

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.

No	Konsep	Kategori	Indikator	Pertanyaan
1.	<i>E-service quality.</i> Parasuraman dkk. (2005)	<i>Efficiency.</i>	1. Kemudahan akses 2. Kecepatan akses	1. Apakah Website sociolla mudah digunakan untuk menemukan apa yang anda butuhkan? 2. Berapa lama website sociolla dalam memuat halamannya?
		<i>Fulfillment.</i>	1. Kesesuaian penawaran 2. Kesesuaian pesanan 3. Garansi produk	1. Bagaimana kesesuaian penawaran yang diberikan dengan saat pembayaran? 2. Bagaimana kesesuaian pesanan saat produk dikirimkan sociolla? 3. Apakah sociolla memberikan garansi produk jika rusak atau tertukar?
		<i>System Availability.</i>	1. Sistem berfungsi secara akurat 2. Tingkat kesalahan sistem	1. Bagaimana tampilan dan fungsi semua menu dan icon di website sociolla? 2. Bagaimana tampilan dan fungsi semua menu dan icon di website sociolla??
		<i>Privacy.</i>	1. Perlindungan informasi transaksi 2. Perlindungan informasi pribadi	1. Bagaimana perlindungan transaksi belanja di sociolla? 2. Bagaimana perlindungan data pribadi seperti profil data diri, e-wallet, kartu kredit atau bank account di sociolla?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan Informan.

Informan: Customer Sociolla

Identitas Informan :

- Nama : Ratu Nadia
- Usia : 23 tahun
- Pekerjaan : Pegawai
- Pendapatan : Rp 4000.000

Fathus : Selamat siang mba ratu saya Fathusholihati mahasiswa yang ingin melakukan skripsi terkait dengan sociolla. saya mengucapkan terimakasih banyak nih sama mba ratu sudah bersedia diwawancarai. Sebelumnya boleh perkenalan dulu mba?

Ratu : Kan udah kenal haha oke oke nama gue Ratu nadia umur 23 tahun profesi saat ini ya pegawai di daerah depok.

Fathus : baik, sebelumnya mba ini sudah mengetahui sociolla?

Ratu : sudah sering malah belanja disana.

Fathus : Kita-kira melakukan pembelian di sociolla dalam 6 bulan terakhir?

Ratu : kira-kira 5 kali sih sering banget.

Fathus : wah banyak juga nih cocok deh jadi informan saya. Jadi penelitian saya ini bahas tentang e-service quality sociolla dulu nih langsung aja ya. Menurut mba apakah website sociolla mudah digunakan untuk menemukan apa yang mba butuhkan?

Ratu : Sejauh ini sih ya mudah digunakan, entah dari mencari produk apa yg kita mau, merk apa yang kita mau bahkan sampai chat dengan cs pun mudah karena mereka mengkatagorikan produknya jelas udah gitu kalo males tinggal search aja di kolom search langsung ketemu produknya gausah pake enter lagi karena udah mendukung apa yah kaya *similarity* gitu jadi kalau diketik produknya ga muncul ya berarti gak ada di situ atau udah sold out.

Nah mereka juga punya beauty assistant selalu ada di pojok kanan ada gambar icon gitu dan udah mendukung *live chat* gitu loh jadi kita bisa tanya rekomendasi produk apa yang cocok untuk kebutuhan kita. *Csnya juga cepat tanggap klo ada keluhan direspon paling lama 1x24 jam lah*”

Fathus : kira-kira berapa lama website sociolla dalam memuat halamannya?

Ratu : cepet sih gak kaya yang lemot loading muter-muter gitu.

Fathus : oke terus menurut mba bagaimana kesesuaian penawaran yang diberikan dengan saat pembayaran misalkan kaya; promo yang ditawarkan sesuai pada saat pembayaran?

Ratu : promo dengan yang dibayarkan sesuai sih yang nah yang gue suka dari sociolla adalah diskonnya dibandingkan dengan platform lainnya sociolla lebih sering mengadakan promo2 misalnya, promo payday; promo SBN, beda-beda dan sering.

Fathus : klo kesesuaian pesanan saat produk dikirimkan sociolla gimana mba?

Ratu : Selama ini gak pernah ada kelalaian seperti itu sih, selalu sesuai dengan apa yang kita order.

Fathus : sociolla memberikan garansi produk gak sih jika rusak atau tertukar?

Ratu : Iya, sociolla memberikan garansi seperti retur tapi gak pernah juga sih orang gak pernah salah.

Fathus : Dari websitenya sendiri bagaimana tampilan dan fungsi semua menu dan icon di website sosiolla? Trus pernah ga mba ratu mengalami error pada website saat mengakses sociolla?

Ratu : Untuk menu sih udah jalan sebagaimana mestinya ya gue sih ga pernah ngalamin eror kaya pencet ini keluarnya yang lain gitu engga. Trus untuk error di websitenya hmmm pernah sih sekali waktu itu pas sociolla baru dirilis sekitar tahun 2015 gitu baru banget tuh trus dia ada promo jor-joran banget sampe 70% per-item wah rebutan kan tuh orang-orang nyari trus websitenya down. Tapi kaya wajar sih kaya traffic lagi tinggi banget trus websitenya baru masih bisa dimaklumi soalnya gue juga berhasil dapet tuh promonya hehe jadi masih bisa dimaafin.

Fathus : untuk perlindungan transaksi belanja di sociolla menurut mba gimana?

Ratu : Aman sih menurut gue mereka punya seperti barcode atau virtual acc jadi lebih aman klo mau transfer. Metode pembayarannya juga banyak tergantung kita mau bayar lewat apa.

Fathus : Bagaimana perlindungan data pribadi seperti profil data diri, e-wallet, kartu kredit atau bank account di sociolla?

Ratu : menurut gue sih masih aman belum pernah bocor soalnya.

Fathus : Berarti menurut mba website dari sociolla ini udah bagus ya?

Ratu : Iya udah bagus gada masalah sih klo menurut gue.

Fathus : Kalo boleh tau seberapa konsisten mba ratu lakukan pembelian di sociolla?

Ratu : Gue sering banget tus belanja di sociolla mah setiap payday haha

Fathus : setiap *payday* berarti setiap bulan dong tanggal 25?

Ratu : Iyaa begitulah

Fathus : Kalo gitu seberapa sering mba ratu melakukan pembelian produk kecantikan di luar sociolla?

Ratu : Jarang sih kalo kosmetik kecuali produknya gak ada di sociolla

Fathus : Apakah anda memiliki kelekatan emosional dengan sociolla? Misalnya tuh kaya mba suka sama brand ini karena brand ini menganggap bahwa semua wanita berhak cantik atau misalkan brand ini mendukung go green gitu-gitu.

Ratu : hmmm iya itu sih gue seneng sama brand ini karena dia peduli wanita banget kaya semua wanita tuh bisa gitu jadi cantik mau dia item, gendut, keriting, lurus, kerempeng, semua bentuk wanita itu cantik dengan caranya masing-masing kaya gausah deh lu peduliin standar cantik orang-orang soalnya lu udah cantik.

Fathus: Apakah mba ratu berani membayar lebih jika produk yang ditawarkan sociolla sedikit lebih mahal dari ecommerce lainnya?

Ratu : Ya, karena sociolla dijamin original produknya

Fathus: Apakah mba ratu menyebarkan kelebihan sociolla ke orang lain? Trus gimana sih mba ratu menyebarkannya?

Ratu : Iya, biasanya lewat Instagram pas bikin story pas unboxing paket dari sociolla ini, pas gue story gue lagi cobain produknya atau kadang kalo lagi kumpul sama temen lagi ngobrolin yang berbau kosmetik atau skincare gitu.

Fathus : Apakah mba ratu menyarankan orang lain untuk bertransaksi di Sociolla?

