

LAMPIRAN

Lampiran Contoh Kuesioner dalam Qualtrics

Assalamu'alaikum wr. wb.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Shavira Artham mahasiswi SI jurusan Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bakrie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi keadilan (*justice*) dalam *service recovery* yang dilakukan Shopee saat terjadi kegagalan layanan/kekecewaan pelanggan.

Maka dari itu, saya berharap bahwa saudara/saudari bersedia untuk mengisi kuesioner ini apabila saudara/saudari memiliki kriteria berikut :

1. Minimal satu kali pernah menggunakan aplikasi Shopee.
2. Minimal satu kali pernah complain terhadap layanan yang diberikan oleh Shopee.

Saya mengharapkan partisipasi dan kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan baik dan jujur karena informasi yang saudara/saudari berikan bersifat rahasia dan akan saya pergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/saudari, saya ucapkan terima kasih banyak.

Bantuan anda akan sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Hormat saya,

Shavira Artham

Nama (Bukan Samaran)

Nomer Telfon

Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

Usia

< 17 Tahun

31 - 40 Tahun

17 - 25 Tahun

> 40 Tahun

26 - 30 Tahun

Domisili

Jakarta Barat

Jakarta Timur

Jakarta Pusat

Jakarta Utara

Jakarta Selatan

Lama Menggunakan Shopee

< 1 Tahun

1 - 3 Tahun

> 3 Tahun

Apakah anda pernah *complain* terhadap layanan Shopee?

Ya

Tidak (Mohon berhenti mengisi kuesioner ini, terima kasih)

Apakah anda pernah complain terhadap layanan Shopee?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti mengisi kuesioner ini, terima kasih)

Layanan Shopee yang digunakan dan pernah merasa dikecewakan (dapat menjawab lebih dari 1)

Search Shopee (kolom pencarian pada website/aplikasi Shopee)

Pulsa, Tagihan & Hiburan

- Isi Pulsa
- Pulsa
- Paket Data
- Uang Elektronik
- Tagihan
- Listrik PLN
- Kartu Kredit
- Tv Kabel dan Internet
- Other
- Hiburan
- e-voucher
- Deals sekitar
- Tiket Event & Hiburan
- Other
- Keuangan
- Pinjaman Modal
- Emas
- Other
- Tiket
- Tiket Kereta Api
- Tiket Pesawat
- Tiker Bus & Travel

Dana

- ShopeePay
- ShopeePay Later

Food & Beverage

- ShopeeFood
- ShopeeSegar
- ShopeeMart

Bagian 1 - **Service Recovery**

Distributive Justice

Berilah jawaban dengan cara meggeserkan tanda bulat pada skala 1 hingga 5 berikut ini sesuai dengan penilaian anda.

- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Netral (N) : 3
- Setuju (S) : 4
- Sangat Setuju (SS) : 5

Sangat Tidak Setuju 0 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Saya merasa sudah menerima kompensasi yang seimbang antara dana yang saya keluarkan dengan jasa yang saya terima terhadap permasalahan saya.

0



Saya merasa secara keseluruhan hasil berupa informasi yang saya terima dari Shopee dalam menanggapi masalah cukup.

0



Saya merasa kompensasi/penyelesaian masalah oleh Shopee yang saya terima sudah memenuhi keinginan saya yang dianggap sesuai oleh saya.

0



Procedural Justice

Sangat Tidak Setuju 0 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Saya merasa Shopee sudah memiliki kebijakan dan praktik yang adil dalam menangani permasalahan yang saya alami.

Saya merasa Shopee sudah menunjukkan fleksibilitas yang memadai dalam menangani masalah yang saya hadapi.

Saya merasa Shopee telah merespon secara tepat waktu terhadap masalah yang saya hadapi.

Interactioal Justice

Sangat Tidak Setuju 0 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Saya merasa *customer service* Shopee peduli akan masalah yang saya alami.

Saya merasa komunikasi dan kepedulian *customer service* Shopee saat menyelesaikan masalah saya baik atau memuaskan

Saya merasa *customer service* Shopee telah memberikan permintaan maaf yang baik terhadap masalah yang saya alami.

Bagian 2 – Loyalitas Konsumen

Repurchase (Pembelian Kembali)

Sangat Tidak Setuju 0 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Saya akan melakukan transaksi kembali di *website/aplikasi* Shopee.

Saya akan menggunakan fitur lain yang ditawarkan Shopee selain *Search* Shopee (kolom pencarian pada *website/aplikasi*)

Retention (Perhatian dan Fanatisme)

Sangat Tidak Setuju 0 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Ketika memilih *marketplace*, saya bersedia memilih Shopee sebagai pilihan utama saya.

Walaupun terdapat *marketplace* lain yang memberikan promosi serupa saya akan tetap menggunakan aplikasi Shopee.

