

Lampiran

Lampiran 1 - KUESIONER

Dampak Post Purchase Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Valencia By Enrica di dalam Industri Fashion Online.



Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Enrico Valentino, Mahasiswa Podomoro University jurusan *Entrepreneurship*. Pada saat ini saya sedang mengerjakan sebuah penelitian untuk skripsi yang berjudul “Dampak Post Purchase Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Valencia By Enrica di dalam Industri Fashion Online”. Dengan ini, saya mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat meluangkan waktu anda untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat membantu dan berarti dalam kelangsungan studi ini. Informasi yang didapatkan dari kuisisioner ini hanya akan digunakan untuk tujuan akademis dan tidak akan dipergunakan untuk hal lain.

Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut mengenai penelitian ini, Anda dapat menghubungi saya melalui email: enricov.net@gmail.com. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,

Enrico Valentino

Bagian Pertama

Di bagian ini, pertanyaan di bawah ini mengenai demografi Anda. Silahkan centang salah satu jawaban yang diberikan.

1. Berapa usia anda?
 - a. <17
 - b. 17 – 25
 - c. 26 – 40
 - d. >40
2. Apa jenis kelamin anda?
 - a. Perempuan
 - b. Laki-Laki
 - c. Lainnya
3. Apa status pekerjaan anda?
 - a. Mahasiswa/i
 - b. Karyawan
 - c. Wirausaha
 - d. Pegawai negeri sipil
 - e. Lainnya
4. Berapa kisaran penghasilan anda?
 - a. < Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3.000.000 – Rp. 4.900.000
 - c. Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
 - d. >Rp. 10.000.000

Bagian Kedua

Pada bagian ini, pertanyaan-pertanyaan di bawah ini berkenaan dengan pelanggan dari Valencia By Enrica. Tujuan dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini adalah untuk mengetahui kepuasan Anda terhadap produk dan perspektif Anda mengenai garansi produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk dari perusahaan Valencia By Enrica.

1. Berapa produk Valencia By Enrica yang pernah Anda beli?
 - a. 1 - 3
 - b. 4 - 6
 - c. 7 - 10
 - d. >10
2. Sudah berapa lama anda mengetahui Valencia By Enrica?
 - a. <1 tahun
 - b. 1 tahun
 - c. 2 tahun
 - d. >3 tahun

Untuk pertanyaan berikut, mohon memberikan tanda centang (✓) yang menggambarkan opini Anda.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Agak Tidak Setuju (ATS)

4 = Agak Setuju (AS)

5 = Setuju (S)

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
Garansi Produk						
1	Ekspektasi saya terhadap produk Valencia By Enrica telah terpenuhi dengan adanya garansi produk.					
2	Biaya yang saya keluarkan untuk produk VBE					

	sebanding dengan nilai yang saya terima melalui fasilitas garansi produk.					
3	Dengan diberikannya fasilitas garansi produk, saya menjadi tenang dan yakin untuk menggunakan produk dari VBE.					
4	Proses klaim garansi produk VBE sangat mudah dan barang dapat saya terima kembali dengan cepat.					
5	Dengan tersedianya garansi produk saya yakin produk dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang.					

Pada bagian ini, pertanyaan di bawah ini berkenaan dengan Program loyalitas dalam perusahaan Valencia By Enrica. Tujuan dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini adalah untuk mengetahui loyalitas Anda terhadap perusahaan dan perspektif Anda mengenai Program loyalitas yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap perusahaan Valencia By Enrica.

1. Apa yang membuat anda setia pada perusahaan Valencia By Enrica?
 - a. Kualitas produk
 - b. Pelayanan Pelanggan
 - c. Program yang diadakan (*cth: klaim poin, membership*)
 - d. Lainnya

Untuk pertanyaan berikut, mohon memberikan tanda centang (✓) yang menggambarkan opini Anda.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Agak Tidak Setuju (ATS)

4 = Agak Setuju (AS)

5 = Setuju (S)

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>Program Loyalitas</i>						
1	Program loyalitas (cth: klaim poin, membership dan cashback) yang diberikan oleh VBE membuat saya lebih memilih untuk membeli produk VBE dibanding merek yang lain.					
2	Program loyalitas meningkatkan keinginan saya membeli produk baru yang dikeluarkan oleh Valencia By Enrica.					
3	Saya merasa dihargai dengan diberikan program loyalitas setiap membeli produk dari Valencia By Enrica.					
4	Keuntungan dari program loyalitas yang saya dapat sebanding dengan biaya yang saya keluarkan untuk membeli produk.					

Pada bagian ini, pertanyaan di bawah ini berkenaan dengan pelayanan pelanggan dalam perusahaan Valencia By Enrica. Tujuan dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini adalah untuk mengetahui pelayanan dari Valencia By Enrica terhadap Anda dan perspektif Anda mengenai pelayanan pelanggan yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen di perusahaan Valencia By Enrica.

1. Dimana Anda sering berkomunikasi dengan Valencia By Enrica?
 - a. Sosial Media (cth: *Instagram, Whatsapp, Line*)
 - b. Telfon
 - c. Tatap muka secara langsung (*face-to-face*)
 - d. Tidak pernah komunikasi

Untuk pertanyaan berikut, mohon memberikan tanda centang (✓) yang menggambarkan opini Anda.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Agak Tidak Setuju (ATS)
 4 = Agak Setuju (AS)
 5 = Setuju (S)

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>Pelayanan Pelanggan</i>						
1	Informasi yang ditampilkan pada website dan media sosial perusahaan VBE dapat dipahami dengan jelas, terlihat profesional dan menarik.					
2	Saya dapat selalu menghubungi personel VBE pada jam layanan yang telah ditentukan perusahaan.					

3	Personel VBE selalu menanggapi pesan atau keluhan yang saya alami dengan cepat					
4	Pertanyaan saya selalu terjawab dan keluhan saya dapat terselesaikan setelah menghubungi layanan pelanggan VBE.					
5	Layanan pelanggan VBE yang tersedia pada berbagai platform memudahkan saya untuk menyelesaikan keluhan atau masalah.					



Bagian Ketiga

Pada bagian ini, pertanyaan di bawah ini adalah mengenai kepuasan pelanggan terhadap Valencia By Enrica. Tujuan dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini adalah untuk mengetahui pendapat anda mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Anda terhadap perusahaan Valencia By Enrica.

Untuk pertanyaan berikut, mohon memberikan tanda centang (✓) yang menggambarkan opini Anda.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Agak Tidak Setuju (ATS)
- 4 = Agak Setuju (AS)
- 5 = Setuju (S)

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>Kepuasan Pelanggan</i>						
1	Saya sangat puas dengan produk dan layanan-layanan yang diberikan Valencia By Enrica					
2	Produk dan layanan yang diberikan perusahaan VBE telah memenuhi ekspektasi saya.					
3	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan produk VBE kepada rekan-rekan saya.					
4	Saya merasa sangat mudah untuk melakukan transaksi dan mendapat informasi mengenai produk VBE.					

Lampiran 2 - HASIL STATISTIK DESKRIPTIF

Hasil Statistik Deskriptif Garansi Produk :

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Garansi Produk 1	123	1	5	4.32	.639
Garansi Produk 2	123	2	5	4.07	.758
Garansi Produk 3	123	3	5	4.40	.626
Garansi Produk 4	123	1	5	4.06	.841
Garansi Produk 5	123	3	5	4.44	.600
Valid N (listwise)	123				

Hasil Statistik Deskriptif Program Loyalitas:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Program Loyalitas 1	123	3	5	4.33	.623
Program Loyalitas 2	123	3	5	4.11	.692
Program Loyalitas 3	123	3	5	4.10	.658
Program Loyalitas 4	123	2	5	3.70	.789
Valid N (listwise)	123				

Hasil Statistik Deskriptif Pelayanan Pelanggan:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Pelanggan 1	123	2	5	4.35	.727
Pelayanan Pelanggan 2	123	1	5	4.18	.795
Pelayanan Pelanggan 3	123	2	5	4.15	.873
Pelayanan Pelanggan 4	123	2	5	4.24	.735
Pelayanan Pelanggan 5	123	1	5	4.23	.827
Valid N (listwise)	123				

Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Pelanggan 1	123	2	5	4.47	.605
Kepuasan Pelanggan 2	123	2	5	4.33	.686
Kepuasan Pelanggan 3	123	3	5	4.53	.577
Kepuasan Pelanggan 4	123	2	5	3.86	.728
Valid N (listwise)	123				

Lampiran 3 - HASIL RELIABILITAS DAN VALIDITAS (SPSS)

Hasil Reliability Test (*Pilot Test*)

Garansi Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.845	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GP_1	17.94	5.738	.652	.495	.808
GP_2	17.56	6.899	.567	.377	.828
GP_3	17.72	5.693	.690	.515	.795
GP_4	17.41	6.701	.681	.481	.804
GP_5	17.88	6.048	.670	.478	.800

Program loyalitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.821	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP_1	13.41	3.217	.722	.568	.730
LP_2	13.38	3.532	.578	.337	.804
LP_3	13.19	3.641	.679	.514	.755
LP_4	13.19	3.964	.599	.372	.791

Pelayanan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.862	.869	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PP_1	16.34	10.039	.626	.501	.855
PP_2	16.47	11.225	.720	.550	.827
PP_3	16.50	11.355	.710	.543	.830
PP_4	16.47	10.257	.728	.549	.821
PP_5	16.59	10.701	.670	.555	.836

Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.883	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP_1	12.13	7.532	.680	.466	.872
KP_2	12.22	7.080	.764	.591	.842
KP_3	12.16	6.201	.804	.650	.825
KP_4	12.25	6.645	.741	.558	.851

Hasil Validity Test (*Pilot Test*)

Garansi Produk

KMO and Bartlett's Test

Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.809
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	57.287
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.092	61.839	61.839	3.092	61.839	61.839
2	.689	13.774	75.613			
3	.497	9.933	85.546			
4	.424	8.474	94.020			
5	.299	5.980	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
GP_1	.778
GP_2	.723
GP_3	.811
GP_4	.812
GP_5	.804

Extraction Method:
Principal
Component
Analysis.

- a. 1 components extracted.



Program loyalitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.767
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	42.497
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.608	65.189	65.189	2.608	65.189	65.189
2	.568	14.204	79.392			
3	.536	13.393	92.786			
4	.289	7.214	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
LP_1	.867
LP_2	.755
LP_3	.832
LP_4	.770

Extraction Method:
Principal
Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Pelayanan Pelanggan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.811
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	70.170
	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.287	65.734	65.734	3.287	65.734	65.734
2	.687	13.733	79.467			
3	.430	8.606	88.073			
4	.332	6.631	94.704			
5	.265	5.296	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PP_1	.760
PP_2	.825
PP_3	.828
PP_4	.834
PP_5	.806

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Kepuasan Pelanggan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.834
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	62.620
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.963	74.081	74.081	2.963	74.081	74.081
2	.440	11.004	85.084			
3	.338	8.459	93.543			
4	.258	6.457	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
KP_1	.814
KP_2	.872
KP_3	.898
KP_4	.856

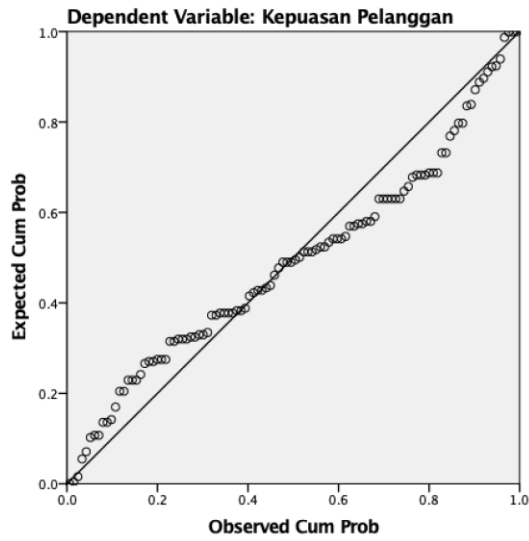
Extraction Method:
Principal
Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 4 - HASIL UJI ASUMSI KLASIK

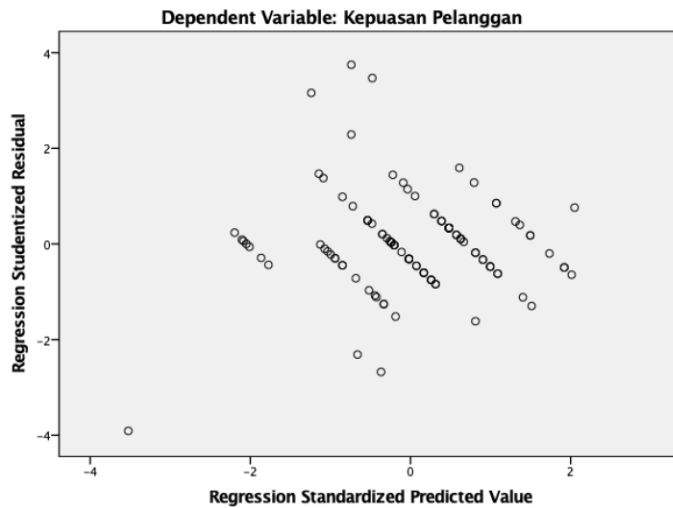
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.414	.300		-1.379	.171		
	GP_Average	.126	.046	.153	2.741	.007	.885	1.130
	PL_Average	.445	.064	.431	6.996	.000	.730	1.370
	PP_Average	.580	.079	.466	7.379	.000	.694	1.441

a. Dependent Variable: KP_Average

Lampiran 5 - HASIL KORELASI DAN ANALISIS REGRESI (SPSS)

H2:

→ Correlations

Correlations

		GP_Average	KP_Average
GP_Average	Pearson Correlation	1	.413**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	123	123
KP_Average	Pearson Correlation	.413**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	123	123

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

H3:

→ Correlations

Correlations

		PL_Average	KP_Average
PL_Average	Pearson Correlation	1	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	123	123
KP_Average	Pearson Correlation	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	123	123

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

H4:

→ Correlations

Correlations

		PP_Average	KP_Average
PP_Average	Pearson Correlation	1	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	123	123
KP_Average	Pearson Correlation	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	123	123

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

Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*)

H1:

➔ Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PP_Average, GP_Average, PL_Average ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP_Average

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.704	.17642

a. Predictors: (Constant), PP_Average, GP_Average, PL_Average

b. Dependent Variable: KP_Average

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.602	3	2.867	88.520	.000 ^b
	Residual	3.855	119	.032		
	Total	12.457	122			

a. Dependent Variable: KP_Average

b. Predictors: (Constant), PP_Average, GP_Average, PL_Average

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.277	.288		-.962	.338
	GP_Average	.139	.046	.164	3.038	.003
	PL_Average	.444	.061	.438	7.247	.000
	PP_Average	.534	.074	.437	7.177	.000

a. Dependent Variable: KP_Average