

LAMPIRAN



No.

KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka penyelesaian penelitian untuk keperluan skripsi yang berjudul
**“PENERAPAN *USER EXPERINECE* DAN *CASHBACK PROMOTION*
TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PRODUK MAYBELLINE
PADA APLIKASI BELANJA SHOPEE DI BANDAR LAMPUNG”.**

Bersama ini saya,

Nama : Mela Febriyanti

NPM 1912110387

Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesionerpenelitian yang terlampir. Jawaban yang objektif akan sangat membantu penelitian ini. Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Format Pengisian Kuesioner

1. Jawablah pertanyaan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling benar.
3. Pertanyaan/ pernyataan harus dijawab semua.
4. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

SS : **Sangat Setuju**
S : **Setuju**
N : **Netral**
TS : **Tidak Setuju**
STS : **Sangat Tidak Setuju**

I. Informasi Umum

1. Apakah Anda Mengetahui Produk Maybelline

Ya Tidak

2. Pernah Menggunakan Produk Maybelline sebanyak :

1-2 Kali 5-6 Kali

3-4 Kali 7-8 Kali

9-10 Kali >10 Kali

II. Idensitas Responden

1. Nama responden :

2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

3. Usia :

a. 18th – 25th c. 31th – 35th

b. 26th – 30th d. 36th – 40th

e. 41th – 45th f. 45th – 49th

1. *User Experience* (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Fungsionalitas						
1	Fitur shopee mempunyai kualitas informasi yang baik					
Kepercayaan						
2	Merasa lebih percaya diri ketika berbelanja menggunakan aplikasi belanja Shopee					
Sosial						
3	Tertarik menggunakan aplikasi belanja Shopee karena adanya prestasi dan penghargaan di bidang yang dipublikasikan di media sosial					
Kualitas layanan						
4	Aplikasi belanja Shopee memberikan layanan yang berkualitas					
Moneter						
5	Aplikasi belanja Shopee memberikan harga yang wajar dibandingkan dengan aplikasi belanja lainnya					
Emosional						
6	Belanja melalui aplikasi belanja Shopee memberikan kesenangan tersendiri					

2. Cashback Promotion (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Besarnya jumlah pengembalian dana						
1	Maybelline memberikan jumlah pengembalian dana sesuai waktu melalui aplikasi belanja Shopee					
2	Maybelline memberikan program <i>cashback</i> yang dilengkapi sesuai dengan persyaratan setelah disepakati					
Kesesuaian dengan janji						
3	Kesesuaian pengembalian dana dari apa yang telah dijamin untuk pembeli					
4	Adanya kesesuaian pengembalian dana saat membeli itemproduk Maybelline pada aplikasi Shopee					
Kecepatan pengembalian dana						
5	Aplikasi belanja Shopee memebrikan kecepatan dalam pengembalian dana					
6	Maybelline memberikan <i>Cashback</i> dalam waktu tertentu kepada pembeli,					

3. E-satisfaction (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kesesuaian harapan (<i>Confirmation Of Expectation</i>)						
1	Produk Maybelline pada Aplikasi belanja Shopee memberikan kepuasan terhadap konsumen					
2	Puas karena aplikasi belanja Shopee memiliki kesesuaian produk dengan yang ditawarkan pada Maybelline					
Minat berkunjung Kembali						
3	Merasa lebih nyaman melakukan pembelian ulang produk Maybelline di Aplikasi belanja Shopee					
4	Berminat membeli kembali produk Maybelline pada Aplikasi belanja Shopee					
Kesediaan merekomendasikan (<i>Willingness To Recommend</i>)						
5	Bersedia merekomendasikan untuk membeli produk Maybelline melalui aplikasi belanja Shopee kepada orang lain					
6	Bersedia merekomendasikan untuk membeli produk Maybelline melalui aplikasi belanja Shopee karena memenuhi harapan konsumen					

Lampiran II (Hasil Jawaban Responden)