Ratu : inimah definisi setiap saat haha, gini misalkan gue habis bertransaksi di sociolla dan ternyata gue gak mendapatkan hal buruk di sociolla nah seperti yang lu tau gue tuh kaya yang selalu mempromosikan sociolla ke temen-temen gue bukan bukan karena gue ini ya bukan karena gue sebagai promoter tapi karena gue emang lu tahu gue suka membagi informasi ke temen-temen produk ini bagus atau apapun itu dan gue juga suka ditanya sama temen temen kayak “eh nad produk ini bagus gak si, belinya dimana ya” dan ya gue selalu menyarankan mereka itu jadi setiap saat maksudnya itu kan ada temen-temen yang nanya ke gue ya gue selalu jawab sociolla.

Fathus : Mengapa mba ratu tuh mau mengajak dan menyarankan orang lain untuk bertransaksi di Sociolla? Alasannya apa?

Ratu : Iya, karena pengirimannya yang cepat dan penawarannya yang menggiurkan Penawaran yang menggiurkan seperti misalnya yang seperti lo tahu sociolla selalu ngasih diskon-diskon yang sangat amat wow gitu sampai itu tuh dompet bisa meraung-raung kali tuh kaya misalkan itu dia ngasih ke misalkan setiap payday, hari Kartini, hari wanita atau misalkan lagi kayak gini nih ramadhan, setiap buka atau sahur dikasih promo-promo terus, apalagi sekarang tuh sociolla udah kayak shopee sama Tokopedia coy ada Flash sale jadi menurut gue penawarannya penawaran itu gila-gilaan sih. Terus diskon-diskon yang sering banget banget banget taan yang tadi gue sebutin terus bundle-bundle nya misalakan bran urban decay lu beli concealer trus lu nanti dapet produk travelnya yang kecil-kecil itu ya kan sangat amat worth it ilah yah udah gitu mereka juga selalu gratis ongkir untuk pembelian Rp200.000 ke atas.

Fathus : misalkan produk kecantikan yang sebelumnya dibeli di sociolla habis apa mba ratu beli nya di sociolla juga?

Ratu : iiya, Karena misalkan cosrx itukalau di shopee nggak ada official Store nya itu apakah itu ori atau nggak gitu loh jadi gue selalu Belinya di sociolla walaupun itu abis gue selalu nunggu sampai itu ada baru beli Jd barang2 tertentu aja yang di ecommerce lain gak ada official store nya.

Fathus : Apakah mba ratu akan melakukan pembelian jika ada penawaran atau diskon menarik padahal mba ratu tidak begitu membutuhkannya?

Ratu : Definisi selalu, selama unya uang kenapa nggak dipakai hehe kaya misalkan suatu produk udah gue incer dari dua bulan yang lalu tapi belum kesampaian justru kesampaian untuk belinya itu misalkan beberapa bulan setelahnya terus juga ada promo apa nggak beli itu kan ya untuk memenuhi keinginan dan kebm-an dan reward buat diri sendiri. Apalagi kalo potongannya lumayan. Why not ya gaksiii

Fathus : Melalui media apa mba ratu mengikuti perkembangan tentang info terkini dari sociolla?

Ratu : Ig, website, email

Fathus : Pernahkah gak sih mbah ratu mengikuti event yang seperti game atau misi diadakan sociolla?

Ratu : Definisi 2x menang. Socobox yang tadi gue kasih tahu itu yang socobox, jadi sebelum gue jadi promoter nya sociolla itu gue pernah ikutan apa tuh namanya gue lupa jadi sociolla lagi kolaborasi sama lancome terus ada produk yang bukan produk baru tapi diperbaharui gitu loh kandungannya jadi gue pernah ikutan kolaborasi itu terus gue dapat travel sizenya itu, caranya sih cuma isi Google form gitu ga pernah yang aneh-aneh, nah itu yang pertama nah yang kedua itu ada kerjasama brand kaya hansaplast jerawat gitu loh yang bulet-bulet gua lupa namanya dan brand nya apa klo gak salah namanya nexcare jadi gue pernah dapet itu juga dan Ya udah caranya itu isi google form gitu dan biasanya penawaran-penawaran yang untuk ikutan event seperti itu itu adanya di Gmail gitu jadi gue sering buka buka email dan diskon-diskon tuh juga biasanya dapat info di email.

Fathus : Apakah mba ratu mengikuti komunitas sociolla seperti soco? Apa benefit yang didapat jika mengikuti komunitas tersebut?

Ratu : Iya gue ikut soco sekaligus SBN atau singkatanya Sociolla Blogger Network jadi kita mempromosikan produk-produk sociolla terus kita dapet kaya kode voucher untuk temen-temen lo pakai. Nah benefitnya apa, benefit yang didapatkan adalah 5% komisi dari yang menggunakan kode tsb. dalam bentuk uang yang di transfer ke rekening, di transfernya itu per 6 bulan biasanya, selama ini udah 5 yang pakai kode gue.

Fathus : sistemnya kaya gimana tuh mba?

Ratu : jadi kita dikirimin socobox kaya paket gitu isinya produk yang dijual di sociolla tapi dia tuh tidak mengirimkan perbulannya tapi per project gitu loh misalkan dia ingin brand yang baru namanya Ariel bikin Project karena dia brand baru udah gitu kita harus mempromosi itu siapa nih yang mau dikirimin nih barangnya gini gitu loh namanya itu kalau sociolla beauty box Gue di kirimin itu produk-produk yang begitu. Jadi itu gue dapat gue bisa mengikuti beberapa Project itu yang berkolaborasi sama sociolla terus juga gue dapat kode voucher referral gitu jadi temen gue yang tertarik bias beli pake voucher gue nanti dapet diskon dan guenya pun dapet komisi.

Fathus : berarti kalau gitu mba ratu ini aktif menginformasikan informasi terkini terkait merek di social media mba ratu?

Ratu : Iya soalnya biar dapet duit juga gue haha

Fathus : Ok terimakasih banyak mba ratu atas informasi dan waktunya. Nanti kalo masih ada yang dimengerti boleh saya kontak lagi yaa.

Ratu : Iya sama-sama, iya boleh banget fathus semangat skripsiannya.

Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Informan

Informan: Customer Sociolla

Identitas Informan :

- Nama : Eka Sari Handayani
- Usia : 23 tahun
- Pekerjaan : Pegawai
- Pendapatan : Rp 4.500.000 per bulan

Fathus : Selamat siang mba eka seperti yang saya bilang sebelumnya saya ingin wawancara mba nih terkait dengan sociolla boleh ya.

Eka : iya iya boleh tus gimana-gimana?

Fathus : Sebelumnya boleh perkenalan dulu mba?

Eka : Kan udah kenal ya. Ok ok nama gue Eka Sari Handayani gue sekarang bekerja di salah satu instansi pemerintahan di Jakarta.

Fathus : ok sebelumnya mba udah tau kan ya tentang sociolla?

Eka : iya tau gue klo belanja kosmetik disitu gapernah ke yang lain.

Fathus : Beneran mba? Kalo gitu kita langsung aja ya mba?

Eka : Iyaa silahkan.

Fathus : Menurut mba apakah Website sociolla mudah digunakan untuk menemukan apa yang mba butuhkan?

Eka : Iya jadi di sociolla itu klo kita cari apa langsung ketemu bahkan suka salfok sama promo produk yang lagi berjalan haha.

Fathus : Iyaya promonya dia lumayan banyak. Kemudian kalo kita buka webnya itu suka lama ga kebukanya?

Eka : gak lama sih Cuma beberapa detik gak sampe satu menit malah.

Fathus : Klo dari segi kesesuaian penawaran yang diberikan dengan saat pembayaran gimana mba?

Eka : Sesuai jadi klo di halaman awal harganya segitu ya bayarnya segitu gada tambahan apa-apa lagi.

Fathus : Pesanan dengan yang dateng pernah salah gak mba?

Eka : Selama ini sih gak pernah ya selalu sesuai.

