

Lampiran 1. HASIL KUESIONER OPEN ENDED QUESTIONS

X1 :Urutkanlah hal-hal berikut: harga, produk, promosi, kemudahan, kepercayaan, pelayanan, mulai dari yang paling penting hingga yang paling tidak penting dalam memutuskan berbelanja online.

X2 :Fitur apakah yang paling anda sukai dalam berbelanja produk fashion secara online?

X3 :Apakah hal yang paling anda khawatirkan saat berbelanja produk fashion secara online?

X4 :Apakah anda pernah mengalami masalah ketika berbelanja produk fashion online? Jika ya, mengenai apa? Lalu, apa yang anda lakukan terhadap masalah tersebut?

X5 :Apakah anda pernah menerima produk yang mengejutkan dan membuat anda sangat senang? Ceritakan pengalaman anda!

NO	X1	X2	X3	X4	X5
1	Pelayanan, harga, kepercayaan, produk, promosi	Diskon	barang tidak sesuai ekspektasi	produk dikirim tidak sesuai jumlah	Pernah
2	produk, pelayanan, promosi, harga, kepercayaan, kemudahan.	Detail Produk dan Review Pelanggan	Barang tidak sesuai dengan yang diharapkan terutama dari segi bahan dan ukuran.	Iya pernah, warna barang yang dipesan tidak sesuai. Namun, hal ini saya maklumi adan tidak saya permasalahan karena dari pihak tokonya sebenarnya memberikan kesempatan untuk mengembalikan barang tersebut ataupun menukarkannya kembali dengan pilihan warna yang sesuai diharapkan.	Pernah, ketika saya memesan salah satu produk online ternyata realitanya barang yang saya terima jauh lebih keren dari gambarnya dan tentu hal ini membuat saya berantusias dan sangat senang.
3	Produk, kualitas layanan, kepercayaan, harga, promosi	Jarak yang dekat	Barang yang datang tidak sesuai mulai dari segi ukuran atau model	Pernah . Jumlah Barang yang datang tidak sesuai pesanan(kurang produk) , kami hubungi ulang dengan menunjukan bukti dan sekitar satu Minggu barang yang kurang dikirim ke saya .	Pernah . Saya memesan sepatu yang bagus namun dengan harga miring karena rekomendasi teman . Sayatakut untuk membuka . Fikir saya " duh nanti kalau Sampek ini jelek, pasti ibu marah" lah waktu aku sekolah sepatu itu datang dan ibu tanya "kenapa beli sepatu lagi?" Aku menjawab " iya Bu ,katanya murah dan bagus". Saat ingin membuka aku sangat gemeter . Dan terkejut nya memang sepatu itu bagus banget mulai

NO	X1	X2	X3	X4	X5
					dri model bahan . Saya sangat senang . terimakasih
4	Produk, kualitas, harga	Fitur gratis ongkir	Produk tidak sesuai	Tidak pernah	Tidak pernah
5	Produk, kepercayaan, kualitas layanan, kemudahan, harga, promosi	Banyak variasi	Barang tidak sesuai dengan gambar	Iya. Produk yang dikirim sudah rusak(cacat). Hal yang saya lakukan adalah melakukan meminta pengembalian dana	Pernah. Barang yang saya beli dengan harga yang cukup murah tetapi kualitas barangnya sangat bagus diluar ekspektasi.
6	Produk, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan, harga, promosi	Jarang belanja online	Produk tidak sesuai dengan gambar	Tidak	Tidak
7	Kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan, promosi, produk, harga	Ponsel	Penipuan	Masalah pembeli tidak mau membayar,saya terus menagih dan datang kerumahnya	Mungkin lebih ke hadiah pada saat saya menjual banyak produk
8	Harga, produk, kualitas, promosi, layanan, kemudahan, kepercayaan	Tidak ada	Ukuran tidak sesuai	Tidak	Tidak
9	Produk, harga, kepercayaan, kemudahan, kualitas pelayanan, promosi	Cod, cashback	Barang tidak sesuai dengan gambar	Tidak pernah	Tidak pernah
10	Promosi, produk, harga, kualitas layanan, kemudahan	Gratis ongkir dan cod	Tidak sesuai yang dicantumkan	Tidak pernah	Tidak pernah
11	Jika saya melihat barang yg di promosikan secara online yg saya butuhkan maka saya akan membelinya namun sebelumnya saya melihat ulasan barang tersebut	Diskon	Produk tidak sesuai dengan gambar	Saya menerima barang yg tidak sesuai harapan atau beda warna dan saya tidak melakukan apa-apa	Belum pernah Padahal pengen sebenarnya:-)
12	Harga, produk, kepercayaan, kualitas layanan, promosi, kemudahan	Program gratis ongkos kirim	Tidak sesuai ukuran	Membeli produk yang ukurannya kurang pas, selanjutnya saya memilih produk dengan ukuran yang lebih cocok dengan saya	Pernah, membeli produk kecantikan dengan membayar setengah harga dari harga asli dari brand kosmetik yang bagus
13	Kepercayaan, harga, produk, kualitas layanan, kemudahan, promosi	Diskon	Barang tidak sesuai	Barang tidak sesuai yang dipesan	Tidak pernah

NO	X1	X2	X3	X4	X5
14	Harga, produk, promosi kepercayaan, kualitas layanan	Fitur Potongan harga	Barang tidak sesuai ekspektasi	Pernah. Lama dateng	Tidak
15	Kemudahan, harga, produk, promosi, kepercayaan, kualitas layanan	Shoope	Barang tidak sesuai dengan gambar atau iklan	Tidak pernah	Tidak pernah
16	Kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan, produk, harga, promosi	Daftar Review dari konsumen	Barang rusak saat pengiriman	Ya, produk yang dikirim tidak sesuai spesifikasi yang ditawarkan. Saya melakukan refund (pengembalian dana)	Tidak, produk yang saya terima selalu sesuai perkiraan atau kadang lebih buruk dari yang saya kira.
17	Kualitas layanan, Produk, Kepercayaan, Harga, Kemudahan, Promosi	Keranjang belanja, pencarian produk, halaman promo, informasi produk	Barang tidak sesuai dengan yang terpajang di internet, barang yang tidak sesuai dengan pesanan, barang tidak sampai tujuan,	Pernah, barang yang tidak sesuai dengan gambar pada produk	Tidak pernah
18	Produk, harga, kualitas layanan, promosi, kemudahan, kepercayaan	Shopee	Barang yang datang tidak sesuai dengan gambar yang dijual	Tidak	Saat membeli tas. Tas yang datang sangat sesuai dengan apa yang saya inginkan.
19	Produk, kemudahan kepercayaan, harga, kualitas layanan, promosi	Diskon	Barang tidak sesuai	Tidak ada	Tidak
20	Harga, promosi, produk, kepercayaan, kemudahan	Shopee	Barang tidak sesuai dengan gambar	Pernah, konfirmasi ke seller	Pernah dapet accesoris tambahan dari seller
21	Kepercayaan, harga produk, produk, kualitas layanan, kemudahan	Bisa COD. Jadi tidak perlu ribet bayar keluar. Trus tidak perlu jauh” datang ke toko cukup sambil rebahan tetap bisa berbelanja	Barang tidak sesuai dengan gambar.	Pernah. Membeli sandal gunung tidak sesuai ekspektasi. Karna sudah terlanjut ya saya pakai saja.	Pernah. Membeli tas dengan harga yang teejangkau namun kualitasnya sangat baik dan sangat memuaskan

NO	X1	X2	X3	X4	X5
22	Kepercayaan, kualitas layanan, promosi, kemudahan, produk, harga	Shopee	Barang yg dipesan tidak sesuai ekspektasi	Tidak pernah	Pernah, saya pernah membeli sebuah barang di salah satu toko di shopee. Saya tidak mau menaruh ekspektasi yang tinggi terhadap barang tersebut, namun ketika barang datang kualitasnya sangat bagus dan packingnya sangat cantik
23	Produk, kepercayaan, kualitas layanan, harga, kemudahan, promosi	Pencarian produk	Ukuran yang tidak sesuai	Iya, masalahnya adalah ketidaksesuaian antara foto dan produk asli.	Tidak
24	Kemudahan, harga produk, promosi, kepercayaan, kualitas layanan	Layanan COD, gratis ongkir	Tidak sesuai barang yang datang dengan harapan	Masalah ketika berbelanja produk fashion online yaitu ketidaksesuaian produk dengan gambar yang ditampilkan	Saya pernah menerima produk yang sangat sesuai dengan harapan saya
25	Promosi, harga produk, kemudahan, kualitas layanan, dan kepercayaan	Pencarian produk	Tidak sesuai dengan harapan	Belum pernah	Tidak pernah
26	Produk, kepercayaan, harga, kualitas layanan, kemudahan, promosi,	COD, shopee pay	Produk tidak sesuai	Pernah, saya melakukan return barang	Pernah, ketika barang melebihi ekspektasi saya yang biasa biasa saja
27	Harga, produk, kualitas layanan, kemudahan, kepercayaan	Gratis ongkir dan diskon	Produk tidak sesuai deskripsi	Tidak	Produk sesuai dengan ekspektasi dan sesuai gambar yang telah tersedia
28	Harga, produk	Mudah dan aman	Tidak sesuai dengan di foto	Ada terkait ukuran	Tidak ada
29	Harga, produk, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan, promosi	Shopee	Tidak sesuai dengan yang kita inginkan	Salah size baju, saya jual kembali kepada teman	Belum
30	Kualitas layanan, kepercayaan, promosi, kemudahan, harga produk	Keranjang	Barang tidak sesuai kualitas	Tidak	Pernah, ketika membeli sesuatu barang dan mendapatkan gift yang sangat penting dan dapat digunakan
31	Produk, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan, harga, promosi	Banyak pilihan	Barang tidak sesuai gambar dan deskripsi	Tidak	Tidak
32	harga, promosi, kemudahan, kepercayaan, kualitas	shopee	barang tidak sesuai gambar	tidak	tidak
33	Promosi, kemudahan, kepercayaan, produk, harga, kualitas layanan	Shopee	Produk yang datang tidak sesuai dengan	Pernah, produk yang datang tidak sesuai	Tidak

NO	X1	X2	X3	X4	X5
			gambar yg di promosikan		
34	Produk-harga-promosi-kepercayaan-kualitas layanan	Fitur penilaian produk	Produk tidak sesuai dg gambar	Pernah,mengenai bahan produk dan ukuran tidak sesuai dg deskripsi produk. Saya sumbangkan kepada yg cocok dg fashion yg saya beli.	Tidak pernah.
35	Produk, promosi, kepercayaan, kualitas layanan, harga, kemudahan	Cash On Delivery	Ukuran yang tidak sesuai	Ya, mengenai merek fashion yang berbeda. Yang saya lakukan mengkonfirmasi kembali ke penjual	Tidak
36	Produk, harga, promosi, kepercayaan, kemudahan, kualitas layanan	COD	Barang tidak sesuai dengan deskripsi	Sejauh ini belum ada	Tidak
37	Kualitas, layanan, produk, harga, promosi, kemudahan, kepercayaan	COD	Barangnya tidak sampai	Tidak pernah	Pernah, banyak dikasi gift
38	Kepercayaan, Produk, Harga, Kualitas Layanan, Kemudahan, Promosi	COD	Penipuan dan Keterlambatan	Tidak	Tidak
39	Harga, kualitas, produk, kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan	Gratis ongkir	Produk tidak sesuai dengan gambar	Tidak	Tidak peenah
40	Harga relatif murah, produk terkadang tak sesuai ekspektasi, promosi baik, mudah di dapat, kepercayaan tergantung pemberi pelayanan dan produk	Hp	Ketidak sesuaian produk	Ya, mengkonfirmasi kembali pada penjual	Iya, saat produk sesuai dengan ekspektasi saya
41	Produk, harga, kepercayaan, promosi, kemudahan, kualitas layanan	Wishlist	Barang datang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi produk yg diberikan	Pernah, terkait barang yang tidak sesuai gambar. Mengiklaskan saja dan tidak pernah lagi belanja di toko yang sama	Pernah, ketika saya mendapat harga murah dan kualitas barangnya sangat bagus sekali ditambah lagi dapat free produk tambahan
42	Produk, Harga, kualitas layanan, promosi, kemudahan dan kepercayaan	Tas, baju, celana, jaket, cosmetics,	Ukuran dan real produk tidak sesuai dengan gambar	ya, masalah barang yang datang tidak sesuai, kemudian saya tidak akan belanja di toko yang sama lagi.	Pernah, produk yang datang sesuai dengan harapan saya dan mendapatkan gift dari toko sebagai tanda terimakasih

NO	X1	X2	X3	X4	X5
43	Kualitas layanan, kepercayaan, produk, harga, kemudahan, promosi	Cod	Tidak sesuai dengan gambar	Ya, mengenai pemanfaatan produk yg ada miss komunikasi, sehingga produk dikembalikan lagi melalui jasa antar	Tidak
44	Promosi, harga, produk, kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan	COD	Salah ukuran	Pernah, barang salah ukuran	Tidak
45	produk, harga, promosi, kepercayaan, kualitas, kemudahan	voucher gratis ongkir dan cashback	tertipu barang tidak sesuai dengan foto	tidak pernah	pernah, karena kualitas sama seperti yang dideskripsikan oleh toko online
46	Kepercayaan, harga promosi, kemudahan, kualitas layanan	Voucher cash back	Kualitas bahan yang di beli tidak sesuai dengan yang di promosikan	Sampai saat ini belum pernah mengalami	Ketika saya membeli barang yang sesuai dengan yang di janjikan
47	Kepercayaan, produk, harga, kemudahan, kualitas layanan, promosi	Gratis ongkos kirim	Salah ukuran	Tidak	Tidak
48	produk, harga, kepercayaan, promosi, kualitas pelayanan	pilihan lainnya	scam	jumlah barang yang datang tidak sesuai. menelpon cs pengiriman	harga murah tapi bahan bagus
49	Produk, promosi, harga, kepercayaan, kemudahan	Cash on delivery	Barang tidak sesuai ekspektasi/rusak saat pengiriman	Pernah, barang yang rusak	Saya senang saat barang yang sampai sesuai dengan gambar dan ekspektasi saya
50	Produk-harga-promosi-kemudahan-kualitas layanan-kepercayaan	Chat dengan owner	Produknya tidak sesuai gambar	Pernah, produk tidak sesuai dengan yang digambar namun saya biarkan hal tersebut.	Tidak pernah
51	Kualitas layanan, produk, kepercayaan, harga, promosi, kemudahan	Mudah dan cepat	Produk tidak sesuai foto	Tidak	Ya
52	kepercayaan, kualitas layanan, produk, promosi, harga, kemudahan.	fitur chatting	keaslian toko, deskripsi barang tidak sesuai dengan produknya.	tidak pernah.	saat paket baju yang saya beli tersebut datang, di dalam kotaknya terdapat beberapa permen dan kartu terimakasih. Dan juga kualitas dari baju tersebut memang persis yang di deskripsikan.

NO	X1	X2	X3	X4	X5
53	Produk, harga, kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan, promosi	Jaminan keamanan dan pengembalian produk apabila produk tidak sesuai dengan pesanan	Kualitas produk yang diterima tidak sesuai dengan yang ditampilkan, pengiriman produk yang terkendala dan produk yang diterima rusak saat pengiriman	Ya, pernah. Mengenai pengiriman produk yang melebihi batas waktu pengiriman yang ditentukan. Yang saya lakukan adalah selalu menghubungi penjual mengenai pengiriman produknya	Tidak pernah. Sejauh ini produk yang diterima masih sesuai dengan produk yang dipesan
54	Kepercayaan, Produk, promosi, harga, kualitas layanan	Cod	Ukuran tidak sesuai	Ya, barang tidak sesuai, komplain	Tidak
55	Produk, kualitas layanan, kepercayaan, promosi, kemudahan, harga	Shopee	Tertipu	Ya, mengenai ukuran baju, tetapi saya tetap menerimanya karena harga dari baju tersebut tidak terlalu mahal dan lunayan worth it untuk pakaian itu	Ketika saya membeli baju dan tas yang tidak terlalu mahal tetapi kualitas bahannya sangatlah baik
56	Produk, harga, promosi, kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan	Shopee	Ukuran yang tidak sesuai	Sampai saat ini belum pernah	Produk yang diterima sampai saat ini sama seperti apa yang saya pesan
57	Produk, harga, kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan, promosi	Lazada	Barang rusak	Belum pernah	Belum
58	Kualitas layanan, harga, produk, kepercayaan, kemudahan, promosi	Shoope	Barang yang sampai tidak seperti yang di harapkan	Berbelanja timer digital keadaan sampai rumah tidak bisa di gunakan yang saya lakukan meminta pengajuan pengembalian uang tanpa mengembalikan barang barang	Tidak
59	Promosi, harga, produk, kemudahan, kepercayaan, kualitas layanan	Promonya banting harga apa lagi shopee selalu ada promo setiap bulannya	Barang tidak sesuai dengan yang diinginkan seperti membeli baju kadang yang datang kekecilan	Saat membeli jaket ukuran tersebut L sedangkan saya memesannya ukuran xl, untuk mengatasi masalah tersebut sama ajukan pengembalian dana pada pihak shopee sehingga uang saya akan tetetap kembali dan barang harus di kembalikan kepada penjual	Pernah ketika membeli barang sesuai dengan jumlahnya namun yang datang barang yang datang melebihi yang di pesan
60	Produk, harga, kepercayaan, kualitas layanan, promosi, kemudahan	Keranjang	Produk tidak sesuai ukuran	Tidak pernah	Tidak pernah

NO	X1	X2	X3	X4	X5
61	Produk, kepercayaan, kualitas layanan, promosi, kemudahan, hrag	COD	Produk tidak sesuai	Tidak	Pernah, ketika membeli celana memperoleh kejutan kecil berupa permen. Meskipun sangat sederhana namun menambah kesan positif
62	Harga, kualitas layanan, promosi, produk, kepercayaan, kemudahan	COD (Cash On Delivery)	Barang tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan	Pernah, salah size, mengembalikan barangnya	Pernah, karena stock produk tersebut sudah habis pada store offline dan hanya tersedia secara online dan stoknya yang tersisa hanya 1 pcs, sangat beruntung.
63	Produk, kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan, harga, promosi	Informasi produk terbaru, pencarian produk, related items, payment gateway, prediksi ongkos kirim	Ga ada yg di khawatirkan karena selama belanja sp far so good, pinter2 pembeli untuk mencari barang cek bahan dan liat review orang2 yg pernah order	Ya, kesalahan pada online shop mengirim ukuran. Meminta untuk menukarkan barang tsb dengan ukuran yg sesuai/refund	Biasanya ada beberapa online shop yang lasih gift untuk say thank you kepada pembeli
64	Produk, harga, promosi, kepercayaan, kemudahan, kualitas layanan	Penilaian produk	Barang yang tidak sesuai dengan harapan	Tidak ada masalah	Tidak ada
65	Harga, kemudahan, promosi, kepercayaan, produk, kualitas	COD dan gratis ongkir	Kualitas produk	Menghubungi call center	Pasa saat itu saya memesan dua tas yang sangat murah dan tidak berharap barang yang datang bagus akan tetapi diluar ekspetasi barangnya bagus pake bgt jadi sedikit syok dan seneng bgt
66	Kepercayaan, Harga, promosi, produk, kemudahan	Shopee	Barang tidak sesuai	Tidak pernah	Pernah, barang yang paling di inginkan datang dengan sehat dan selamat
67	produk, promosi, harga, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan	Promo/diskon	Barang yang datang tidak sesuai dengan deskripsi produk	Tidak	Tidak pernah
68	Kemudahan, kepercayaan, promosi, prosuk, harga, kualitas pelayanan	cashback	barang tidak sesuai dengan gambar awal	ya, ketika sudah transaksi dan barang tidak dikirim	menerima alat kamera dengan gratis

NO	X1	X2	X3	X4	X5
69	kepercayaan-produk-harga-kemudahan-kualitas layanan-promosi	shopee pay later^^	kualitas barang yg datang tidak sesuai foto	kekurangan jml produk. Membiarkan ya karena harganya juga tdk terlalu mahal (parfum) ddiklhaskan lagi 1 pcs	Yash pernah! Beli buku dikasi kartu ucapan semangat belajar, buku catatan kecil dan masker. Dan juga beli strap mask satu dikasi bonus lagi satu dan permen. Printilan gitu buat bahagia bgt^^
70	Produk, Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kemudahan	Menambahkan belanjaan ke keranjang bayar, COD	Ketidakesuain gambar produk dengan aslinya.	Saya pernah mengalami masalah ketika berbelanja online, dimana kuantitas produk yang saya pesan tidak sesuai dengan yang dikirimkan. Sehingga saya melakukan complain terhadap toko untuk dikirimkan produk sesuai jumlah yang saya pesan dengan mengirimkan bukti video unboxing paket.	Saya pernah menerima produk yang membuat saya senang dimana diberikan satu produk gratis diluar produk yang saya beli.
71	Produk, harga, promosi, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan.	Gratis ongkir dan C.O.D	Jangka waktu pengiriman yang lama	Belum pernah mengalami masalah	Setiap produk yang saya pesan sesuai dengan ekspetasi dan saya menyenangi hal tersebut.
72	Harga, produk, promosi, kepercayaan, kualitas layanan, kemudahan.	Cashback dan Voucher	Pesanan tidak sesuai	Tidak pernah	Pernah, ketika ingin memberikan kado ulang tahun teman ternyata barang yang saya pesan kualitasnya sangat bagus dan di luar ekspetasi.
73	Produk, harga, kualitas, kepercayaan, kemudahan, layanan, promosi	Gratis ongkir dan diskon	Bahannya	Pernah, ukuran yg sudah pas tapi memang cuttingannya yg kurang suka, saya kasih adik lalu beli lagi yg lain. Simple gak suka komplek karena bukan salah tokonya juga kan.	Gatau lupaa
74	Produk, harga, kepercayaan, kualitas layanan, kemudahan, promosi	Aksesoris kamar	Barang tidak sesuai dengan pesanan/ barang rusak	Sejauh ini belum ada masalah	Senang karena prosuk yang saya pesan sesuai dengan yang saya harapkan
75	Produk, harga, promosi, kemudahan, kepercayaan, kualitas layanan	Gratis ongkir dan potongan harga	Barang tidak sesuai gambar	Ukuran tidak sesuai, tidak menggunakannya	Pernah, barangnya melebihi ekspektasi

NO	X1	X2	X3	X4	X5
76	Kualitas, produk, kepercayaan, kemudahan, Harha, promosi	PengembaliAn barang	tidak sesuai gambar	Tidak ada	Tidak ada
77	Produk, Harga, Promosi, Kemudahan, Kepercayaan, Kualiatas Layanan	Gratis Ongkir, Cashback, Harga Promo	Produk aslinya tidak sesuai dengan gambar dan Produk rusak akibat kesalahan ekspedisi ketika sampai di tangan konsumen	Pernah. Kesalahan penjual mengirim produk. Mengonfirmasi kepada penjual. Penjual kemudian mengirim kembali produk yang seharusnya saya pesan.	Ketika membeli skincare dapat gratis sheetmask dan foto card artis korea. Membeli high heels yang produk aslinya bagus sesuai ekspektasi. Terimakasih
78	Kepercayaan, harga, produk, kualitas layanan, promosi	Promo	Ketidaksesuaian barang	Ketidak sesuaian barang	Tidak
79	Produk, harga, kualitas layanan, kepercayaan, promosi	Gratis ongkir	Tidak sesuai ekspektasi	Tidak	Biasa saja
80	Harga produk promosi kemudahan kepercayaan kualitas layanan	Ga ada	Ga ada	Tidak	Tidak
81	Kepercayaan, produk, harga, kualitas layanan, kemudahan, promosi	COD	Produk yang diterima tidak sesuai dengan produk yang dibeli	Produk tidak sesuai. Warna produk tidak sesuaikan dengan yang dipesan. Menukar ulang produk tersebut	Pernah. Mendapatkan aksesoris tambahan dari suatu produk yang saya beli
82	produk, harga, kepercayaan, promosi, kemudahan, kualitas layanan	bisa melihat secara mudah produk yang akan dibeli	takut tersipu	Tidak	pernah disaat membeli produk yang dibeli mendapatkan harga yang murah dengan kualitas produk yang berkualitas
83	produk, harga, kepercayaan, promosi, kemudahan, kualitas layanan	gratis ongkir	barang tidak sesuai	tidak pernah	netral saja, produk sesuai pesanan
84	Prodok, promosi, harga, kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan.	Cash On Demand	Barang tidak sesuai pesanan	Tidak pernah	Belum pernah

Lampiran 2. TABULASI KUESIONER PENELITIAN

NO	Kode Resp	Variabel Harga					Variabel Kepercayaan					Variabel Promosi					Variabel Kemudahan					Variabel Pelayanan					Variabel Produk					Variabel Keputusan Pembelian											
		A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL	B1	B2	B3	B4	B5	TOTAL	C1	C2	C3	C4	C5	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL	F1	F2	F3	F4	F5	TOTAL	G1	G2	G3	G4	G5	TOTAL
1	Resp01	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	4	17	2	4	3	4	3	16	4	2	4	4	4	18	3	3	4	3	4	17	4	2	4	2	4	16
2	Resp02	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17
3	Resp03	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	5	5	21	3	4	3	4	5	19	4	4	3	5	4	20	5	3	4	4	5	21	5	4	4	3	4	20
4	Resp04	3	4	4	2	4	17	4	3	5	3	4	19	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
5	Resp05	4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	5	17	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16
6	Resp06	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	5	3	4	18	4	3	3	4	5	19	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	4	1	3	14
7	Resp07	4	4	4	4	4	20	5	3	5	4	3	20	4	4	3	3	3	17	3	5	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19
8	Resp08	4	4	3	4	2	17	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	5	20	5	4	2	4	5	20	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	4	2	4	2	4	16
9	Resp09	5	4	4	4	4	21	3	4	4	5	3	19	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	5	18	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	2	5	2	4	17
10	Resp10	3	4	3	5	3	18	3	4	4	4	2	17	3	4	4	5	4	20	5	4	4	4	2	19	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	4	20
11	Resp11	3	3	4	3	4	17	4	4	3	4	2	17	4	4	3	2	5	18	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	5	17	5	3	5	4	3	20	5	3	4	3	4	19
12	Resp12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20
13	Resp13	3	2	3	4	4	16	4	4	4	2	5	19	4	4	3	4	2	17	4	4	4	3	3	18	2	4	3	4	3	16	3	3	2	4	4	16	4	4	4	2	2	16
14	Resp14	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	17	4	5	3	3	3	18	3	4	4	3	3	17	5	4	3	3	4	19	3	3	3	3	5	17	4	3	5	1	4	17
15	Resp15	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	5	3	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
16	Resp16	3	3	4	5	4	19	5	4	3	4	2	18	4	5	4	5	2	20	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	5	3	5	4	3	20	5	1	5	5	4	20
17	Resp17	3	3	4	4	1	15	4	4	3	3	2	16	3	4	4	3	3	17	3	5	3	3	5	19	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	2	3	16
18	Resp18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	2	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
19	Resp19	4	3	3	3	2	15	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18
20	Resp20	5	4	5	5	3	22	5	5	3	5	2	20	5	5	3	3	3	19	3	3	4	3	5	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
21	Resp21	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	2	18	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	5	17	5	3	2	3	3	16	3	3	5	4	4	19
22	Resp22	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	5	19	4	3	5	3	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	5	3	4	4	3	19	4	2	4	4	4	18
23	Resp23	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	3	4	4	3	18	4	3	4	2	3	16
24	Resp24	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	2	18	3	4	4	3	4	18	5	3	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
25	Resp25	4	4	2	5	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	2	4	4	17	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	2	4	2	4	16
26	Resp26	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	5	19	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19

27	Resp27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19
28	Resp28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
29	Resp29	4	3	4	3	5	19	4	4	4	3	3	18	4	5	5	4	5	23	5	4	3	3	4	19	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23	5	5	5	3	5	23
30	Resp30	3	4	3	5	5	20	5	4	4	4	2	19	4	5	4	2	4	19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	5	3	5	3	4	20
31	Resp31	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	2	18	3	3	3	3	5	17	5	3	4	3	4	19	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	18	4	4	5	3	3	19
32	Resp32	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	4	4	2	4	17
33	Resp33	3	3	5	5	4	20	4	4	4	4	3	19	4	5	3	3	3	18	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	2	5	4	4	18
34	Resp34	5	3	5	3	2	18	5	5	2	3	3	18	5	3	5	3	3	19	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	3	20	4	4	5	5	5	23
35	Resp35	5	4	4	4	3	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	2	3	16
36	Resp36	4	4	5	4	4	21	5	3	4	5	3	20	4	3	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18	3	3	3	4	3	16	4	4	5	5	3	21	3	3	4	3	5	18
37	Resp37	5	5	4	3	5	22	5	5	4	4	3	21	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17	5	5	5	4	4	23	3	3	5	4	3	18	3	3	4	3	3	16
38	Resp38	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	3	5	3	3	17	3	2	4	3	4	16	4	5	4	4	3	20	4	3	3	4	4	18	3	3	4	2	4	16
39	Resp39	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
40	Resp40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	18
41	Resp41	4	4	5	4	2	19	4	4	4	4	2	18	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	2	17	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
42	Resp42	5	5	5	5	3	23	5	5	4	5	3	22	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	3	22	5	5	5	4	5	24
43	Resp43	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	5	21	4	4	3	2	3	16	4	3	4	3	5	19	4	2	3	3	4	16	4	2	2	3	4	15	2	2	4	2	2	12
44	Resp44	5	4	4	4	3	20	5	3	3	5	4	20	4	5	5	4	4	22	3	4	3	3	4	17	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	5	24
45	Resp45	5	5	3	5	3	21	5	3	3	5	3	19	4	5	5	3	3	20	5	3	5	4	5	22	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	4	24	5	3	5	5	5	23
46	Resp46	5	3	5	2	5	20	5	3	3	5	3	19	5	3	5	4	4	21	3	4	3	4	5	19	2	5	3	4	5	19	5	2	3	5	5	20	5	5	4	4	4	22
47	Resp47	5	3	3	5	4	20	5	3	4	5	3	20	5	5	3	3	4	20	5	3	3	3	4	18	5	5	4	3	5	22	5	5	2	5	5	22	5	1	5	1	5	17
48	Resp48	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	5	20	4	3	3	4	5	19	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
49	Resp49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	Resp50	3	3	3	2	3	14	2	3	3	4	5	17	3	3	3	4	5	18	3	4	3	3	5	18	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17
51	Resp51	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	5	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
52	Resp52	4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	2	17	5	3	4	5	3	20	3	4	4	4	4	19	5	3	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18
53	Resp53	4	4	5	5	2	20	5	4	5	4	4	22	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	5	19	4	3	4	4	3	18	4	2	4	3	4	17
54	Resp54	3	4	4	4	2	17	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	2	17	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	3	18	2	4	4	3	4	17
55	Resp55	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	2	18	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18
56	Resp56	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19

57	Resp57	5	3	4	5	5	22	4	4	4	4	2	18	5	4	3	3	5	20	5	3	5	5	4	22	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
58	Resp58	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	5	20	4	5	4	4	2	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	5	20	3	3	4	4	4	18
59	Resp59	5	5	5	3	4	22	5	3	5	3	4	20	3	3	4	4	5	19	5	3	3	3	4	18	5	3	5	3	5	21	3	3	3	3	4	16	5	2	5	5	5	22
60	Resp60	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	2	5	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	2	4	18
61	Resp61	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	2	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	4	19
62	Resp62	5	5	4	4	3	21	5	4	4	4	3	20	4	5	5	4	5	23	3	5	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
63	Resp63	3	4	5	5	3	20	5	3	3	5	3	19	4	5	4	5	4	22	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
64	Resp64	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	3	20	5	5	4	3	3	20	5	4	3	5	3	20	4	4	4	4	4	20	5	3	3	4	3	18	5	3	5	3	4	20
65	Resp65	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	2	20	3	5	3	2	4	17	5	3	5	3	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	2	5	4	4	19
66	Resp66	4	3	5	3	3	18	3	4	3	3	5	18	2	5	3	3	3	16	5	3	5	4	3	20	3	3	4	4	4	18	4	3	5	4	3	19	3	5	4	3	4	19
67	Resp67	3	3	3	5	1	15	5	3	3	5	2	18	4	4	3	5	4	20	5	4	3	3	3	18	3	3	3	4	4	17	5	3	5	4	3	20	3	4	5	1	4	17
68	Resp68	5	3	3	5	4	20	5	3	3	5	4	20	5	3	3	5	4	20	5	3	3	5	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23
69	Resp69	4	5	5	4	4	22	5	4	3	5	3	20	4	3	3	3	3	16	3	4	3	5	4	19	4	3	5	3	5	20	4	3	5	4	2	18	4	5	5	3	4	21
70	Resp70	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	5	3	3	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	3	5	3	19	4	2	5	5	4	20
71	Resp71	3	3	3	4	4	17	3	3	5	5	4	20	3	3	3	3	5	17	3	4	4	5	4	20	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	20
72	Resp72	5	3	5	3	5	21	5	3	3	5	4	20	4	4	4	3	4	19	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	23
73	Resp73	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	3	19	3	5	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20
74	Resp74	3	5	4	4	5	21	5	4	4	3	3	19	4	4	3	4	3	18	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	5	3	5	3	4	20
75	Resp75	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	5	19	4	4	3	3	5	19	4	3	4	4	5	20	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	4	4	4	2	3	17
76	Resp76	4	4	4	4	2	18	5	3	4	3	3	18	4	4	4	4	2	18	5	4	4	3	2	18	3	3	4	3	4	17	4	3	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20
77	Resp77	5	5	5	5	2	22	5	4	4	3	3	19	4	5	3	4	4	20	5	3	5	5	5	23	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
78	Resp78	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	2	17	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	2	3	16
79	Resp79	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	5	19	1	4	4	4	5	18	5	3	4	3	3	18	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	2	17	4	4	3	4	3	18
80	Resp80	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
81	Resp81	3	4	5	4	3	19	4	3	4	4	5	20	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	4	17
82	Resp82	4	4	5	4	4	21	3	4	3	4	5	19	4	3	4	3	5	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	5	2	3	4	4	18	4	2	5	3	5	19
83	Resp83	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
84	Resp84	4	5	3	3	5	20	5	4	4	5	4	22	3	4	3	5	4	19	5	5	3	5	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	4	5	3	4	21

Lampiran 4: TABEL UJI RELIABILITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	128.00	89.229	.462	.817
X2	128.10	92.738	.211	.824
X3	127.99	91.891	.215	.825
X4	128.04	91.529	.263	.823
X5	128.50	91.771	.165	.828
X6	127.80	89.127	.484	.816
X7	128.15	95.626	-.017	.829
X8	128.20	97.368	-.167	.834
X9	127.96	90.107	.397	.819
X10	128.65	98.807	-.218	.841
X11	128.15	91.699	.264	.823
X12	128.00	91.687	.254	.823
X13	128.43	92.513	.201	.825
X14	128.46	91.673	.250	.823
X15	128.24	93.581	.087	.830
X16	127.92	91.210	.268	.823
X17	128.29	94.737	.045	.829
X18	128.18	92.823	.196	.825
X19	128.13	89.947	.418	.818
X20	128.29	92.375	.140	.829
X21	128.14	86.895	.581	.812
X22	128.18	85.980	.668	.810
X23	128.26	89.184	.519	.816
X24	128.17	89.731	.522	.816
X25	128.00	89.880	.388	.819
X26	127.76	89.027	.562	.815
X27	128.45	87.624	.549	.814
X28	128.01	88.783	.442	.817
X29	127.88	88.877	.650	.814
X30	128.48	91.240	.235	.824
X31	127.94	88.057	.544	.814
X32	128.52	90.204	.258	.824
X33	127.68	89.907	.522	.817
X34	128.61	85.181	.485	.815
X35	128.01	87.024	.669	.811

Lampiran 5. KUESIONER PENELITIAN

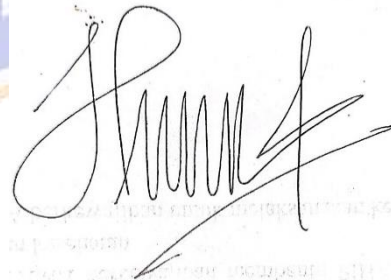
Dengan hormat, dalam rangka penyusunan thesis yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister (S2) Ilmu Manajemen pada Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, maka saya mohon kesediaan saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian produk *fashion* secara *online* baik melalui *marketplace* atau melalui situs jejaring sosial, berkaitan dengan harga, kepercayaan, promosi, kemudahan, pelayanan dan produk. Kerahasiaan informasi yang terkumpul akan saya jaga sesuai dengan kode etik penelitian.

Keberhasilan penelitian ini akan sangat bergantung pada akurasi dan kelengkapan jawaban dari saudara sehingga saya sangat berharap dan menghargai jawaban jujur yang diberikan. Hasil penelitian akan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik, sehingga keterlibatan yang konstruktif saudara dalam penelitian ini, akan memberikan kontribusi yang berharga pada pengembangan ilmu pengetahuan.

Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan dan partisipasi saudara dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,



I Putu George Budiananta Merta

A. Identitas Responden

Petunjuk:

1. Berikan tanda silang (X) atau (√) pada kolom yang disediakan.

1. Nama:

2. Jenis Kelamin: Laki-Laki Perempuan

3. Tingkat Pendidikan yang sedang ditempuh:

D3 S1 Lainnya

4. Apakah media *online* yang pernah anda gunakan untuk berbelanja *online*?

(boleh lebih dari 1)

Twitter Facebook WhatsApp

Instagram Shopee

Lainnya/sebutkan....

5. Produk *fashion* apa yang pernah anda beli secara online?

Baju Sepatu Kosmetik

Tas Asesoris Lainnya

6. Media elektronik apa yang anda gunakan untuk berbelanja online?

PC/Laptop Smartphone Tablet

Lainnya

7. Seberapa sering anda melakukan transaksi atau berbelanja online dalam 1

bulan?

1-2 kali

3-5 kali

lebih dari 5 kali

8. Siapakah yang paling berperan dalam memutuskan pembelian online?

Diri sendiri Orangtua

Teman Lainnya/sebutkan....

B. Pernyataan Penelitian

Petunjuk:

2. Berikan tanda silang (X) atau (√) pada kolom yang disediakan.
3. Alternatif jawaban yang tersedia pada kuesioner, silahkan anda pilih yang dianggap sesuai.

4. Kriteria Penilaian :

Sangat Tidak Setuju : STS

Tidak Setuju : TS

Netral : N

Setuju : S

Sangat Setuju : SS

Pernyataan Penelitian:

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Harga (X1)						
1	Penjual <i>online</i> menawarkan produk dengan harga yang terjangkau.					
2	Harga yang ditawarkan oleh penjual sesuai dengan manfaat yang saya peroleh setelah membeli produk tersebut.					
3	Harga yang ditawarkan oleh penjual lebih murah dibandingkan dengan toko di lingkungan saya.					
4	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan.					
5	Harga akhir yang dibayarkan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan di awal, karena ada harga-harga tambahan.					
Kepercayaan (X2)						

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Penjual memberikan rasa aman dengan adanya bukti-bukti transaksi yang dicantumkan di situs <i>online</i> tersebut.					
2	Kerahasiaan konsumen tentang belanja <i>online</i> terlindungi.					
3	Penjual dapat memberikan jaminan terkait keamanan dan kerahasiaan konsumen.					
4	Penjual menyediakan kompensasi apabila ada hal-hal yang tidak sesuai harapan.					
5	Banyak situs belanja <i>online</i> yang memiliki reputasi tidak baik.					
Promosi (X3)						
1	Iklan yang ada di televisi, radio, ataupun media sosial tentang produk <i>fashion</i> , membuat saya memperoleh informasi tentang produk <i>fashion</i> , sehingga saya berminat untuk membeli produk <i>fashion</i> tersebut.					
2	Saya berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena adanya banyak diskon pada <i>platform online</i> .					
3	Saya berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena penyampaian pesan dalam penayangan iklan.					
4	Saya berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena iklan yang menarik.					
5	Banyak situs belanja <i>online</i> menawarkan promo, namun saat proses transaksi tidak sesuai dengan iklan promo yang diberikan.					
Kemudahan (X4)						

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Belanja <i>online</i> membuat saya tidak perlu keluar rumah dan membeli di toko.					
2.	Intruksi di situs belanja <i>online</i> jelas dan dapat dimengerti.					
3.	Transaksi belanja <i>online</i> dapat dilakukan dengan metode <i>cash on delivery</i> (bayar di tempat barang diantarkan) untuk wilayah yang sama dengan di mana <i>online shop</i> berada.					
4.	Saya merasa tidak ada kesulitan dalam mempelajari prosedur saat melakukan transaksi di situs belanja <i>online</i> .					
5.	Saya sulit menentukan ukuran produk yang sesuai dengan ukuran saya.					
Pelayanan (X5)						
1	Penjual selalu memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan.					
2	Penjual selalu memberikan penjelasan/informasi atas kesulitan konsumen secara baik, jelas, cepat, dan tepat.					
3	Penjual selalu bersikap profesional, ramah dan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen.					
4	Penjual melayani dengan sopan, sesuai kebutuhan dan mengedepankan kepentingan konsumen.					
5	Penjual susah untuk dihubungi ketika saya ingin tau tentang spesifikasi produk.					
Produk (X6)						
1	Saya berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena jenis produk yang dijual beraneka ragam.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
2	Produk <i>fashion</i> yang dijual pada <i>platform online</i> memiliki kualitas bahan yang baik.					
3	Saya berbelanja <i>online</i> untuk membeli produk yang unik/baru atau yang belum banyak tersedia di toko konvensional.					
4	Produk yang ditawarkan oleh penjual sesuai dengan <i>trend</i> masa kini.					
5	Produk yang dikirim setelah transaksi tidak sesuai dengan gambar awal yang diberikan.					
Keputusan Pembelian (Y)						
1	Saya memutuskan berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena kebutuhan.					
2	Saya memutuskan berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena rekomendasi teman.					
3	Belanja online merupakan pilihan alternative saat pandemi COVID-19 untuk memenuhi kebutuhan saya.					
4	Saya memutuskan berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena sudah menjadi kebiasaan saya.					
5	Saya memutuskan berbelanja produk <i>fashion</i> secara <i>online</i> karena saya puas atas pembelian saya sebelumnya.					

C. Pertanyaan Terbuka

Berikut ini adalah pertanyaan terkait pembelian produk *fashion* secara *online*.

Mohon memberikan jawaban singkat secara jujur, sesuai dengan yang anda rasakan.

- a. Urutkanlah hal-hal berikut: harga, produk, promosi, kemudahan, kepercayaan, pelayanan, mulai dari yang paling penting hingga yang paling tidak penting dalam memutuskan berbelanja *online*.

.....

- b. Fitur apakah yang paling anda sukai dalam berbelanja produk *fashion* secara *online*?

.....

- c. Apakah hal yang paling anda khawatirkan saat berbelanja produk *fashion* secara *online*?

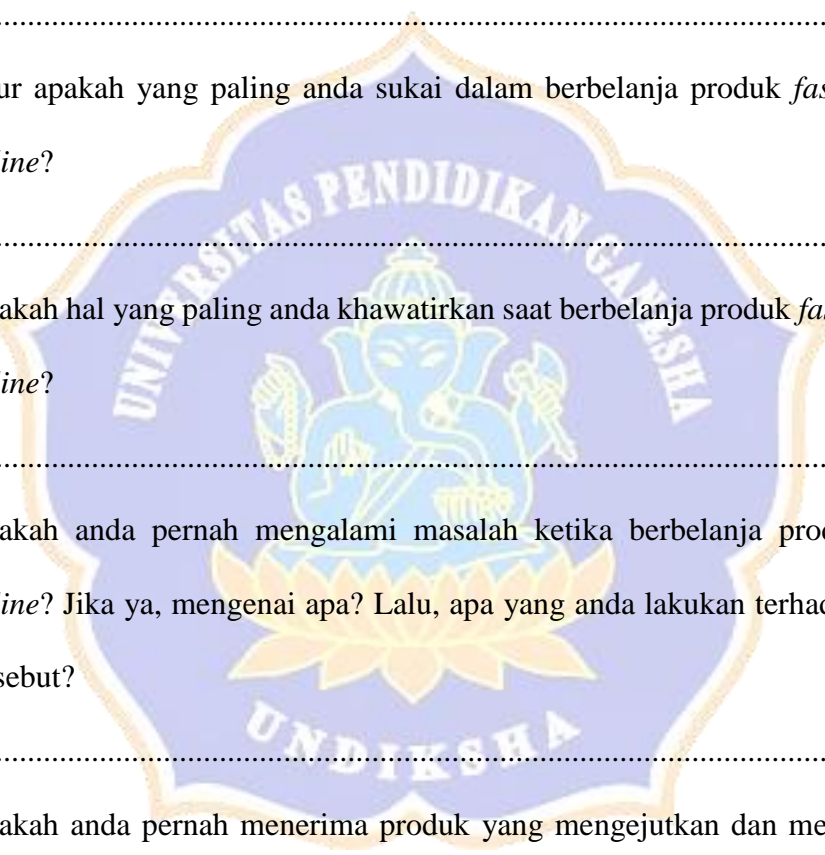
.....

- d. Apakah anda pernah mengalami masalah ketika berbelanja produk *fashion online*? Jika ya, mengenai apa? Lalu, apa yang anda lakukan terhadap masalah tersebut?

.....

- e. Apakah anda pernah menerima produk yang mengejutkan dan membuat anda sangat senang? Ceritakan pengalaman anda!

.....



Lampiran 6. RIWAYAT HIDUP



I Putu George Budiananta Merta adalah penulis karya ilmiah tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Produk *Fashion* Secara *Online* Pada Mahasiswa Undiksha” pada Tahun 2022. Penulis lahir di Ekasari Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali, tepatnya 25 Agustus 1998. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak I Komang Sutarjana, S.Pi. dan Ibu Ni

Made Wangiasih. Seluruh keluarga penulis bertempat tinggal di Jl. Pahlawan Sukoto, Banjar Melaya Krajan, Desa Melaya, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana Provinsi Bali.

Riwayat pendidikan formal penulis yaitu SD Negeri 2 Ekasari lulusan tahun 2010, SMP Negeri 5 Melaya lulusan tahun 2013, SMA Negeri 1 Melaya lulusan tahun 2016, pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Program Studi S1-Pendidikan Matematika lulusan tahun 2020 dan Pendidikan akhir di Perguruan Tinggi Negeri Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Program Studi S2-Ilmu Manajemen lulusan tahun 2022.