X 1_	X 1_	X 1_	X 1_	X 1_	X 1_	X 2_	X 2_	X 2_	X 2_	X 2_	X 2_	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6
1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2	3	2	4	4	5	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3
3	2	3	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5
4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	5	2	3	5	3
3	3	4	2	5	3	3	5	2	3	5	3	5	4	5	5	2	5
4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5
5	3	2	4	5	2	4	4	5	2	4	2	2	5	2	3	2	5
3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4
2	2	5	4	5	4	2	5	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
3	4	3	2	5	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2
3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	5	2	3	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	5	5	4	1	5	2
4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	2	3	5	3	3	3	2
3	3	2	3	4	4	2	3	5	2	4	2	3	4	3	4	3	1
3	3	3	2	4	4	2	3	5	4	3	4	3	5	3	1	3	4
2	3	3	3	3	3	2	3	5	2	2	2	3	4	3	4	3	5
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	1
1	4	2	2	4	2	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	1

4	2	4	4	2	4	2	5	5	2	3	2	2	5	4	1	2	1
2	1	1	2	1	1	5	4	5	4	5	4	1	4	4	1	1	5
5	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4
4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	2	4	4
3	4	4	4	5	5	2	5	4	2	3	2	5	3	3	4	5	4
4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	2	3	3	3	2	3	3
4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	4
5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	4	5	5	3	5	1	5	5
4	4	4	2	4	4	2	4	1	2	3	2	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
3	3	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3
2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	2	2	4	2	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5
5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3

2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4
5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5
5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5

5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3
5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3
5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3
5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5

Lampiran III (Hasil Uji Karakteristik Responden)**jeniskelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid perempuan	120	100.0	100.0	100.0

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25 tahun	15	12.5	12.5	12.5
26-30 tahun	53	44.2	44.2	56.7
31-35 tahun	23	19.2	19.2	75.8
Valid 36-40 tahun	18	15.0	15.0	90.8
41-45 tahun	7	5.8	5.8	96.7
46-50 tahun	4	3.3	3.3	100.0
Total	120	100.0	100.0	

mengetahuitentangproduk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	120	100.0	100.0	100.0

jumlahpenggunaanproduk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-2 kali	8	6.7	6.7	6.7
3-4 kali	23	19.2	19.2	25.8
5-6 kali	51	42.5	42.5	68.3
Valid 7-8 kali	22	18.3	18.3	86.7
9-10 kali	11	9.2	9.2	95.8
>10 kali	5	4.2	4.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran IV (Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden)

1. Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden X1

X1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.8	.8	.8
2	7	5.8	5.8	6.7
3	20	16.7	16.7	23.3
4	15	12.5	12.5	35.8
5	77	64.2	64.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

X1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	6	5.0	5.0	5.8
	3	23	19.2	19.2	25.0
	4	15	12.5	12.5	37.5
	5	75	62.5	62.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	8	6.7	6.7	7.5
	3	20	16.7	16.7	24.2
	4	16	13.3	13.3	37.5
	5	75	62.5	62.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.7	1.7	1.7
	2	13	10.8	10.8	12.5
	3	25	20.8	20.8	33.3
	4	38	31.7	31.7	65.0
	5	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	4	3.3	3.3	4.2
	3	19	15.8	15.8	20.0
	4	16	13.3	13.3	33.3
	5	80	66.7	66.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X1_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	5	4.2	4.2	5.0
	3	21	17.5	17.5	22.5
	4	18	15.0	15.0	37.5
	5	75	62.5	62.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

2 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden X2

X2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	12	10.0	10.0	10.8
	3	24	20.0	20.0	30.8
	4	25	20.8	20.8	51.7
	5	58	48.3	48.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.5	2.5	2.5
	3	28	23.3	23.3	25.8
	4	30	25.0	25.0	50.8
	5	59	49.2	49.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.7	1.7	1.7
	2	2	1.7	1.7	3.3
	3	28	23.3	23.3	26.7
	4	32	26.7	26.7	53.3
	5	56	46.7	46.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	13	10.8	10.8	11.7
	3	22	18.3	18.3	30.0
	4	28	23.3	23.3	53.3
	5	56	46.7	46.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	4	3.3	3.3	4.2
	3	26	21.7	21.7	25.8
	4	46	38.3	38.3	64.2
	5	43	35.8	35.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	13	10.8	10.8	11.7
	3	21	17.5	17.5	29.2
	4	27	22.5	22.5	51.7
	5	58	48.3	48.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

3. Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden Y

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	7	5.8	5.8	6.7
	3	18	15.0	15.0	21.7
	4	14	11.7	11.7	33.3
	5	80	66.7	66.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.8	.8	.8
	3	18	15.0	15.0	15.8
	4	41	34.2	34.2	50.0
	5	60	50.0	50.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	6	5.0	5.0	5.8
	3	19	15.8	15.8	21.7
	4	15	12.5	12.5	34.2
	5	79	65.8	65.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.2	4.2	4.2
	2	4	3.3	3.3	7.5
	3	28	23.3	23.3	30.8
	4	35	29.2	29.2	60.0
	5	48	40.0	40.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.8	.8	.8
	2	7	5.8	5.8	6.7
	3	18	15.0	15.0	21.7
	4	14	11.7	11.7	33.3
	5	80	66.7	66.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

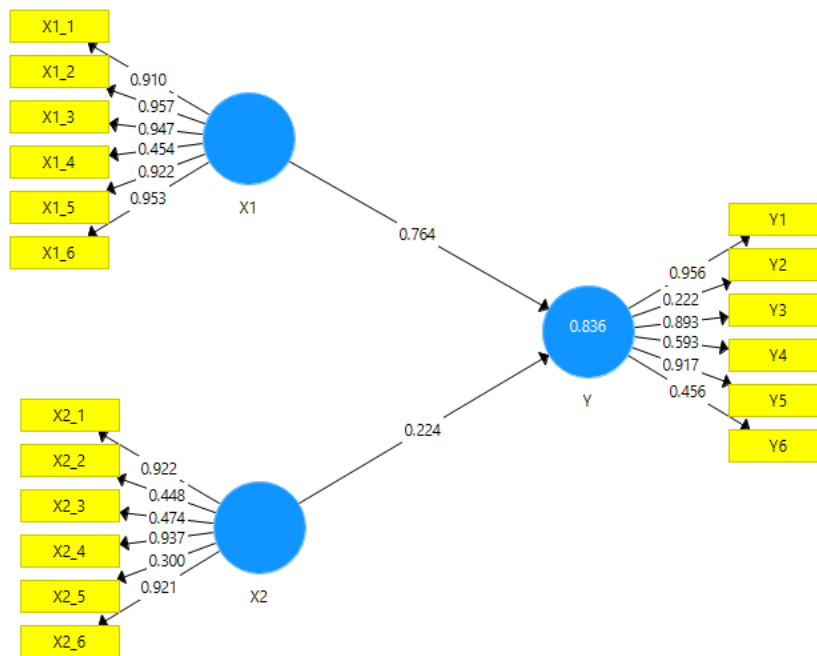
Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.3	3.3	3.3

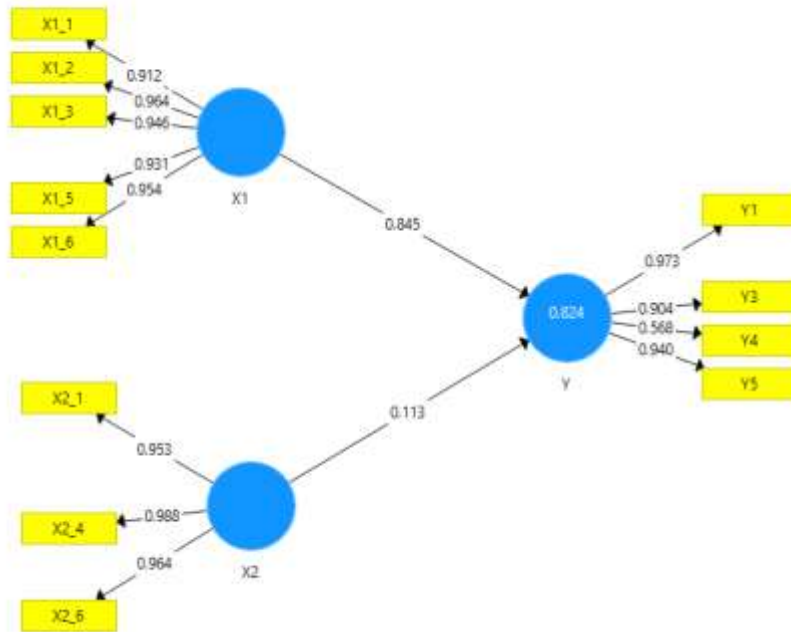
2	4	3.3	3.3	6.7
3	24	20.0	20.0	26.7
4	38	31.7	31.7	58.3
5	50	41.7	41.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Lampiran V Full Model Structural *Partial Least Square*