Fathus : Tapi sociolla kasih garansi ga misalkan produk rusak atau tertukar pas sampai ke tangan kita?

Eka : Iya dia ada garansinya jadi gaperlu takut insyaallah aman lah karena mereka kan juga ngedepanin kualitas.

Fathus : Menurut mba eka gimana sih tampilan dan fungsi menu dan icon di website sociolla?

Eka : Sangat Jelas, jadi letak menu-menunya bikin gampang dicari, udah gitu warnanya lucu pink gitu, cocok sama web nya jadi menarik liatnya.

Fathus : mba kan sering ya buka webnya sociolla ini, pernah gak sih mengalami error saat buka webnya?

Eka : Selama gue pake sih belum pernah tus, aman-aman aja.

Fathus : Baik buka lewat pc atau hp?

Eka : iya belum pernah kok.

Fathus : ok baik lanjut ya, menurut mba eka bagaimana perlindungan transaksi belanja di sociolla?

Eka : menurut gue aman, karena kan gue kalo beli tuh pake metode transfer bank ya, kalo kita mau checkout dia sblmnya minta nama sama norek, jd yg bisa bayar checkout-nya cuma nomor rekening atas nama itu doang tus udh gitu dia ada kode uniknya dibelakang nominal.

Fathus : Klo untuk perlindungan data prinbadi seperti profil data diri, e-wallet, kartu kredit atau bank account di sociolla gimana mba?

Eka : menurut gue aman juga ya karena kita harus login dulu pake password jadi orang lain gabisa liat profil kita terus juga blom pernah denger datanya bocor diberita.

Fathus : Seberapa konsisten sih mba eka lakukan pembelian di sociolla?

Eka : Sesuai Kebutuhan sih ya, biasanya klo ada yang ingin dibeli seperti skincare atau alat make up lainnya, lebih prefer beli di Sociolla dibanding online shop lainnya untuk produk kecantikan karena kualitasnya sudah terjamin.

Fathus : Klo gitu sering ga belanja produk kecantikan diluar Sociolla?

Eka : Jarang banget sih selama produk kecantikan yang dibutuhkan ada di Sociolla lebih memilih membelinya di Sociolla. Klo misalkan produk yang gue pake itu belinya di sociolla lagi sold out mending gua tunggu sampe *restock* deh karena pasti asli kl obeli disitu.

Fathus : Mba eka punya kedekatan secara emosional a sama brand ini misalkan mba eka seneng karna brand ini sangat mendukung perempuan atau mendukung non animal testedkaya gitu-gitu?

Eka : Engga gue cuma beli aja, yang gue seneng dari sociolla itu klo diskon harganya gak dinaikin dlu kaya yang lain.

Fathus : Ok deh klo misalkan produk yang ditawarkan sociolla sedikit lebih mahal dari ecommerce lainnya mba tetap beli di Sociolla?

Eka : Iya, karena gue jarang mengecek web tempat menjual produk kecantikan lainnya selain Sociolla, jadi klo memang produk yang gue butuhkan ada di Sociolla, gue akan prefer beli di Sociolla.

Fathus : Mba eka nyebarin kelebihan sociolla ke orang lain ga?

Eka : iya biasanya gue kasih tau kalo sociolla lagi ada promo.

Fathus : klo gitu mba eka suka nyaranin orang biar pake sociolla ga?

Eka : Terkadang, biasanya gue ngasih tau sodara gue kalo ada promo terus kalo dia mau ntar belinya barengan gitu tus di akun gue, kan kalo beli harus ada akun bikin dulu ribet haha lewat omonga doang si haha klo lewat sosmed sih gapernah.

Fathus : Kenapa sih mba eka itu mau menyarankan orang untuk transaksi di Sociolla?

Eka : karena promo yang ditawarkan Sociolla terkadang lebih besar dibanding online store produk kecantikan lainnya dan Sociolla sering memberikan promo promo yang membuat gue tertarik untuk membelinya di Sociolla dibanding tempat lain dengan merek atau produk yang sama. Bahkan gue cek sociolla dlu klo mau belanja di offline store.

Fathus : misalkan produk yang pernah dibeli di sociolla habis mau beli disitu lagi gak?

Eka : Iya karena gue kalo beli apa-apa emang disitu ampe lipcream make over aja yang udah model lama tuh, gue beli mulu, abis beli abis beli haha kalo shopee gue rada gapercaya karena banyak bgt bingung milihnya takut zonk.

Fathus : Misalkan saat itu sociolla ada penawaran atau diskon menarik padahal lagi ga begitu butuh akan beli ga?

Eka ; Iya suka teracuni soalnya misal nih gue mau membeli sesuatu yang dibutuhkan terus liat produk yang lain promo dan bisa nih gue pakai langsung gue masukin keranjang gue sekalian beli haha.

Fathus : Melalui media apa mba eka mengikuti perkembangan tentang info terkini dari sociolla?

Eka : Lewat websitenya aja

Fathus : Pernah ga mba Eka mengikuti event yang seperti game atau misi diadakan sociolla?

Eka : Pernah sekali waktu itu sociolla punya game yang cara mainnya di klik planet tersembunyi yang ada di webnya, sekali itu doang tapi abis itu ga pernah lagi karena mager haha.

Fathus : mba eka ikut komunitasnya ga yang soco itu? Benefitnya apa sih?

Eka : iya, karena kan klo kita punya akun di Sociolla usah otomatis gabung, dan gue menggunakan akun tersebut jika ingin berbelanja di Sociolla jadi setau gue benefitnya adalah mendapatkan poin yang bisa digunakan untuk potongan harga, selebihnya gue kurang tau.

Fathus : Apakah anda aktif menginformasikan informasi terkiniterkait Sociolla?

Eka : Jarang sih seringan untuk konsumsi pribadi aja kebutuhan gue sendiri.

Fathus : okedeh makasih ya atas sharingnya mba eka wawancara hari ini udah selesai kalo nanti gue masih ada yang bingung nanti gue hubungi lagi gapapa yaa

Eka : iya santai tus sama-sama lancer yaa ngerjainnya.

LAMPIRAN 3

Transkrip Wawancara dengan Informan

Informan: Customer Sociolla

Identitas Informan :

- Nama : Rilfa Larastia
- Usia : 24 tahun
- Pekerjaan : Pegawai
- Pendapatan : Rp 5000.000 per bulan

Fathus : Selamat siang mba tia saya Fathusholihati lagi bikin penelitian terkait dengan sociolla nih mba, makasih banget mba tia sudah bersedia diwawancarai. Sebelumnya boleh perkenalan dulu mba?

Rilfa : Ok nama gue Rilfa Larastia biasa dipanggil Tia, saya sekarang bekerja di daerah medan. Eh kita santai aja ya ini wawancaranya.

Fathus : iya santai mba, oiya sebelumnya mba udah tau dengan Sociolla?

Rilfa : tau banget soalnya suka belanja kebutuhan wanita disana haha

Fathus : Kita-kira mba berapa kali melakukan pembelian di sociolla dalam 6 bulan terakhir?

Rilfa : hmmm gue 4-5 kali sih tapi biasanya tiap bulan ada aja yang dibeli tergantung kebutuhan aja saat itu.

Fathus : ok lumayan sering ya, menurut mba rilfa website dari sociolla mudah digunakam untuk menemukan apa yang mba butuhkan ga?

Rilfa : Sangat mudah karena design website yang user friendly. Sejak awal tau sociolla tidak menemukan kesulitan saat menggunakannya.

Fathus : Berapa lama biasanya website sociolla dalam memuat halamannya?

Rilfa : Lumayan cepat sih sekitar kurang dari 30 detik tapi tergantung jaringan, paling lama ya bisa 1 menit jadi gak keburu males duluan nunggu page loading doang”

Fathus : Menurut mba rilfa bagaimana kesesuaian penawaran yang diberikan dengan saat pembayaran misalkan promo yang ditawarkan sesuai pada saat pembayaran?

Rilfa : *“Promo sama pas kita bayar itu sih sesuai ya, tidak hanya gimmick. Hanya saja kita harus teliti memperhatikan tanda bintang pada flyer promo jadi maksudnya setiap promo pastikan ada syarat dan ketentuan gitu yang biasanya tertulis pakai tanda bintang kecil dipaling bawah nah kita harus teliti biar ga salah promo dan ga kecewa juga sih”*

Fathus : kalo untuk kesesuaian pesanan saat produk dikirim gimana mba?

Rilfa : Selalu Sesuai ya jadi sangat memuaskan. Packagingnya juga rapih. Packingnya pake kotak khusus gitu.

Fathus : Apakah sociolla memberikan garansi produk jika rusak atau tertukar

Rilfa : Iya, setau gue mereka itu memberikan garansi apabila produk yang kita beli rusak dengan cara mengajukan retur jadi kita gak perlu khawatir.

Fathus : jadi aman ya mba, untuk tampilan dan fungsi semua menu dan icon di website sociolla sendiri gimana mba?

Rilfa : Menurut gue website sociolla ini sangat user friendly degan design ui/ux yang menarik. Sangat mencerminkan citra sociolla yg diakses oleh perempuan, yakni feminisme karena warna di websitenya itu dominant pink. Untuk fungsinya ya udah bagus jalan semua menu dan iconnya

Fathus : Pernah ga mba tina mengalami error pada website saat mengakses sociolla?

Rilfa : Tidak pernah sejauh ini aman.

Fathus : Menurut mba tina bagaimana perlindungan transaksi belanja di sociolla?

Rilfa : Menurut saya sih selama transaksi disana ya transaksi aman, bisa dilakukan dengan berbagai metode pembayaran mulai dari virtual account, transfer bank biasa, credit card bahkan Sekarang udah bis e-wallet kaya ovo gopay.

Fathus : Ok kalo dari sisi perlindungan data pribadi seperti profil data diri, e-wallet, kartu kredit atau bank account di sociolla gimana tuh mba?

Rilfa ; Untuk perlindungan data pribadi menurut gue sih aman aja ya karena gue belum pernah dapet spam yang mengatas namakan sociolla juga kaya e-commerce sebelah yang tau-tau dapet hadiah mobil haha terus ya gue juga belum pernah denger tuh ada kebocoran data konsumen yang di jual di dark web yang kaya isu e-commerce belakangan jadi sejauh ini sih gue merasa aman aja.

Fathus : ok lanjut ya seberapa konsisten sih mba rilfa melakukan pembelian di sociolla?

Rilfa : Cukup sering, tergantung pada kebutuhan saya saat itu bias sebulan sekali atau lebih kalo lagi banyak kebutuhannya missal udah pada abis gitu skincare atau make upnya atau lagi ada promo payday suka beli juga haha

Fathus : sekarang pertanyaannya dibalik ya, seberapa sering mba melakukan pembelian produk kecantikan di luar sociolla?

Rilfa ; Kalo untuk kosmetik agak jarang beli diluar sociolla soalnya kan sociolla udah pasti original karena namanya kosmetik kan kalo ga ori bias bahaya ya, lain halnya kalo produknya gak ada dijual di sociolla baru beli di ecommerce lainnya atau beli offline.”

Fathus : Apakah mba Rilfa berani membayar lebih jika produk yang ditawarkan sociolla sedikit lebih mahal dari ecommerce lainnya?

Rilfa : iya karena sociolla sudah pasti menjual barang original yang belum tentu e-commerce lain seperti itu.

Fathu : Apakah mba Rilfa menyebarkan kelebihan sociolla ke orang lain dan melalui cara apa?

Rilfa : Iya, biasanya saat ngobrol santai dengan teman teman sih.

Fathus : Kenapa sih mba rilfa mau menyarankan orang lain untuk bertransaksi di Sociolla?

Rilfa : iya gue sering rekomendasiin sociolla soalnya terpercaya, produknya ori, pengirimannya ga telat, terus packingnya bagus pake kotak gitu lucu jadi kesannya premium. Biasanya sih gue rekomendasiin pas ngobrol-ngobrol santai sama temen”

Fathus : klo misalkan produk kecantikan yang sebelumnya dibeli di sociolla habis mba akan beli di sociolla lagi gak?

Rilfa : Iya karena sudah terbiasa kaya otomatis aja ini tangan.

Fathus : ok lanjut yak lo misalkan sociolla ada penawaran atau diskon menarik padahal saat itu mba tidak begitu membutuhkannya bakal beli gak?

Rilfa : Oh pastinya haha karena kan tidak setiap saat ada kesempatan diskon itu pasti ada jangka waktunya ya siapatau nanti butuh barang tersebut.

Fathus : Melalui media apa anda mengikuti perkembangan tentang info terkini dari sociolla?

Rilfa : Biasanya melalui Instagram karena mereka itu sosmednya juga cukup aktif jadi dari Instagram pun semua udah ada infonya tentang sociolla.

Fathus : Pernah ga mba rilfa mengikuti event yang seperti game atau misi diadakan sociolla

Rilfa : Tidak pernah sih

Fathus : Apakah amba mengikuti komunitas sociolla seperti soco?

Rilfa : Klo gue sih Cuma punya akunnya, tidak mengikuti apapun di soco. Untuk benefit saya juga tidak tahu karna ya ga pake.

Rilfa : Apakah amab rilfa aktif menginformasikan informasi terkini terkait merek di social media anda?

Rilfa : Tidak pernah Cuma beli, pake, beli pake udah.

Fathus : Ok terimakasih mba rilfa atas informasi yang dibagi, wawancara kita hari ini sudah selesai, terimakasih juga atas waktunya yaa kedepannya jika ada pertanyaan boleh saya kontk lagi ya mba hehe

Rilfa: Iyaa sama-sama tuss boleh nanti klo ada apa-apa tanya lagi aja ya suksess.

Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Informan

Informan: Customer Sociolla

Identitas Informan :

- Nama : Vathya anindita
- Usia : 23 tahun
- Pekerjaan : Pegawai
- Pendapatan : Rp 3000.000 per bulan

Fathus : Selamat sore anda saya Fathusholihati sedang ingin melakukan penelitian terkait dengan sociolla mba. saya mengucapkan terimakasih banyak nih sama anda sudah bersedia diwawancarai. Sebelumnya boleh perkenalan dulu mba?

Vathya: kaga usah kaku kaku tus haha. Oke nama gue Vathya Anindita saat ini pekerjaan saya sebagai mahasiswa tapi nyambi juga freelancer-an.

Fathus : baik, sebelumnya mba ini sudah mengetahui sociolla?

Vathya: tau itu website tempat belanja kosmetik suka belanja disitu gue.

Fathus : Kita-kira melakukan pembelian di sociolla dalam 6 bulan terakhir?

Vathya: hmmm kira-kira 4 kali sih kalo dari 6 bulan terakhir.

Fathus : Apakah Website sociolla mudah digunakam untuk menemukan apa yang mba Vathya butuhkan seperti misalnya; produk, metode pembayaran, bantuan keluhan, dan lain-lain?

Vathya: Menurut gue pribadi sih websitenya gampang digunakan ya kalo untuk cari produk udah gitu dibawahnya langsung ada review jadi bisa liat-liat dulu review sebelum beli produk nah tapi untuk metode pembayarannya agak ribet dikit sih kalo yang transfer bank jadi kita harus daftar data bank account kita berdasarkan buku tabungan jadi harus liat dulu kalo lupa mah habis itu kalo udah transfer harus konfirmasi pembayaran lagi jadi agak lebih ribet tapi itu doang sih metode pembayaran lainnya kaya pake virtual account,gopay,ovo ya simple aja.

Fathus : Kira-kira menurut mba Vathya berapa lama website sociolla dalam memuat halamannya?

Vathya: Tergantung jaringan, paling lama bisa 1 menit.

Fathus : Menurut mba Vathya bagaimana kesesuaian penawaran yang diberikan dengan saat pembayaran?

Vathya: Selama ini sih sesuai ya gapernah melenceng misal dilayar harganya sekian plus promo ya bayarnya segitu.

Fathus: Pernah gak sih ngalamin misalkan pesennya apa yang dateng produk apa kaya ketuker gitu?

Vathya: Gak pernah sih selalu sesuai dengan pemesanan

Fathus : Sociolla kasih garansi produk jika rusak atau tertukar ga mba?

Vathya: Kurang tau karna gapernah rusak atau ketuker selalusampai ditangan gue dengan selamat sentosa.

Fathus : Menurut mba vathya bagaimana tampilan dan fungsi semua menu dan icon di website sosiolla?

Vathya: menurut gue tampilannya sih cukup menarik ya enak dilihat pemilihan fontnya juga musah dibaca semua terus fungsi tombol perintahnya berfungsi sebagaimana mestinya sih.

Fathus Pernahkah anda mengalami error pada website saat mengakses sociolla?

Vathya: pernah sekali pas sociolla lagi ngadain sale sampai 70% all item jadi itu website sampe gak kebuka saking banyaknya yang mau masuk.

Fathus : Menurut mba vathya gimana sih perlindungan transaksi belanja di sociolla?

Vathya : Sejauh ini transaksi di sociolla ini menurut gue sih aman ya karena biasanya pakai virtual account yang langsung ada konfirmasi pembayarannya dan pesanan langsung diproses, waktu itu juga pernah coba bayar pakai metode pembayaran yang lain misalnya transfer bank, ovo, atau gopay semuanya aman ya langsung ada konfirmasi terus pesanan langsung diproses setelah pembayaran berhasil jadi tinggal tunggu pesanannya dateng.

-

Fathus: kalau mengenai perlindungan data pribadi seperti profil data diri, e-wallet, kartu kredit atau bank account di sociolla gimana?

Vathya: Cukup aman karena belum pernah terjadi bocor sih.

Fathus : Seberapa konsisten mba vathya lakukan pembelian di sociolla?

Vathya: ga konsisten2 amat, masih suka beli di olshop lainnya dimana ada promo disitu aku beli.

Fathus : Klo gitu seberapa sering melakukan pembelian produk kecantikan di luar sociolla?

Vathya: Cukup sering ya 50:50 sih karena banyak kosmetik gue yang belum dijual di sociollajadi y ague harus beli ditempat lain dong.

Fathus : Apakah mba Vathya memiliki kelekatan emosional dengan sociolla?

Misalkan nih kaya mba vathya seneng klo sociolla itu mendukung perempuan banget atau misalnya sociolla mendukung go green?

Vathya: haa ngga sih aku sih beli produknya aja kebetulan produknya bagus-bagus dan banyak promo.

Fathus : Apakah mba vathya berani membayar lebih jika produk yang ditawarkan sociolla sedikit lebih mahal dari ecommerce lainnya?

Vathya: Tidak. Ada yg murah kenapa cari yg mahal elah thus thus.

Fathus : Hahaha bener juga ya, ok deh kalo gitu mba vathya menyebarkan kelebihan sociolla ga ke orang lain? Klo iya gimana nyebarinya menyebarkannya?

Vathya: Iya gue kaya suka bagi promocode ke teman-teman karena gue tuh kan subscribe e-newsletternya mereka ya jadi suka dikirimin promo code gitu paling sering sih pas ulang tahun itu udh pasti banget sih.

Fathus : Apakah mba vathya menyarankan orang lain untuk bertransaksi di Sociolla?

Vathya: iya

Fathus : menyarankannya biasanya melalui apa?

Vathya: Seringan sih di Instagram ya kaya bikin story gue lagi coba produk ini belinya di sociolla trs gimana efeknya ke gue bagus ga gituuu jadi walaupun aku bukan influencer tapi aku mau meng-influence kalian guys.

Fathus : Mengapa sih mba vathya pengen gitu mengajak dan menyarankan orang lain untuk bertransaksi di Sociolla?

Vathya: lebih ke kualitas nya dia sih karna sociolla cukup terpercaya, produk yang dijual jelas dan asli, dan banyak diskon, itu penting banget guys.

Fathus : Apa mba vathya mau melakukan pembelian ulang kalo produk kecantikan yang sebelumnya dibeli di sociolla habis?

Vathya: Iya pasti soalnya kan kualitasnya udah terjamin gituloh tapi gimana duit juga sih kalo belum ada duitnya nabung dlu.

Fathus : Apakah mba vathya akan melakukan pembelian jika ada penawaran atau diskon menarik padahal anda tidak begitu membutuhkannya?

Vathya: Klo gue pribadi ngga ya karna ya kita belom butuh, tapi itu terantung pribadi masing-masing yak lo gue sih ngga.

Fathus : lebih baik ditabung ya mba?

Vathya: iya betul lebih baik buat kebutuhan yang lainnya

Fathus : Ok lanjut ya melalui media apa mba vathya mengikuti perkembangan tentang info terkini dari sociolla?

Vathya: Biasanya dari Line dan Instagram.

Fathus : Pernah gak sih mba vathya mengikuti event yang seperti game atau misi yang diadakan sociolla?

Vathya: Tidak pernah alias mager

Fathus : Apakah mba mengikuti komunitas sociolla seperti soco? Apa benefit yang didapat jika mengikuti komunitas tersebut?

Vathya: Iya tapi gue bukan yang aktif ya gue *silent reader*, untuk benefitnya sih kita jadi mengetahui produk apa yg cocok untuk jenis kulit dan rambut kita sih lebih ke konsumsi informasi untuk pribadi.

Fathus : Kemudian apa mba vathya aktif menginformasikan informasi terkini terkait merek di social media anda?

Vathya: Cukup aktif

Fathus: caranya lewat apa?

Vathya: biasanya lewat review produk atau pas unboxing produk gitu di story Instagram kaya tadi gue bilang loh.

Fathus : owalah ok deh mba vathya wawancaranya udah selesai terimakasih
banyak ya mba sudah meluangkan waktunya untuk bantu skripsi saya.

Vathya: ok sama-sama tus sukses ya.

Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Informan

Informan: Customer Sociolla

Identitas Informan :

- Nama : Sekar Raras Ichsanti
- Usia : 23 tahun
- Pekerjaan : Pekerja
- Pendapatan : Rp 4000.000 per bulan

Fathus : Selamat malam mba Sekar saya Fathusholihati terimakasih banget mba sekar sudah bersedia diwawancarai. Sebelumnya boleh perkenalan dulu mba?

Sekar: perkenalan diri lagi? Ok ok nama gue sekar raras ichsanti dipanggil sekar atau raras boleh, sekarang gue kerja di daerah depok

Fathus : ok mba sekarsebelumnya udah tau kan ya sama sociolla ini?

Sekar : iya kebetulan kan gue suka face painting kan gue suka beli disitu sih lengkap soalnya

Fathus : ohh gitu, face pinting yang bikin karakter dimuka itu ya?

Sekar : iyaa betul yang itu kan lagi *hype* banget tuh sekarang gue penasaran coba eh ketagihan

Fathus : menurut mba sekar sociolla itu gampang gak sih digunaiinnya?

Sekar : gampang sih menurut gue klo mau cari produk gampang ketemunya tinggal search aja langsung muncul

Fathus : pas buka webnya itu cepet apa lama?

Sekar : cepet lumayan ya gasampe semenit udah kebuka semuanya kok ga lemot

Fathus : menurut mba sekar bagaimana kesesuaian penawaran yang diberikan dengan saat pembayaran?

Sekar : sesuai klo ada penawaran itu ya bayarnya segitu, sejauh ini blom pernah alamin ada kesalahan sih

Fathus : klo untuk kesesuaian pesanan dengan yang dikirimkan bagaimana mba?

Sekar : *“Sejauh ini sih ketika gue berbelanja di sociolla gak ada barang yang gak sesuai sih Semua sesuai dengan apa yang dibeli packingnya juga rapih. Kalaupun nanti ada kesalahan dari pihak sociolla pun memberikan garansi retur untuk menukar atau merefund jika produk yang kita terima tertukar atau rusak. Tapi selama ini gak pernah kejadian sih selalu sampai dengan selamat belajaannya.*

Fathus : misalkan ada kesalahan pengiriman atau barangnya rusak sociolla kasih garansi ga mba?

Sekar : setau gue kasih, tinggal hubungin csnya aja nanti di follow up gimananya

Fathus : oh gitu ya mba, mba sekarkan suka buka websitenya sociolla ya menurut mba gimana sih tampilan dan menu serta ikon yang di sociolla?

Sekar : *Menu dan icon yang ada di sociolla sih sejauh ini udah baik ya sesuai fungsinya, penempatannya juga rapih jadi user friendly gitu deh gampang pakainya.*

Fathus : pernah alamin eror ga pas akses websitenya?

Sekar : *Untuk error pada website sih sejauh ini gue ga pernah ya ngalamin hal itu aman-aman aja belanja disitu juga jadinya nyaman.*

Fathus : menurut mba bisa gak sih sociolla dipercaya?

Sekar : tentu bisa dong karena biasanya apapun produk yang saya cari selalu tersedia di situs sociolla dan produknya udah pasti asli bukan kw yang berbahaya

Fathus : iyaya rada takut juga kalau beli kosmetik kw, oiya mba menurut mba gimana perlindungan transaksi di sociolla?

Sekar : kalau menurut gue sih aman soalnya kan biasanya pake transfer virtual account jadi bisa langsung terkonfirmasi pembayarannya, lebih cepat juga jadinya.

Fathus: kalau untuk perlindungan data pribadi kaya data diri alamat rekening itu menurut mba gimana?

Sekar : sejauh ini sih gue merasanya aman ya kalau gak aman gue gak akan beli disitu haha

Fathus : hahaha iya juga ya mba. Lanjut ya mba, Seberapa konsisten mab sekar lakukan pembelian di sociolla?

Sekar : paling 2 bulan sekali sih, masih suka beli di ecommerce lain

Fathus : seberapa sering memangnya mba melakukakn pembelian diluar sociolla?

Sekar : klo gue sih tergantung lagi promo yang mana itu yang dibeli haha

Fathus : klo gitu apa sih yang bikin mba sekar mau melakukan pembelian di sociolla?

Sekar : karena gini kebanyakan kosmetik atau face painting tools gue, yang gue pake tuh semua ada di sociolla dan klo belanja di sociolla pun ga pernah mengecewakan sih packin rapi, pengirimannya cepat dan produknya asli.

Fathus : berarti mba beli di sociolla karena layanannya produknya bagus ya?

Sekar : ya bisa dibilang begitu

Fathus : Apakah mba berani membayar lebih jika produk yang ditawarkan sociolla sedikit lebih mahal dari ecommerce lainnya?

Sekar : Tidak karena biasanya saya melihat harga yang lebih murah dari e-commerce lain sebagai perbandingan harganya. Dan pastinya saya akan memilih yang lebih murah.

Fathus : mba sekar suka sebarin kelebihan sociolla ke orang lain ga?

Sekar : *"Iya gue suka bilang ke temen terdekat yang lagi cari skincare atau makeup belinya di sociolla aja karena reputasinya udah bagus jadi karena produk yang di jual dijamin ori nya.*

Fathus : terus nyaranin orang lain ga untuk ikut transaksi di sociolla?

Sekar : ya kaya gue bilang tadi bilang ke temen-temen yang lagi butuh atau biasanya pas lagi cerita-cerita ngobrol sama temen ngomongin soal kecantikan kadang ada aja disebut sociolla

Fathus : Apakah mba sekar akan melakukan pembelian ulang jika produk kecantikan yang sebelumnya dibeli di sociolla habis?

Sekar : iya biasanya kalo habis beli disitu lagi tapi tergantung juga lagi diskon atau ngga.

Fathus : misalkan lagi ada promo menarik di sociolla padahal gak lagi butuh mba mau beli ga?

Sekar : Pastinya iya, karena promo diskon sangat menarik bagi pembeli.

Terutama gue sendiri sangat suka diskon kan yaa sis

Fathus : Melalui media apa anda mengikuti perkembangan tentang info terkini dari sociolla?

Sekar : biasanya Instagram atau rekomendasi dari teman.

Fathus : Pernah ga mba sekar mengikuti event yang seperti game atau misi diadakan sociolla?

Sekar : gak pernah, kurang tertarik aja ikut gitu gituan

Fathus : Apakah anda mengikuti komunitas sociolla seperti soco? Apa benefit yang didapat jika mengikuti komunitas tersebut?

Sekar : klo punya akun sociolla kan udah otomatis gabung ke soco ya tapi gapernah gue buka sih itu soconya, cuman buat beli beli aja

Fatus : Apakah mba aktif menginformasikan informasi terkini terkait merek di social media anda?

Sekar : klo unboxing produk termasuk gak sih? Gue pernah sih tapi ga terlalu sering.

Fathus : iya bisa mba. Ok mba sekar wawancara hari ini udah selesai terimakasih atas waktunya ya

Sekar : iya sama-sama thus.

Lampiran 6 Transkrip Wawancara dengan Triangulator

Fathus : Selamat pak Adrian terimakasih atas kesediaanya untuk menjadi triangulator wawancara saya

Pak Adrian : iya sama-sama, gimana mau tanya apa?

Fathus : Gini pak skripsi saya judulnya peranan eservice quality dalam sociolla. Saya certain dulu yaa jadi Sociolla adalah *beauty e-commerce* atau *e-commerce* yang hanya menjual produk perawatan kecantikan dari ujung kepala hingga ujung kaki. Penelitian ini membahas tentang e-service quality dari sociolla dalam . Eservice quality dari sociolla diukur dengan pengukuran *e-sevqual* (Parasuraman,2005) yang terdiri dari *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy*. Berdasarkan wawancara yang telah di lakukan dari segi *efficiency* website sociolla sangat *userfriendly*, gampang untuk menemukan produk yang dicari oleh konsumen serta dilengkapi dengan *search engine* yang didukung dengan *similarity keyword*. Dari segi *fullfilment* semua narasumber merasa tidak pernah pesanannya tertukar atau rusak serta pengiriman produknya cepat serta mereka memberikan garansi retur jika produk yang sampai tertukar atau rusak sehingga konsumen percaya untuk bertransaksi di sociolla. Dari segi *system availability* tampilan menu dan icon berfungsi sebagai mana mestinya serta *appearance* dari website sangat mencerminkan target marketnya yaitu perempuan. Dari segi *privacy* para narumber merasa website tersebut aman karena harus memiliki akun yang dipassword untuk bertransaksi serta belum ada berita kebocoran data dari media. Nah menurut bapak sendiri gimana sih e-service quality yang ideal?

Pak Adrian : Gimana sih service quality yang ideal kalau kita berbicara e-service quality yang ideal itu artinya kan di sini pelayanannya kan ini melakukan apa ya dengan virtual gitu ya maksudnya tidak melakukan tatap muka berarti dilakukan memang di website tersebut layanan yang tersedia di situ Jadi biasanya yang ideal itu memang harus ngikutin user gitu maksudnya user itu sangat mudah untuk melakukan semua perintah atau mungkin keinginan yang dia mau kan untuk untuk terkait mengenai e-service jadi yang yang idealnya banget itu apa namanya ini user experience cukup bagus jadi istilahnya user friendly lah itu ideal sekali jadi kalo terkait e-service kita kan pengennya gampang kita pengennya sesuatu yang mudah

jadi dia harus sangat memudahkan dan membantu lagi customer itu sih idealnya jadi itu kunci yang pertama sih kalau dari saya sebenarnya adalah memudahkan.

Fathus : berdasarkan hasil wawancara yang tadi saya certain e-service quality sociolla sudah ideal belum pak?

Pak Adrian : klo saya sih belum pernah ya untuk belanja disitu karnakan jualnya kosmetik gitu yah coba saya liat dulu kemaren sih pernah saya liat itu mereka menjual berbagai kosmetik dari berbagai produk gitu yah. Klo menurut saya disini sambil saya lihat kalo di websitenya dia sudah mencantumkan alamat email sama line jadi kita juga bisa menghubunginya lewat line reus di bawah website mereka juga mencantumkan customer carenya mereka juga, jadi sebernarnya ini secara tampilan dari websitenya mereka sudah mencapai ini ya kalo kita berbicara ui/ux di website mereka cukup bagus ini.jadi misalkan kalau mereka ada pertanyaan atau ada keluhan mereka bisa langsung hubungi customer care terus habis itu mereka mencantumkan social media mereka seperti Instagram dan facebooknya yang begitu kita klik kehalaman facebook atau instagramnya nah ini kan bagus begitu ya. Jadi kalo bicara tentang e-servicenya seperti mereka sudah cukup memadai, mereka juga mencantumkan contact usnya yang disini custact usnya mereka mencantumkan email, ada telpon bahkan ada fitur beauty assistant yang bisa chat. Selain itu dia juga mencantumkan alamat kantornya juga jadi semua ini tuh membangun trust dari pelanggan. Begitu pelanggan melihat kaya oh ini dari sisi website aja sudah cukup kredibel jadi kalua layanan e-servicenya jharusnya sudah cukup bagus.

Fathus : Menurut bapak ada yang kurang atau perlu ditambahkan dari e-sevice quality sociolla?

Pak Adrian : sepertinya kalo mau ditambahkan kurang ini ya kalo dilihat dari sisi experience nya sih lebih tepat ditanyakan pada orang yang pernah beli tapi kalo dilihat disini sih mereka cukup komplit kok mereka sudah ada layanan email layanan di social media mereka sudah sangat jelas sekali di websitenya mereka gitu bahkan mereka punya layanan chat assistant yang diwebsite tadi itu yah cuman mungkin dilihat apakah itu ada jam-jam tertentuya sepertinya

Fathus : kalo yang beauty assistant itu sih 24 jam pak

Pak Adrian : wah 24 jam nah itu udah bagus sih sebenarnya itu ibaratnya kalo pelanggan kan maunya cepet ya dapet respon cepet dapet feedbacknya cepet ini cukup bagus sih jadi kalo kekurangannya sih mungkin on time fulfilment untuk customer complainnya atau apa gitu tapi mereka seharusnya sih punya lead timenya ya sebesar ini sih harusnya udah ada jadi itu bisa kamu tanyakan ke temen temen yang belanja disitu ya

Fathus : Seberapa besar sih peranan e-service quality dalam

Pak Adrian : kalo kita bilang seberapa besar, loyalty inikan dia orang yang selalu melakukan pembelian ulang bisa jadi dia sangat suka atau jatuh cinta sama sociolla ini jadi beli apapun kosmetik belinya di sociolla tapi kita harus liat juga ya karnakan persaingan dunia digital terutama ecommerce lumayan tinggi ya jadi kan yang jual kosmetik itu ga Cuma di sociolla ini sebenarnya ada di shopee, tokopedia, Lazada dan lain-lain mereka melakukan hal yang sama.jadi kalo bilang seberapa besar peran e-service quality? Ya seberapa besarnya itu sangat berperan ketika ada complain atau mungkin ada pertanyaan mereka mampu menyelesaikannya dengan cepat atau berikan solusi yang cepat terkait misalanya ada warna apakah, size apakah, barang tersedia gak itukan yang bisa jadi advantangnya kalo misalnya sociolla ini bisa menyajikan layanan yang bagus jadi orangjuga jadi mikir oh lebih enak nih belanja disini karena cepet jawabnya kalo di shopee itukan kadang-kadang reseller yang kalo misalkan saya tanya sekarang jawabnya lama jadi gak langsung beli nih, gitu, jadi ini lumayan cukup berperan ya dan perlu terus ditingkatkan.

Fathus : kalo misalkan ketersediaan dan macam barangnya sih disitu gaperlu nanya lagi pak udah tersedia informasinya tinggal masukin keranjangnya aja

Pak Adrian : nah itu bagus yang seperti saya bilang tadi itu adventange yang bisa jadi keunggulan dari e-servicenya si sociolla ini

Fathus : ok pak lalu apakah e-service quality bisa berperan sebagai public relation dari brand itu sendiri ?

Pak Adrian : berperan sebagai public relation itu sebenarnya itukan tergantung fungsi ya kalo sebagai public relatin kalau dia terpenuhi kepuasan dari pelanggan itu bisa menjadi citranya dia gitu kan jadi oh ternyata kalo kita belanja di sociolla

itu cepet kok responnya barangnya juga cepet sampai nah itukan komentar positif, komentar-komentar positif ini lah yang sifatnya membangun relationship dimana membangun relationship ini adalah fungsi public relation bagaimana pr bisa mengangkat itu dan jadinya sociolla bisa melihat bahwa oh ini kekuatan mereka karena punya e-service quality yang bagus nah inikan bisa jadi pencitraan ya, nah pencitraan ini yang nantinya ujung-ujungnya lari ke pr activity gitu jadi bagaimana caranya sebenarnya harus dilihat nih bagaimana sih e-servicenya atau mungkin bisa dijaga untuk siapa tau untuk mendapat penghargaan untuk service quality nah itukan bisa jadi berita yang menarik dan mejadi pencitraan nah perannya tuh disitu.

Fathus : ; menurut bapak apakah *customer relationship management* bisa diwujudkan dengan e-service quality yang baik?

Pak Adrian : kalo kita berbicara crm nya ya yang diwujudkan dari e-service harus dilihat seperti tadi dimana waktu saat dia melaukan complain dan efisisensinya nah itukan gimana caranya pihak sociolla ini membangun itu jadi mereka ada lead timenya ada kpi juga yang mereka terapkan di eservice qualitynya mereka nah sehingga ini akan relate ke crm itu jadi harus mereka bangun.

Fathus : jadi disinikan saya bahas brand loyalty juga ya pak teori yang digunakan untuk brand loyalty adalah Giddens (2002) yang terdiri 6 dimensi yaitu komitmen merek, berani membayar lebih, rekomendasi merek, pembelian ulang, Memantau informasi terkini terkait merek , dan Menjadi juru bicara dan mengembangkan hubungan dengan merek . Dari hasil wawancara ditemukan bahwa 3 dari 5 narasumber sangat berkomitmen dengan merek karena melakukan transaksi minimal sebulan sekali selain itu mereka juga berani membayar lebih karena kualitas produk terjamin dan original, sedangkan 2 narasumber lainnya bertransaksi 2 bulan atau 3 bulan sekali dan masih sering berbelanja di ecommerce lain sesuai dengan promo mana yang tengah berlangsung. Selain itu semua narasumber tetap merekomendasikan merek ke orang lain dengan caranya masing-masing dan akan tetap melakukan pembelian ulang jika produk yang dibeli di sociolla habis dan mengikuti informasi terkini tentang merek di social media mereka dalam bentuk informasi promo. Hanya 1 dari 5 narasumber yang menjalin hubungan dengan merek sebagai reviewer produk dari sociolla yang mendapat

komisi dari sociolla jika ada yang membeli dengan kode referral yang diberikan oleh sociolla. Menurut bapak brand loyalty yang ideal yang seperti apa?

Pak Adrian : kalau kita berbicara brand loyalty yang ideal segala tindak tanduknya dia sampai tidak peduli ada toko lain atau brand lain dia tetep aja kesitu jadi disini brand loyalty terhadap sociolla ini yang jadi sesuatu yang harus diperhatikan karena kan ecommerce banyak serangannya maksudnya semua start up punya ecommerce gitu ya dengan kondisi seperti itu gimana caranya mereka membuat orang membeli di sociolla ini secara berulang-ulang, nah itu ideanya jadi dia membangun trust terhadap sociolla itu, dan juga konsisten. Jadi kata kuncinya brand loyalty itu dimana dia melakukan pembelian berulang, membangun kepercayaan terhadap brand itu, lalu dia konsisten selalu beli disitu menggunakan brand itu, dan dia tidak peduli dengan yang ditawarkan oleh pesaing, itu sih sebenarnya idealnya. Jadi kalo kamu menanyakan pada narasumber kamu beli kosmetik dimana? Sociolla, pernah ditempat lain ga? Ngga nah berarti itu sangat brand loyalty sekali nah itu sudah tidak peduli misalkan ada website lain ibaratnya dia udah jatuh cinta, cinta mati sama brand gitu yah

Fathus : kalau berdasarkan hasil wawancara yang saya ceritakan tadi brand loyalty sociolla ini udah bagus belum?

Pak Adrian : berdasarkan hasil wawancara ya sudah cukup ideal karena tadi udah 3 dari 5 orang narasumber sudah cukup dominan ya mereka sangat loyal, mereka sudah bertransaksi disitu berulang-ulang yang berarti brand loyaltynya sudah terbentuk disitu

Fathus : Seberapa penting komitmen, pembelian ulang dan rekomendasi merek dalam brand loyalty?

Pak Adrian : oh penting sekali, ini sangat penting, seberapa pentingnya ini bisa jadi salah satu tumpuan bagi brand untuk komitmen jadi harus oh kita jual produk original, jangan sampe nanti pas barangnya nyampe ga berikutnya beli lagi, itu penting banget. Untuk original karena itu nanti larinya ke trust atau kepercayaan pelanggan, begitu tidak membangun komitmen pelanggan jadi ga percaya. misalnya lagi ada yang bilang kok disini bilang harganya 99r kok pas diklik

118rb ternyata apa harus dijelaskan ternyata itu belum biaya ongkos kirim atau biaya-biaya lainnya sehingga mungkin pada saat mereka menuliskan harga 9rb itu mereka harus mencantumkan tulisan Belum termasuk ongkos kirim atau mungkin belum termasuk biaya administrasi, nah itu adalah komitmen lalu komitmen misalnya kami menjual barang yang original jangan sampe kasih ke pelanggan barang yang ga original atau misalkan palsu atau kw, nah itu juga jadi komitmennya. Untuk pembelian ulang juga menjadi salah satu gimana cara ningkating brand loyaltynya yakni untuk melakukan pembelian ulang untuk seberapa pentingnya ya karena produk yang kita sajikan ini segimana mungkin mereka berikutnya beli lagi.

Kemudian untuk rekomendasi mereknya ini juga menjadi salah satu cara pemasaran digital yang saat ini bisa dilakukan oleh produk-produk atau brand-brand biasanya mereka tidak sungkan untuk kasih tau ke pelanggannya misalnya produknya udah sampe mereka kasih selebar kertas atau email invoice terus dilengkapi dengan jangan lupa nanti produknya di review dan tag kami ya atau mungkin mention ke Instagram kami ya gitu itu juga menjadi salah satu langkah yang penting untuk

Fathus : Kalo mereka punya komunitas kalo ada project dikirimin barang trs dia siruh review di sosmednya mereka gitu pak

Pak Adrian : Nah itu juga salah satu cara itu cara mereka untuk membangunnya pertama mungkin mereka sudah mengetahui brand sociolla ini kemudian membangun bagaimana cara orang-orang ini loyal gitukan mereka bikin activity nah itu salah satu activity dengan cara tersebut untuk merekomendasikan merek sociolla ini sebagai website untuk belanja produk kecantikan, itu caranya jadkalo seberapa penting rekomendasi ya penting banget jika mereka tidak melakukan itu mereka akan kalah dari pesaingnya gitu loh

Fathus : Dari hasil wawancara yang dilakukan banyak dari mereka yang sering bertransaksi di sociolla namun jarang yang mau jadi juru bicara ataupun mengikuti event yang diadakan sociolla apa pendapat bapak mengenai hal itu?

Pak Adrian : ini berarti tipikal yang jadi narasumber kamu ini tipikal konsumen yang benar-benar pemakai hanya sebagai mereka beli untuk menggunakan tapi dia juga bersedia ngasih tau dia beli dimana. Ini menjadi juru bicara ini bicara dalam event?

Fathus : maksudnya seperti yang komunitas itu pak yang dibayar untuk kasih review produk di social media mereka itu

Pak Adrian ; jadi maksudnya mreka ngomong mereka kasih testimonial gitu? Inikan kita bisa liat ya mereka ini tipe yang hanya beli produk mungkin dia tidak punya keberainian saja sih untuk ngomong di forum inijuga bisa saran nya juga buat produk sociolla mereka juga mungkin melakukan aktivitas yang bersifat komunitas mungkin bisa ditambahkan aktivitas komunitas lainnya yang sifatnya membangun atau meng encourage membernya seperti misalnya pelatihan public speaking, cara bikin video review singkat jadi community development mungkin sebelumnya mereka belum berani ngomong tapi karena ini komunitas rasanya saying kalau tidak dimanfaatkan apalagi dia sudah loyal, nah ini bisa berkembang jadi brand community sehingga dia dengan suka rela akan menjadi brand ambassador tapi sudah membentuk komunitas. Kaya ini deh misalnya motor gede Harley Davidson, mereka ini gak dibayar bahkan mereka beli motornya lalu berkumpul ngegang trus konvoi orang-orang kan jadi tau oh ini geng Harley. Nah kalau kasus inikan dia dibentuk oleh sociolla yang mana ada upaya dari perusahaan ini untuk mengumpulkan jadi kalo tidak dilakukan community development sayang, bedakan kaya case tadi mereka tidak dikumpulkan Harley tapi mereka berkumpul gara-gara beli barang yang sama dan hobinya sama

Fathus : jadi keunggulan sociolla ini salah satunya banyak promo nah menurut bapak apakah memantau info terkini dalam bentuk hunting promo termasuk dalam brand loyalty?

Pak Adrian : jadi kalau dibilang memantau, kalau dalam konteknya dia pernah membeli berarti dia loyal tapi kalau dalam konteks dia belum pernah membeli baru berkunjung sekali Cuma mantau-mantau itu ga loyal jadi kalo yang dibiilang loyal itu minimal 2-3 kali beli berulang lalu dia mantau lagi buka websitenya lagi atau minimal sekali beli deh kan itu untuk pembelian ulang berarti itu loyal. Tapi orang yang belum pernah melakukan pembelian dan belum punya experience itu belum termasuk loyal. Misalnya dia dah pernah beli sekali ada info terkini gak ya hunting promo oh ada disini nih sociolla gue tungguin nih tanggal segini dia mau ada promo ini ok gue mau beli lagi berartikan kedua kali itu dia akan masuk kesitu lagi sampe berikut-berikutnya bisa jadi dia termasuk loyalty.

Fathus : ok baik bapak kayanya udah cukup wawancaranya terimakasih bapak atas waktunya

Pak Adrian : samasama ya semangat

Lampiran 7 Hasil Uji Turnitin

Fathusholihati - Skripsi

ORIGINALITY REPORT

10%	7%	2%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	3%
2	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	2%
3	student.blog.dinus.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
7	tirto.id Internet Source	1%
8	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	1%
9	administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
 Exclude bibliography On