

## Lampiran 1. HASIL KUESIONER OPEN ENDEN 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 permasalahkan karena dari pihak tokonya sebenarnya memberikan kesempatan untuk mengembalikan barang tersebut ataupun menuatkannya 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 bgus namun dengan harga miring karena rekomendasi teman . Sayataku 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 dapat 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 terlanjur ya saya pakai saja.	Pernah. Membeli tas dengan harga yang tejangkau 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 ekspetasi 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 sesuaianya barang yang datang dengan harapan	Masalah ketika berbelanja produk fashion online yaitu ketidak sesuaian 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 pernah
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 dibeli tidak sesuai dengan yang dipromosikan	Sampai saat ini belum pernah mengalami	Ketika saya membeli barang yang sesuai dengan yang dijanjikan
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 menerima nya karena harga dari baju tersebut tidak terlalu mahal dan lunyan 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 mengatas masalah tersebut sama ajukan pengembalian dana pada pihak shopee sehingga uang saya akan tetep 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 menukar 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 ekspektasi barangnya bagus pake bgt jadi sedikit syok dan seneng bgt
66	Kepercayaan, Harga, promosi, produk, kemudahan	Shoppe	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	Ketidaksesuain 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 ekspektasi 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 ekspektasi.
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 komplen 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 menggunakan	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, Kualitas 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	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	4	3	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	4	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	4	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	4	3	19	4	2	4	2	4	16	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	4	19	4	3	4	4	4	19

27	Resp27	4	4	4	4	4	20	4	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	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	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	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	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	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	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	4	3	18	4	4	4	4	4	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	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	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	4	3	19	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	18							
41	Resp41	4	4	5	4	2	19	4	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	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	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	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							
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	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	4	3	19	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	5	19	4	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	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	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	4	3	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	5	23	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	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	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	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	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	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 3. UJI VALIDITAS**

Pearson Correlation	.014	.052	.008	.373**	.007	.143	.052	.072	.116	.229*	.063	1	.071	-.005	.134	.153	.047	.266*	-.030	.015	.256*	.280**	.106	.075	.082	.195	.268*	.098	.257*	.133	.188	.025	.373**	.125	.264*	.322**
X12 Sig. (2-tailed) N	.901 84	.637 84	.945 84	.000 84	.947 84	.194 84	.637 84	.514 84	.292 84	.036 84	.571 84	1	.521 84	.965 84	.224 84	.165 84	.669 84	.014 84	.786 84	.890 84	.019 84	.010 84	.337 84	.500 84	.459 84	.076 84	.014 84	.375 84	.018 84	.229 84	.087 84	.821 84	.000 84	.257 84	.015 84	.003 84
Pearson Correlation	.149	.054	.099	-.082	.054	.191	.082	.240	.088	-.029	.061	.071	1	.058	-.061	.033	.105	-.013	.038	.055	.180	.289**	.164	.150	-.024	.229*	.023	.101	.192	.020	.159	.181	.108	.203	.272*	.270*
X13 Sig. (2-tailed) N	.176 84	.627 84	.372 84	.456 84	.629 84	.082 84	.459 84	.028	.428 84	.796 84	.580 84	.521 84	1	.599 84	.585 84	.762 84	.341	.906 84	.730 84	.616 84	.101 84	.008 84	.136 84	.174 84	.831 84	.036 84	.833 84	.361 84	.080 84	.854 84	.150 84	.099 84	.329 84	.064 84	.012 84	.013 84
Pearson Correlation	.019	.039	-.077	.206	-.080	.168	-.068	.116	-.009	.042	.019	-.005	.058	1	.059	.225*	.124	-.206	.119	-.001	.072	.303	.183	.351	.108	.151	.121	.198	.127	.085	.314**	.316**	.007	.209	.155	.319**
X14 Sig. (2-tailed) N	.866 84	.727 84	.486 84	.060 84	.467 84	.127 84	.537 84	.292 84	.932 84	.702 84	.862 84	.965 84	.599 84	.593 84	.040	.262	.060 84	.280	.991 84	.514 84	.005 84	.096	.001 84	.327	.171 84	.274	.070 84	.251	.443 84	.004	.003	.947 84	.056 84	.160 84	.003 84	
Pearson Correlation	.003	.015	-.010	.152	.135	.265*	.078	.044	.105	.097	.160	.134	.061	1	.061	.081	.227	.037	.317**	.175	-.010	.083	.020	.238*	.032	-.031	.090	.086	.148	.216*	.023	-.038	.072	.103	.173	
X15 Sig. (2-tailed) N	.979 84	.893 84	.929 84	.169 84	.221	.015 84	.480 84	.692 84	.342 84	.381 84	.147	.224	.585	.593	1	.581 84	.465	.038	.741 84	.003 84	.110	.931 84	.454	.856	.030	.775 84	.778	.417 84	.438	.180 84	.049	.837 84	.730	.515 84	.349	.006
Pearson Correlation	.183	.078	.041	.153	.121	.067	.023	.084	.045	.005	.062	.153	.033	.225*	1	.061	.221*	.215	.079	.210	.174	.258*	.143	.023	.232*	.267	.248*	.350**	-.083	.134	.209	.218*	.159	.215*	.340**	
X16 Sig. (2-tailed) N	.095 84	.481 84	.709 84	.165 84	.272	.546 84	.834	.445 84	.684	.966	.575	.165 84	.762 84	.040	.581	.058	.043	.050	.477	.055	.113	.018	.193	.834	.034	.014	.023	.001	.453	.224	.057	.046	.149	.049	.002	
Pearson Correlation	-.004	.000	.005	-.082	.055	.080	.114	-.067	.025	-.078	.190	.047	.105	.124	.081	1	.208	.026	.234*	.087	-.012	.029	.060	.047	.062	.032	.036	-.054	.009	.069	.159	.050	.046	.042	.111	
X17 Sig. (2-tailed) N	.972 84	1.00 0	.964 84	.461 84	.619	.467	.304	.543	.821	.480	.083	.669	.341	.262	.465	.058	.251	.818	.032	.433	.911	.790	.588	.669	.576	.771	.743	.624	.932	.530	.148	.653	.676	.705	.004	
Pearson Correlation	-.013	-.014	.206	.170	.115	.102	.009	.068	.007	-.266*	-.0206	.227*	1	.221	-.013	.157	-.0149	.036	.192	.146	.224*	-.063	.077	.324**	.294	.206	.011	-.007	.146	.140	.379**	.146	.260*			
X18 Sig. (2-tailed) N	.904 84	.896 84	.061	.122	.299	.354	.937	.539	.952	.178	.515	.014	.906	.060	.038	.043	.251	.154	.744	.081	.184	.040	.567	.488	.003	.007	.061	.922	.953	.186	.204	.000	.187	.017		
Pearson Correlation	.072	.145	.183	.103	.117	.086	.074	-.220	-.260	-.007	.030	.038	.119	.037	.215	.026	.157	1	.001	.220	.235*	.266*	.405**	.143	.384*	.246*	.342**	.361**	.301**	.282	.169	.246*	.259*	.474**		
X19 Sig. (2-tailed) N	.514 84	.187 84	.096	.352	.288	.437	.505	.480	.045	.950	.017	.786	.730	.280	.741	.050	.818	.154	.990	.044	.031	.014	.000	.194	.000	.024	.001	.001	.801	.005	.005	.125	.024	.017	.000	
Pearson Correlation	.148	.041	-.030	.057	.025	.076	-.026	.261	-.113	.119	.115	.015	.055	-.001	.317**	-.079	.234*	.149	.001	1	.180	.184	.021	.042	.267*	.196	.005	-.009	.229*	.163	.178	-.039	.152	.020	.108	.232*
X20 Sig. (2-tailed) N	.179 84	.712 84	.789	.604	.820	.492	.688	.016	.308	.280	.296	.890	.616	.991	.003	.477	.032	.177	.990	.100	.094	.852	.703	.014	.074	.964	.939	.036	.138	.104	.723	.168	.855	.328	.033	
Pearson Correlation	-.406	-.224*	-.082	.197	.176	.291	.028	-.309	-.024	-.019	.134	.256	.180	.072	.175	.210	.087	.036	.220	-.180	1	.458	.504	.268*	.278*	.291*	.442	.238*	.262	.341	.378*	-.012	.513**	.632**		
X21 Sig. (2-tailed) N	.000 84	.041 84	.456	.072	.108	.007	.800	.827	.004	.864	.225	.019	.101	.514	.110	.055	.433	.744	.044	.100	.000	.000	.014	.011	.007	.000	.029	.016	.002	.000	.914	.000	.059	.000	.000	
Pearson Correlation	.411**	.115	.036	.240*	.255*	.356**	.008	-.073	.314	-.077	.191	.280	.289	-.0303	-.010	.012	.192	.235*	.184	.458**	1	.362	.453	.280*	.448*	.529	.197	.576	.260*	.456	.249*	.328	.319**	.398**	.709**	
X22 Sig. (2-tailed) N	.000 84	.299 84	.743	.028	.020	.001	.944	.507	.004	.487	.081	.010	.008	.005	.931	.113	.911	.081	.031	.094	.000	.001	.000	.010	.000	.000	.073	.000	.017	.000	.022	.002	.003	.000	.000	
Pearson Correlation	.250*	.281*	.106	.185	.180	.447	-.012	.042	.168	.007	.073	.106	.164	.183	-.083	-.029	.146	.266*	-.021	.504	.362	-.021	.1	.279	.212	.182	.374	.394	.335	.061	.237*	.108	.345	.346	.425*	.565**
X23 Sig. (2-tailed) N	.022	.010	.335	.093	.101	.000	.912	.704	.126	.949	.509	.337	.136	.096	.454	.018	.790	.184	.014	.852	.000	.001	.010	.053	.097	.000	.000	.002	.582	.030	.327	.001	.001	.000	.000	
Pearson Correlation	.231*	.055	.076	.198	.144	.238*	.059	-.155	.011	.134	.075	.150	.351**	.020	.143	.224	.405	.453	.279	1	.046	.328*	.301	.367	.469	.251*	.292	.224	.348	.265	.564**					
X24 Sig. (2-tailed) N	.035	.619	.494	.071	.192	.029	.592	.160	.019	.920	.500	.174	.001	.856	.193	.588	.040	.000	.703	.014	.000	.010	.680	.002	.005	.001	.000	.021	.007	.040	.038	.001	.015	.000		

		Variables																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
		X1		X2		X3		X4		X5		X6		X7		X8		X9		X10		X11		X12		X13		X14		X15		X16		X17		X18		X19		X20		X21		X22		X23		X24		X25		X26		X27		X28		X29		X30		X31		X32		X33		X34		X35		X36		X37		X38		X39		X40		X41		X42		X43		X44		X45		X46		X47		X48		X49		X50		X51		X52		X53		X54		X55		X56		X57		X58		X59		X60		X61		X62		X63		X64		X65		X66		X67		X68		X69		X70		X71		X72		X73		X74		X75		X76		X77		X78		X79		X80		X81		X82		X83		X84		X85		X86		X87		X88		X89		X90		X91		X92		X93		X94		X95		X96		X97		X98		X99		X100		X101		X102		X103		X104		X105		X106		X107		X108		X109		X110		X111		X112		X113		X114		X115		X116		X117		X118		X119		X120		X121		X122		X123		X124		X125		X126		X127		X128		X129		X130		X131		X132		X133		X134		X135		X136		X137		X138		X139		X140		X141		X142		X143		X144		X145		X146		X147		X148		X149		X150		X151		X152		X153		X154		X155		X156		X157		X158		X159		X160		X161		X162		X163		X164		X165		X166		X167		X168		X169		X170		X171		X172		X173		X174		X175		X176		X177		X178		X179		X180		X181		X182		X183		X184		X185		X186		X187		X188		X189		X190		X191		X192		X193		X194		X195		X196		X197		X198		X199		X200		X201		X202		X203		X204		X205		X206		X207		X208		X209		X210		X211		X212		X213		X214		X215		X216		X217		X218		X219		X220		X221		X222		X223		X224		X225		X226		X227		X228		X229		X230		X231		X232		X233		X234		X235		X236		X237		X238		X239		X240		X241		X242		X243		X244		X245		X246		X247		X248		X249		X250		X251		X252		X253		X254		X255		X256		X257		X258		X259		X260		X261		X262		X263		X264		X265		X266		X267		X268		X269		X270		X271		X272		X273		X274		X275		X276		X277		X278		X279		X280		X281		X282		X283		X284		X285		X286		X287		X288		X289		X290		X291		X292		X293		X294		X295		X296		X297		X298		X299		X300		X301		X302		X303		X304		X305		X306		X307		X308		X309		X310		X311		X312		X313		X314		X315		X316		X317		X318		X319		X320		X321		X322		X323		X324		X325		X326		X327		X328		X329		X330		X331		X332		X333		X334		X335		X336		X337		X338		X339		X340		X341		X342		X343		X344		X345		X346		X347		X348		X349		X350		X351		X352		X353		X354		X355		X356		X357		X358		X359		X360		X361		X362		X363		X364		X365		X366		X367		X368		X369		X370		X371		X372		X373		X374		X375		X376		X377		X378		X379		X380		X381		X382		X383		X384		X385		X386		X387		X388		X389		X390		X391		X392		X393		X394		X395		X396		X397		X398		X399		X400		X401		X402		X403		X404		X405		X406		X407		X408		X409		X410		X411		X412		X413		X414		X415		X416		X417		X418		X419		X420		X421		X422		X423		X424		X425		X426		X427		X428		X429		X430		X431		X432		X433		X434		X435		X436		X437		X438		X439		X440		X441		X442		X443		X444		X445		X446		X447		X448		X449		X450		X451		X452		X453		X454		X455		X456		X457		X458		X459		X460		X461		X462		X463		X464		X465		X466		X467		X468		X469		X470		X471		X472		X473		X474		X475		X476		X477		X478		X479		X480		X481		X482		X483		X484		X485		X486		X487		X488		X489		X490		X491		X492		X493		X494		X495		X496		X497		X498		X499		X500		X501		X502		X503		X504		X505		X506		X507		X508		X509		X510		X511		X512		X513		X514		X515		X516		X517		X518		X519		X520		X521		X522		X523		X524		X525		X526		X527		X528		X529		X530		X531		X532		X533		X534		X535		X536		X537		X538		X539		X540		X541		X542		X543		X544		X545		X546		X547		X548		X549		X550		X551		X552		X553		X554		X555		X556		X557		X558		X559		X560		X561		X562		X563		X564		X565		X566		X567		X568		X569		X570		X571		X572		X573		X574		X575		X576		X577		X578		X579		X580		X581		X582		X583		X584		X585		X586		X587		X588		X589		X590		X591		X592		X593		X594		X595		X596		X597		X598		X599		X600		X601		X602		X603		X604		X605		X606		X607		X608		X609		X610		X611		X612		X613		X614		X615		X616		X617		X618		X619		X620		X621		X622		X623		X624		X625		X626		X627		X628		X629		X630		X631		X632		X633		X634		X635		X636		X637		X638		X639		X640		X641		X642		X643		X644		X645		X646		X647		X648		X649		X650		X651		X652		X653		X654		X655		X656		X657		X658		X659		X660		X661		X662		X663		X664		X665		X666		X667		X668		X669		X670		X671		X672		X673		X674		X675		X676		X677		X678		X679		X680		X681		X682		X683		X684		X685		X686		X687		X688		X689		X690		X691		X692		X693		X694		X695		X696		X697		X698		X699		X700		X701		X702		X703		X704		X705		X706		X707		X708		X709		X710		X711		X712		X713		X714		X715		X716		X717		X718		X719		X720		X721		X722		X723		X724		X725		X726		X727		X728		X729		X730		X731		X732		X733		X734		X735		X736		X737		X738		X739		X740		X741		X742		X743		X744		X745		X746		X747		X748		X749		X750		X751		X752		X753		X754		X755		X756		X757		X758		X759		X760		X761		X762		X763		X764		X765		X766		X767		X768		X769		X770		X771		X772		X773		X774		X775		X776		X777		X778		X779		X780		X781		X782		X783		X784		X785		X786		X787		X788		X789		X790		X791		X792		X793		X794		X795		X796		X797		X798		X799		X800		X801		X802		X803		X804		X805		X806		X807		X808		X809		X810		X811		X812		X813		X814		X815		X816		X817		X818		X819		X820		X821		X822		X823		X824		X825		X826		X827		X828		X829		X830		X831		X832		X833		X834		X835		X836		X837		X838		X839		X840		X841		X842		X843		X844		X845		X846		X847		X848		X849		X850		X851		X852		X853		X854		X855		X856		X857		X858		X859		X860		X861		X862		X863		X864		X865		X866		X867		X868		X869		X870		X871		X872		X873		X874		X875		X876		X877		X878		X879		X880		X881		X882		X883		X884		X885		X886		X887		X888		X889		X890		X891		X892		X893		X894		X895		X896		X897		X898		X899		X900		X901		X902		X903		X904		X905		X906		X907		X908		X909		X910		X911		X912		X913		X914		X915		X916		X917		X918		X919		X920		X921		X922		X923		X924		X925		X926		X927		X928		X929		X930		X931		X932		X933		X934		X935		X9	

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 :

#### 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
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.					
<b>Pelayanan (X5)</b>						
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.					
<b>Produk (X6)</b>						
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 alternatif 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* secara *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.