Refferal (Pemberi Referensi)

Sangat Tidak Setuju
0

1

2

3

4

Sangat Setuju
5

Saya senang memberikan informasi kepada orang lain mengenai fitur yang ditawarkan Shopee.



Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan Shopee.



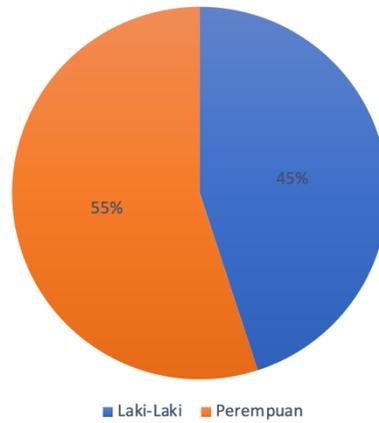
Lampiran Hasil Kuesioner 100 Responden

No	Service Recovery									Loyalitas Konsumen					
	Distributive Justice			Procedural Justice			Interactional Justice			Repurchase		Retention		Refferal	
	SR1	SR2	SR3`	SR4	SR5	SR6	SR7	SR8	SR9	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
1	4,3	4,7	5	4	4,4	4,5	5	5	4,4	5	5	4,2	5	4,8	5
2	3	3,2	4	2,7	2,8	4	4,1	4	4	4	4,1	3	3,1	4,1	4
3	3	3	3,5	3,7	3,7	4,4	4,1	3,9	4	4,6	3,8	4,1	4,1	3,6	3,6
4	4,1	4,7	4,8	4,3	4,6	5	3,5	4,3	4,8	5	4	4,9	5	4,5	4,3
5	2,9	2,1	3,1	2	2,1	2,7	2,5	2,6	2,9	2,3	2,4	2,8	1,5	2,9	2,2
6	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5
7	3	3	3,1	3	3	3	3	3	3	3	3	3,1	3	3	3
8	2,2	4,1	4,6	2,9	3,7	4,2	4,6	3,7	3,6	5	4,9	4	5	5	5
9	4,2	4	3	3,2	3,2	5	2	1,1	2,5	5	4,1	4,2	4,2	5	5
10	4	2,8	2,9	4	5	3,3	3,9	4,8	3,9	4,8	3,7	4,3	4	3,1	3,7
11	3	2	2	2,5	2,5	4	3	2,5	3	4	3	4	4	3	3
12	4,4	4,1	4,3	4	4,6	3,5	4	4	4,1	4,9	4,3	4,9	3,1	4,8	4,8
13	4,8	4,9	5	4	4,4	5	4,9	4,9	4,8	4	4,5	4,5	5	4,7	4,9
14	3,1	3,1	3,1	3,1	3,9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3,4	2,9	3,4	2,8	2,8	2,9	3,2	3,3	2,2	3	2,8	2,7	2,8	2,8	2,9
16	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	5	5	5	5
17	3	4	1,5	2	2	3	4,5	3	3,3	3	4	3	3	2	2
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	2,5	2,5	4	3,9	4	5	5	5	5	5	3,1	3,2	3,1	3,5
20	5	2	4,5	1,1	4,3	4,2	3,2	4,2	5	4,2	4,1	4,3	4,3	3,3	2,7
21	3	3	2	2	2,1	4	3	3	3	5	5	2	1	2	2
22	4,1	4,1	4,1	3,2	5	5	4	4,6	4,8	5	4,4	2,9	3	3	3,5
23	3,1	3,5	3,2	2,9	3,3	3,9	4	3,9	3,9	3,9	2	3,1	3,4	3,6	3,6
24	3	1	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3
25	3,2	4	4	4,2	4,1	3,7	3,1	4	4	3,4	3,5	3	2	4,6	4,5
26	0,9	1,7	0,6	1,4	1,4	1,5	1,7	3,5	1,4	1,7	0,8	2,6	2,3	2,8	2,5
27	3,1	4,3	3,4	0,9	2,1	1,7	0,8	1,1	1,5	0,9	1,2	4,1	3,4	3,1	2,1
28	2,9	3,4	3,7	2,7	3,2	2,3	3,3	2,9	3,2	5	5	4,7	4,3	4,1	4,8
29	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	2	2	3	2	5	4	4	3,5	4	2,5	3	3,5	3
31	2	3	4,5	3,4	3,5	4,7	3,8	4	2,9	4,7	3,1	2,8	3,5	2,5	2,1
32	4	3	3,8	3,4	3,9	4,5	3,9	4	4,3	5	2	4,5	4,5	4,9	4,9
33	3,9	2,7	4,3	4	4,1	4,1	4	3,1	3,9	3,2	4	4,2	3,1	4,2	2,8
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	2,9	2,5	2,9	5	3,6	3,7	3,6	3,6	4,6	5	5	2,5	2,4	2,9	2,8

No	Service Recovery									Loyalitas Konsumen					
	Distributive Justice			Procedural Justice			Interactional Justice			Repurchase		Retention		Refferal	
	SR1	SR2	SR3`	SR4	SR5	SR6	SR7	SR8	SR9	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
36	5	5	5	5	5	4,9	5	5	5	5	4,5	4	3,5	4,8	4,8
37	2,6	1,4	2,5	2,1	1,2	3	2,4	3	3,8	3	2,1	2,9	3	3	2,9
38	2,9	3,2	3	2,9	3	2,9	2,8	2,7	2,5	3	3,2	2,9	2	3,5	0,6
39	4	1	3,5	2	2	1	2,5	3,5	5	4	4	2	2	4	2
40	4,7	4,1	4,9	4,1	4,5	4,7	4,2	4,4	4,6	5	3,2	4,7	4,7	4,6	5
41	4	5	4	3,5	3,5	4,5	5	5	5	5	5	3	0	3	3
42	4	2	4	3,5	3	2,4	1,5	2,1	3	4	4	2,6	1	2	2,2
43	4	4	4	4	4,1	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1	4
44	5	4,1	4,5	4,8	4,3	4,8	4,6	4,4	4,8	5	3,8	5	4,9	4,5	4,9
45	3	2	3	4,3	3,7	3,9	4,6	3,5	4,1	4,7	3,4	2	1,2	3,6	4,5
46	3,1	1,4	1,7	4,3	4,4	1,7	3,6	3,5	3,7	4,6	4,6	4,7	4,4	5	4,6
47	3,2	3,3	2,9	3,5	3,3	3,4	2,9	3,1	3,2	4,1	3,6	3,7	3,6	3,1	3,2
48	4,2	4,2	4,5	3,5	3,5	4,1	4,2	4,3	4	3,1	3,7	3	3	4	4
49	3,2	4,1	3,2	3,6	3,8	4,2	4,1	4,1	3,6	3,4	3,8	2,1	1,8	2	1,8
50	3,8	4	4,4	3,4	4,5	4,9	4	4,5	4,5	5	5	3	2	3,5	4
51	3	4	4,3	4,4	4,1	4,5	4,5	4,1	3	4,5	4	5	5	4,6	5
52	4,2	4,2	4,3	4,3	4,5	4,6	4,1	4,5	4,3	4,1	4,3	4,2	4,1	4,2	4,3
53	3,9	2,3	3,9	3,5	3,5	2,7	3,2	3,3	4,2	4	3,6	5	4	4	3,6
54	3	3	3,9	3,5	3,4	4	4,1	4	3	4,1	4,1	3,1	3,8	4,1	4
55	2,9	2,2	3,1	2,7	3,2	2,3	2	2,8	2,4	4,1	1,6	3,5	3,9	3	2,7
56	4	3,5	3	3	4	3	2,5	3	4	4,5	4,5	2	2	3	2,4
57	3,9	3,8	3,2	3,5	2,8	3,5	3,1	3,6	3,7	3,2	3,3	3,2	3,1	3,4	3,3
58	2,9	2,6	2,8	2,8	2,7	2,7	2,7	2,6	2,8	2,8	2,6	2,8	2,7	3,3	3,1
59	1,7	1,7	2,6	2,6	1,1	0,6	2,4	3,3	1,4	5	3,4	3,8	4,1	3	3,6
60	4,6	4,6	4,8	4,4	4,6	4,4	4,7	4,7	4,5	5	4,4	5	4,7	4,7	5
61	3,6	3,8	3,9	4,1	4	4,1	4,4	4,9	3,8	4,9	3,4	3,9	3,4	3,8	4
62	4	4	3	3	4,1	3,4	5	4,5	5	5	5	3	3,1	4,1	3,4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,4	3,1	3,2	2,5	3,3	3,5
64	4,8	4,5	4,4	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	4,7	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5
65	3,7	3,3	3,2	4,2	3,4	3,4	4,2	4,2	4	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3	4,4
66	4,4	3,6	4	3,9	4,2	4,1	3,7	3,7	4,2	4	4,3	4,3	4,6	4	3,5
67	5	1,9	2,7	3	4	2	2	5	3,7	3,1	2	4	1	0,9	1
68	5	5	5	2,6	2,6	2,5	5	2	2	5	5	3	1,1	2,5	3,8
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
71	4,2	3,8	4,1	4,2	3,6	3,7	3,8	4	3,8	3,4	3,3	2,8	2,7	2,8	3,1
72	3,2	3,6	4,2	3,8	4	3,7	4,2	3,6	3,6	3,4	3,8	4,2	4,2	2,9	4,9

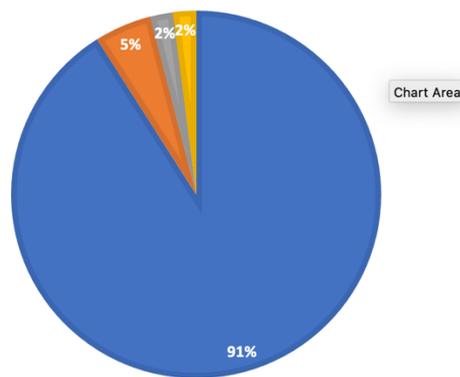
Lampiran Diagram Hasil Form Qualtrics Karakteristik 100 Responden

Jenis Kelamin



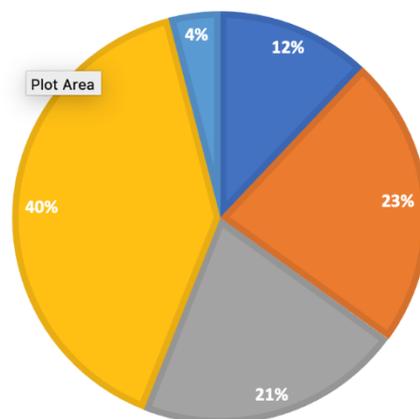
USIA

■ 17-25 Tahun ■ 26-30 Tahun ■ 31-40 Tahun ■ > 40 Tahun



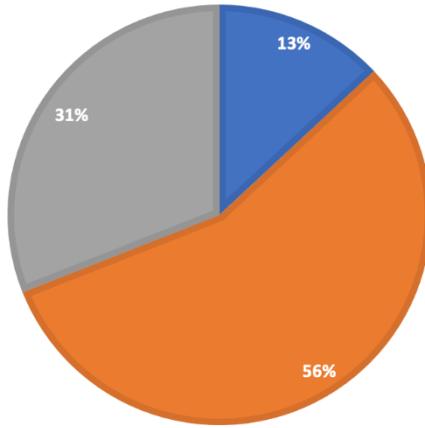
DOMISILI

■ Jakarta Barat ■ Jakarta Pusat ■ Jakarta Selatan ■ Jakarta Timur ■ Jakarta Utara



LAMA MENGGUNAKAN SHOPEE

■ >1 Tahun ■ 1-3 Tahun ■ > 3 Tahun



Lampiran Hasil Olah SPSS Variabel X dan Y Penelitian

Descriptive Statistic *Service Recovery*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SR1	100	,9	5,0	3,609	,9033
SR2	100	1,0	5,0	3,444	1,0322
SR3`	100	,6	5,0	3,631	1,0057
SR4	100	,9	5,0	3,465	,8973
SR5	100	1,1	5,0	3,607	,8832
SR6	100	,6	5,0	3,640	1,0257
SR7	100	,8	5,0	3,706	,9259
SR8	100	1,1	5,0	3,719	,8798
SR9	100	1,4	5,0	3,702	,9079
Service Recovery	100	1,6	5,0	3,611	,7399
Valid N (listwise)	100				

Descriptive Statistic *Loyalitas Konsumen*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LK1	100	,9	5,0	4,170	,8569
LK2	100	,8	5,0	3,818	,9693
LK3	100	,0	5,0	3,721	,9484
LK4	100	,0	5,0	3,437	1,2027
LK5	100	,0	5,0	3,676	,9717
LK6	100	,6	5,0	3,689	1,0363
Loyalitas Konsumen	100	1,8	5,0	3,751	,7894
Valid N (listwise)	100				

Hasil Olahan SPSS Uji Validitas Variabel X dan Y Penelitian

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SR1	28,9140	36,227	,649	,917
SR2	29,0790	34,877	,669	,916
SR3`	28,8920	34,756	,703	,914
SR4	29,0580	35,814	,697	,914
SR5	28,9160	35,015	,795	,908
SR6	28,8830	34,125	,745	,911
SR7	28,8170	35,072	,745	,911
SR8	28,8040	35,651	,730	,912
SR9	28,8210	35,147	,755	,910

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK1	18,3410	17,298	,596	,867
LK2	18,6930	17,261	,507	,881
LK3	18,7900	15,879	,728	,845
LK4	19,0740	14,367	,709	,851
LK5	18,8350	15,684	,735	,844
LK6	18,8220	14,677	,822	,827

Lampiran Hasil Olahan SPSS Uji Realibilitas Variabel X dan Y Penelitian

Service Recovery

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	9

Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	6

Lampiran Hasil Olahan SPSS Uji Hipotesis Variabel X terhadap variabel Y

Analisa Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,393	1,803		4,101	,000		
	Service Recovery (X)	,465	,054	,654	8,557	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,654 ^a	,428	,422	3,58937	,428	73,219	1	98	,000

a. Predictors: (Constant), Service Recovery (X)

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,393	1,803		4,101	,000		
	Service Recovery (X)	,465	,054	,654	8,557	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen