LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER

Kepuasan Pelanggan Terhadap Toko *Online* Shopee

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan ***(coret yang tidak perlu)***

Umur : Tahun

1. Pernahkah anda berbelanja di toko *Online* Shopee?
   a. Pernah b. Tidak Pernah
2. Seberapa sering anda berbelanja di toko *Online* Shopee?
   a. 1-2 kali b. 2-3 kali c. Lebih dari 4 kali

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (✓) pada salah satu angka yang tertera dalam tabel.

Kriteria jawaban Setiap Tingkat Kepentingan *(Importance)* sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas layanan menggunakan skala dengan nilai 1-10 sebagai berikut:

Sangat Tidak Penting = 1 (STP)

Sangat Penting = 10 (SP).

Jika setiap Tingkat Kinerja *(Perfomance)* sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepuasan kualitas layanan menggunakan skala dengan nilai 1-10 sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = 1 (STS)

Sangat Setuju = 10 (SS).

Dimensi-dimensi Elektronik Kualitas Layanan :

1. *Efisiensi*
2. *Reliabilitas*
3. *Fulfillment*
4. *Privasi*
5. Daya tanggap *(Responsiveness)*
6. Kompensasi
7. kontak.

No	***Efisiensi***	**Kepentingan**									
	Skor	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
	Keterangan										
1	Toko *online* Shopee Memiliki kemudahan dalam mengakses aplikasi.										
2	Toko *online* Shopee Memiliki kemudahan registrasi.										
3	Toko *online* Shopee memiliki kecepaatan dalam mengakses situs.										
	Reliabilitas										
4	Toko *Online* Shopee menyediakan produk sesuai dengan foto yang ditampilkan.										
5	Toko *online* Shopee memberikan layanan ketepatan waktu dan ketepatan sistem.										
6	Toko *Online* Shopee ini menekankan pencatatan penjualan yang bebas dari kesalahan.										
	Fullfiment										
7	Toko *online* Shopee ini memiliki beragam transaksi yang tersedia.										
8	Toko *online* Shopee Memiliki reputasi baik dalam menawarkan produk-produk bermerek.										
9	Toko *online* Shopee Menyediakan informasi produk yang akurat.										
	Privasi										
10	Toko *online* Shopee ini dapat dipercaya keamanannya.										
11	Toko *online* Shopee menjaga keamanan informasi pribadi.										
12.	Toko *online* Shopee ini memiliki data transaksi yang aman dan bersifat pribadi.										

	Daya tanggap *(Responsiveness)*										
13	Toko *online* Shopee bersedia dan siap merespon kebutuhan pelanggan.										
14	Ketika anda mempunyai masalah, toko *online* Shopee benar-benar berusaha memecahkannya.										
15	Toko *online* Shopee bersedia dengan siap merespon kebutuhan pelanggan.										
	Kompensasi										
16	Toko *online* Shopee ini bersedia menangani retur dan penukaran.										
17	Jika pelanggan mengalami masalah, toko *online* Shopee menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya.										
18	Toko *online* Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin.										
	Kontak										
19	Toko *online* Shopee memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan.										
20	Toko *online* Shopee ini secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.										
21	Karyawan toko *online* Shopee memerlukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon.										

No	***Efisiensi***	**Kinerja**									
	Skor	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
	Keterangan										
1	Toko *online* Shopee Memiliki kemudahan dalam mengakses aplikasi.										
2	Toko *online* Shopee Memiliki kemudahan registrasi.										
3	Toko *online* Shopee memiliki kecepaatan dalam mengakses situs.										
	Reliabilitas										
4	Toko *Online* Shopee menyediakan produk sesuai dengan foto yang ditampilkan.										
5	Toko *online* Shopee memberikan layanan ketepatan waktu dan ketepatan sistem.										
6	Toko *Online* Shopee ini menekankan pencatatan penjualan yang bebas dari kesalahan.										
	Fullfiment										
7	Toko *online* Shopee ini memiliki beragam transaksi yang tersedia.										
8	Toko *online* Shopee Memiliki reputasi baik dalam menawarkan produk-produk bermerek.										
9	Toko *online* Shopee Menyediakan informasi produk yang akurat.										
	Privasi										
10	Toko *online* Shopee ini dapat dipercaya keamanannya.										
11	Toko *online* Shopee menjaga keamanan informasi pribadi.										

12.	Toko *online* Shopee ini memiliki data transaksi yang aman dan bersifat pribadi.										
	Daya tanggap *(Responsiveness)*										
13	Toko *online* Shopee bersedia dan siap merespon kebutuhan pelanggan.										
14	Ketika anda mempunyai masalah, toko *online* Shopee benar-benar berusaha memecahkannya.										
15	Toko *online* Shopee bersedia dengan siap merespon kebutuhan pelanggan.										
	Kompensasi										
16	Toko *online* Shopee ini bersedia menangani retur dan penukaran.										
17	Jika pelanggan mengalami masalah, toko *online* Shopee menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya.										
18	Toko *online* Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin.										

	Kontak										
19	Toko *online* Shopee memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan.										
20	Toko *online* Shopee ini secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.										
21	Karyawan toko *online* Shopee memerlukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon.										

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER