	87,87	88,39
	Rata rata Total	4,393	4,419



LAMPIRAN 9:
Dokumentasi Penelitian

Katalog Instagram Online Shop Bilabel.id



Dokumentasi Orderan







Testimonial Dari Customer Bilabel.id





