

Lampiran

Kepada Pelanggan
Media Sosial Toko Buku Online Redaksi Loveable
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dalam rangka penyusunan penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi Program Strata Satu Jurusan Manajemen pada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, di mana judul Skripsi saya adalah ***“Pengaruh Media Sosial dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Media Sosial Toko Buku Online Redaksi Loveable)***“. Dengan ini saya sampaikan kepada pelanggan media sosial toko buku online redaksi loveable yang diperlukan untuk mengumpulkan data selama penyusunan skripsi tersebut.

Besar harapan saya agar pelanggan media sosial toko buku online redaksi loveable bersedia untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Demikian atas kesediaan pelanggan media sosial toko buku online redaksi loveable, saya ucapkan terima kasih.

Penulis,

Indra Siam Wahyono

KUESIONER PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.

1. Jenis Kelamin:

- | | |
|--------------|--------------|
| a. Laki-Laki | b. Perempuan |
|--------------|--------------|

2. Usia:

- | | |
|------------------|------------------|
| a. < 25 tahun | d. 46 – 55 tahun |
| b. 26 – 35 tahun | e. > 55 tahun |
| c. 36 – 45 tahun | |

3. Pengeluaran per bulan:

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| a. < 5.000.000 | d. 15.000.001 – 20.000.000 |
| b. 5.000.001 – 10.000.000 | e. > 20.000.000 |
| c. 10.000.001 – 15.000.000 | |

4. Pengguna media sosial (boleh pilih lebih dari satu)

- | | |
|--------------|------------|
| a. Instagram | d. Tiktok |
| b. Twitter | e. Lainnya |
| c. Facebook | |

5. Seberapa sering menggunakan media sosial

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Tidak Pernah | d. Sering |
| b. Jarang | e. Sangat Sering |
| c. Kadang-kadang | |

6. Sudah berapa lama menggunakan media sosial

- | | |
|--------------|------------------|
| a. < 1 tahun | d. 3.1 – 4 tahun |
|--------------|------------------|

b. 1.1 – 2 tahun

e. > 4 tahun

c. 2.1 – 3 tahun

II. DAFTAR PERTANYAAN

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.

A. Tanggapan untuk variabel Media Sosial (X1)

1. Bagaimana keaktifan anda pada media sosial toko buku online

1. Sangat tidak aktif

4. aktif

2. Tidak aktif

5. Sangat aktif

3. Cukup aktif

2. Bagaimana kualitas konten media sosial toko buku online

1. Sangat tidak berkualitas

4. Berkualitas

2. Tidak berkualitas

5. Sangat berkualitas

3. Cukup berkualitas

3. Bagaimana keterbukaan informasi media sosial toko buku online

1. Sangat tidak terbuka

4. Terbuka

2. Tidak terbuka

5. Sangat terbuka

3. Cukup terbuka

4. Bagaimana kemudahan transaksi melalui media sosial toko buku online

1. Sangat tidak mudah

4. Mudah

2. Tidak mudah

5. Sangat mudah

3. Cukup mudah

5. Seberapa tertarik anda pada konten media sosial toko buku online

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Sangat tidak tertarik | 4. Tertarik |
| 2. Tidak tertarik | 5. Sangat tertarik |
| 3. Cukup tertarik | |

6. Seberapa sering potongan harga pada media sosial toko buku online

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat tidak sering | 4. Sering |
| 2. Tidak sering | 5. Sangat sering |
| 3. Cukup sering | |

7. Bagaimana tingkat ketertarikan anda terhadap promosi toko buku online

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Sangat tidak tertarik | 4. Tertarik |
| 2. Tidak tertarik | 5. Sangat tertarik |
| 3. Cukup tertarik | |

B. Tanggapan untuk variabel Kualitas Layanan (X2)

8. Bagaimana kehandalan pelayanan admin media sosial toko buku online

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat tidak handal | 4. Handal |
| 2. Tidak handal | 5. Sangat Handal |
| 3. Cukup handal | |

9. Bagaimana kemudahan pembayaran di media sosial toko buku online

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1. Sangat tidak mudah | 4. Mudah |
| 2. Tidak mudah | 5. Sangat Mudah |
| 3. Cukup mudah | |

10. Bagaimana kecepatan pelayanan admin media sosial toko buku online

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1. Sangat tidak cepat | 4. Cepat |
|-----------------------|----------|

- 2. Tidak cepat
- 3. Cukup Cepat
- 4. Sangat Cepat
- 5. Sangat Cepat

11. Seberapa jujur pelayanan admin media sosial toko buku online

- 1. Sangat tidak jujur
- 2. Tidak jujur
- 3. Cukup Jujur
- 4. Jujur
- 5. Sangat Jujur

12. Seberapa baik pengetahuan produk oleh admin media sosial toko buku online

- 1. Sangat tidak baik
- 2. Tidak baik
- 3. Cukup baik
- 4. Baik
- 5. Sangat Baik

13. Seberapa ramah admin media sosial toko buku online

- 1. Sangat tidak ramah
- 2. Tidak ramah
- 3. Cukup ramah
- 4. Ramah
- 5. Sangat Ramah

14. Bagaimana kualitas produk yang didapatkan toko buku online

- 1. Sangat tidak berkualitas
- 2. Tidak Berkualitas
- 3. Cukup Berkualitas
- 4. Berkualitas
- 5. Sangat berkualitas

C. Tanggapan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

15. Bagaimana kepuasan anda terhadap harga di toko buku online

- 1. Sangat tidak puas
- 2. Tidak puas
- 3. Cukup puas
- 4. Puas
- 5. Sangat puas

16. Bagaimana kepuasan anda terhadap produk yang didapatkan

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat tidak puas | 4. Puas |
| 2. Tidak puas | 5. Sangat puas |
| 3. Cukup puas | |

17. Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan media sosial toko buku online

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat tidak puas | 4. Puas |
| 2. Tidak puas | 5. Sangat puas |
| 3. Cukup puas | |

18. Bagaimana kepuasan anda terhadap konten media sosial toko buku online

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat tidak puas | 4. Puas |
| 2. Tidak puas | 5. Sangat puas |
| 3. Cukup puas | |

19. Bagaimana kebanggaan/perasaan anda pada produk toko buku online

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat tidak bangga | 4. Bangga |
| 2. Tidak bangga | 5. Sangat Bangga |
| 3. Cukup bangga | |

20. Bagaimana penilaian anda terhadap produk media sosial toko buku online

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Sangat tidak sesuai | 4. Sesuai |
| 2. Tidak sesuai | 5. Sangat Sesuai |
| 3. Cukup sesuai | |

21. Bagaimana kepuasan anda pada promosi media sosial toko buku online

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat tidak puas | 4. Puas |
| 2. Tidak puas | 5. Sangat puas |
| 3. Cukup puas | |

Resp	Media Sosial (X1)							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	3	4	3	4	4	24
2	2	3	3	4	3	2	3	20
3	2	3	3	4	3	2	3	20
4	3	5	5	5	5	3	5	31
5	3	3	4	5	4	4	5	28
6	4	5	3	5	5	5	5	32
7	4	4	3	5	4	3	4	27
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	2	3	3	4	3	2	3	20
10	3	4	5	5	5	3	5	30
11	2	3	3	3	2	1	3	17
12	3	4	3	3	3	3	4	23
13	3	3	3	4	4	3	4	24
14	3	4	3	3	3	3	3	22
15	3	3	5	3	3	3	4	24
16	3	3	3	5	4	2	3	23
17	3	3	4	5	3	4	4	26
18	2	3	3	3	3	3	3	20
19	2	3	3	4	2	2	3	19
20	4	4	4	3	4	4	4	27
21	3	3	4	5	3	3	2	23
22	3	3	2	4	4	2	3	21
23	2	3	4	5	4	4	3	25
24	3	4	3	4	4	2	4	24
25	5	4	4	5	5	3	5	31
26	3	3	3	4	4	4	5	26
27	5	4	4	4	4	5	4	30
28	3	4	3	3	3	4	4	24
29	2	3	3	3	3	3	3	20
30	3	4	3	5	3	3	3	24
31	4	5	4	5	3	3	5	29
32	3	3	5	4	4	3	3	25
33	5	4	4	5	3	2	3	26
34	3	4	4	4	3	4	4	26
35	3	2	2	2	3	2	3	17
36	3	3	3	4	3	2	3	21
37	4	3	4	4	4	2	5	26
38	3	4	4	3	3	3	4	24
39	3	4	3	4	4	3	5	26
40	3	3	2	4	3	2	3	20
41	3	3	3	4	2	2	2	19
42	3	3	3	5	4	2	5	25
43	3	4	4	5	5	4	4	29
44	4	4	4	3	3	4	5	27
45	4	4	4	4	5	3	5	29
46	2	3	4	3	2	3	3	20
47	3	4	3	4	4	3	4	25
48	3	4	4	4	4	2	3	24
49	3	5	5	5	5	3	5	31
50	3	4	4	5	4	2	4	26

51	4	4	4	4	4	4	5	29
52	2	3	2	3	3	4	2	19
53	3	5	5	4	5	3	4	29
54	4	4	3	5	5	3	4	28
55	3	5	5	4	3	5	5	30
56	1	3	3	4	3	2	2	18
57	3	3	4	4	2	5	5	26
58	3	5	3	5	5	3	5	29
59	2	4	4	5	3	3	3	24
60	3	4	3	5	4	3	4	26
61	3	4	4	4	4	4	5	28
62	2	3	3	3	2	2	2	17
63	5	4	4	5	5	4	5	32
64	1	3	3	5	3	2	3	20
65	4	4	4	5	4	3	3	27
66	3	5	3	5	4	2	3	25
67	3	3	3	3	4	2	3	21
68	2	3	3	4	3	2	3	20
69	3	3	3	3	3	3	3	21
70	3	4	4	3	3	2	2	21
71	5	3	4	5	5	5	3	30
72	3	3	3	4	4	4	4	25
73	2	3	3	3	3	4	3	21
74	3	2	5	4	2	1	5	22
75	5	4	3	5	4	2	5	28
76	3	3	4	4	4	3	4	25
77	4	5	4	3	5	3	5	29
78	2	3	4	5	3	4	3	24
79	3	4	3	5	3	3	3	24
80	2	4	5	5	4	3	4	27
81	3	4	3	4	4	3	4	25
82	3	4	5	3	5	3	3	26
83	3	3	3	4	3	3	3	22
84	1	3	4	3	2	3	2	18
85	3	4	4	3	4	3	4	25
86	2	3	3	4	4	2	2	20
87	3	3	3	5	3	4	3	24
88	3	4	5	5	5	4	5	31
89	4	5	4	5	5	3	3	29
90	3	4	4	5	5	4	5	30
91	4	4	3	4	5	3	3	26
92	3	4	3	4	3	3	4	24
93	4	5	3	5	4	2	3	26
94	1	2	2	3	3	2	3	16
95	3	4	4	3	3	2	3	22
96	3	5	4	5	4	5	4	30
97	3	4	4	4	4	3	4	26
98	2	4	3	4	4	5	4	26
99	3	4	4	4	4	2	4	25
100	3	5	5	5	3	3	3	27

Resp	Kualitas Layanan (X2)							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	5	4	4	5	30
2	3	4	2	3	3	3	3	21
3	4	4	3	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	3	4	3	4	23
6	5	5	3	5	3	5	5	31
7	3	4	3	4	4	4	4	26
8	4	4	4	5	4	4	4	29
9	3	3	4	3	4	3	3	23
10	5	5	4	5	4	5	5	33
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	3	4	3	4	4	4	4	26
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	3	4	3	3	3	3	3	22
15	3	4	3	4	5	5	5	29
16	3	5	4	3	3	4	4	26
17	3	5	3	4	4	4	4	27
18	3	3	3	3	3	3	3	21
19	3	3	2	4	4	3	4	23
20	4	3	4	4	4	4	4	27
21	4	5	4	4	3	4	5	29
22	3	4	3	4	4	4	5	27
23	3	5	3	4	3	4	4	26
24	3	4	3	4	4	4	4	26
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	4	4	4	3	3	5	27
27	4	4	4	4	5	4	4	29
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	3	3	3	3	3	3	3	21
30	4	4	4	4	3	4	4	27
31	4	5	4	3	5	5	5	31
32	3	3	3	4	3	5	4	25
33	3	3	4	3	3	3	4	23
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	2	4	3	4	3	4	3	23
36	3	4	4	4	4	4	5	28
37	3	3	3	4	3	4	4	24
38	3	3	3	4	4	3	4	24
39	3	4	4	4	4	4	4	27
40	3	4	3	4	3	3	3	23
41	3	3	3	3	3	4	3	22
42	5	5	2	4	4	4	5	29
43	5	5	4	4	3	4	5	30
44	4	3	3	4	4	4	3	25
45	3	4	4	4	3	4	4	26
46	3	4	3	4	3	3	3	23
47	4	5	4	4	4	4	4	29
48	3	4	4	4	4	4	5	28
49	5	5	4	5	4	5	4	32
50	3	5	4	4	5	4	4	29

51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	3	2	2	2	3	2	3	17
53	4	4	4	4	5	4	4	29
54	5	4	3	5	3	5	5	30
55	5	5	3	3	5	5	5	31
56	4	4	3	3	3	3	4	24
57	3	4	2	5	5	4	4	27
58	3	5	5	4	4	5	5	31
59	3	3	3	4	3	3	4	23
60	4	5	3	3	3	3	4	25
61	4	4	5	4	3	4	5	29
62	3	3	2	2	3	3	3	19
63	4	5	3	4	4	5	4	29
64	4	5	4	5	5	4	5	32
65	4	5	3	3	4	4	4	27
66	4	5	3	4	5	4	5	30
67	3	3	3	3	3	4	4	23
68	3	4	4	4	4	4	3	26
69	3	3	3	4	4	5	4	26
70	3	3	3	4	4	4	4	25
71	4	5	4	5	4	4	5	31
72	3	4	2	3	3	3	3	21
73	3	3	2	3	3	4	3	21
74	5	4	4	5	3	5	3	29
75	4	3	1	3	4	3	4	22
76	3	4	5	3	3	4	3	25
77	4	3	4	5	4	5	5	30
78	3	3	3	3	4	3	4	23
79	3	4	3	4	3	4	4	25
80	4	5	3	4	4	5	5	30
81	3	4	3	4	4	3	4	25
82	4	4	3	4	4	3	5	27
83	4	4	4	4	4	3	4	27
84	3	4	3	4	4	4	3	25
85	4	3	3	4	3	4	4	25
86	3	4	2	3	4	4	4	24
87	3	5	3	3	3	3	3	23
88	4	5	4	4	4	5	5	31
89	5	5	5	5	4	5	5	34
90	5	5	5	5	5	4	5	34
91	3	4	3	4	3	3	4	24
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	5	4	4	4	4	4	29
94	3	3	3	1	2	3	1	16
95	3	3	3	5	4	3	4	25
96	4	5	3	5	5	3	5	30
97	3	4	3	3	4	4	5	26
98	4	4	3	3	4	4	4	26
99	4	4	3	4	3	4	4	26
100	3	3	3	3	5	5	5	27

51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	3	3	3	2	2	3	2	18
53	4	5	5	5	4	5	5	33
54	5	4	4	5	5	4	5	32
55	3	5	3	5	4	4	5	29
56	4	3	3	3	4	3	3	23
57	4	3	3	3	2	4	3	22
58	4	5	4	3	4	4	4	28
59	3	3	3	3	3	4	3	22
60	4	4	3	4	4	3	3	25
61	5	5	4	3	4	4	5	30
62	2	3	3	3	3	2	3	19
63	5	4	4	4	4	4	5	30
64	3	4	4	3	5	4	3	26
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	3	5	5	5	4	4	5	31
67	3	4	4	3	4	3	3	24
68	3	4	3	4	4	3	4	25
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	3	4	4	4	3	4	3	25
71	5	5	5	4	4	5	4	32
72	4	3	3	4	3	3	4	24
73	4	3	3	3	4	3	3	23
74	4	3	5	3	2	4	4	25
75	4	4	4	3	5	4	4	28
76	4	4	4	3	3	5	4	27
77	5	5	5	4	4	4	4	31
78	3	4	3	4	4	4	4	26
79	3	4	4	3	3	4	5	26
80	4	5	4	4	4	5	4	30
81	4	4	3	4	4	4	4	27
82	4	4	3	3	5	5	4	28
83	3	4	4	4	3	4	3	25
84	3	3	3	3	3	3	3	21
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	4	4	4	3	3	4	4	26
87	3	3	3	3	3	3	3	21
88	5	5	4	5	5	5	5	34
89	5	5	5	5	3	4	4	31
90	4	5	5	4	5	5	5	33
91	4	3	4	4	5	4	4	28
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	3	5	4	3	4	4	4	27
94	1	1	2	2	1	1	2	10
95	3	3	3	3	3	3	3	21
96	5	5	4	3	5	5	5	32
97	4	4	3	4	4	4	4	27
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	5	5	5	5	5	5	5	35

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Uji Reliabilitas

Media Sosial

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.777	7

Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	7

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	7

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100

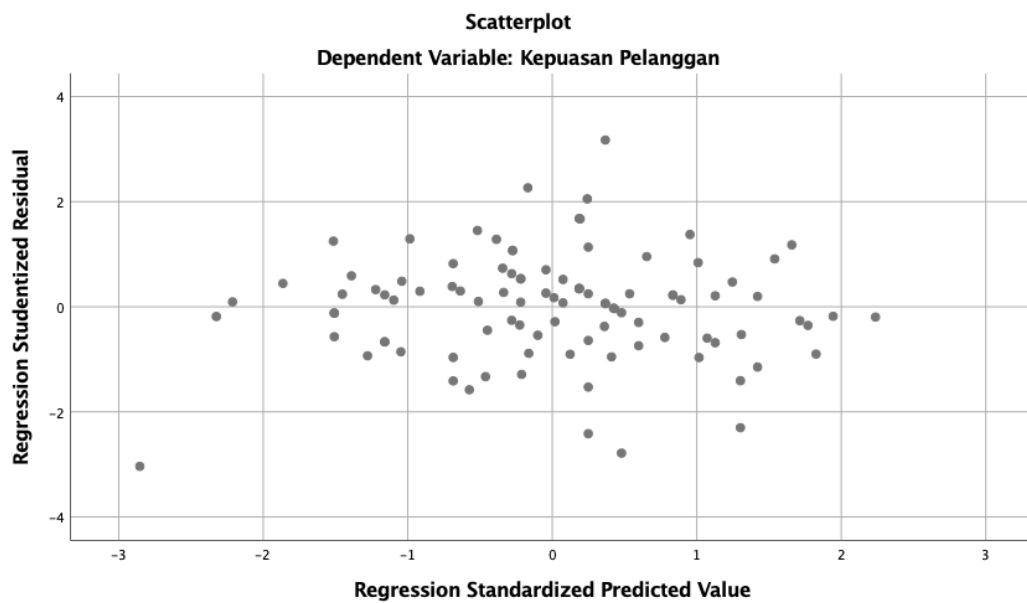
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24340947
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.075
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.075	1.740		.043	.966		
	Media Sosial	.416	.081	.386	5.116	.000	.524	1.908
	Kualitas Layanan	.613	.087	.529	7.005	.000	.524	1.908

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heterokedastisitas



Regresi Linier Berganda

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Media Sosial	0,417	0,079	0,388	5,305	0,000
	Kualitas Layanan	0,615	0,074	0,610	8,346	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Linear Regression through the Origin

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,997 ^a	0,993	0,993	2,25485

a. Predictors: Kualitas Layanan, Media Sosial

b. For regression through the origin (the no-intercept model),

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.222.254	2	611.127	118.974	.000 ^b
	Residual	498.256	97	5.137		
	Total	1.720.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Media Sosial

Uji t

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Media Sosial	0,417	0,079	0,388	5,305	0,000
	Kualitas Layanan	0,615	0,074	0,610	8,346	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Linear Regression through the Origin