1. Full Model Structural *Partial Least Square* Pra Eliminasi



2. Full Model Structural *Partial Least Square* Pasca Eliminasi



Lampiran VI Hasil Outher Model

1. Outer Loadings (Measurement Model)

	MODEL AWAL	MODIFIKASI
X1_1	0.91	0.912
X1_2	0.957	0.964
X1_3	0.947	0.946
X1_4	0.454	-
X1_5	0.922	0.931
X1_6	0.953	0.954

2. Outer Loadings (Measurement Model)

	MODEL AWAL	MODIFIKASI
X2_1	0.922	0.953
X2_2	0.448	
X2_3	0.474	--
X2_4	0.937	0.904
X2_5	0.3	-
X2_6	0.921	0.933

3. Outer Loadings (Measurement Model)

	MODEL AWAL	MODIFIKASI
Y1	0.956	0.973

Y2	0.222	-
Y3	0.893	0.904
Y4	0.593	0.568
Y5	0.917	0.94
Y6	0.456	-

Lampiran VII Hasil Average Variance Extracted

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
X1	0.886
X2	0.938
Y	0.743

Lampiran VIII Hasil *Fornell-Larcker Criterion*

	X1	X2	Y
X1	0.941		
X2	0.507	0.968	
Y	0.902	0.542	0.862

Lampiran IX Hasil *Nilai Cross Loading*

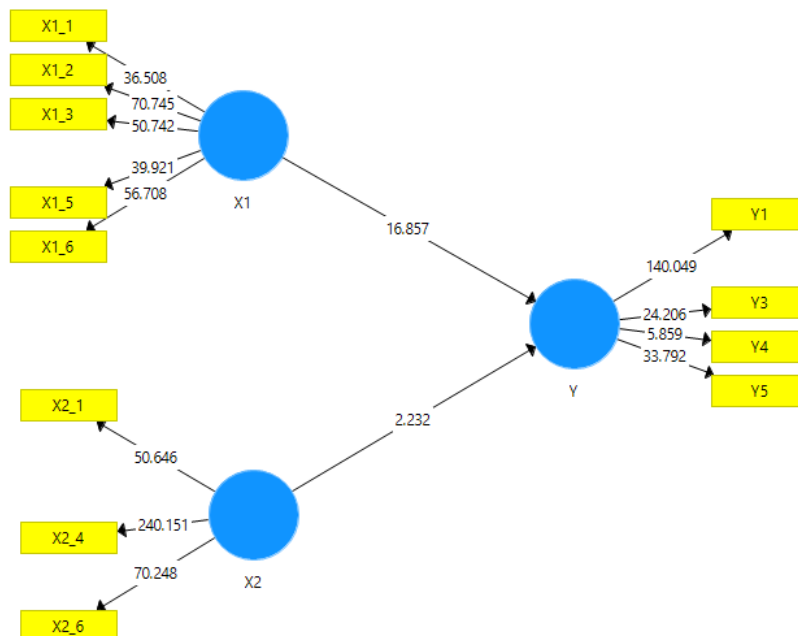
	X1	X2	Y
X1_1	0.912	0.475	0.769
X1_2	0.964	0.542	0.918
X1_3	0.946	0.455	0.834
X1_5	0.931	0.431	0.841
X1_6	0.954	0.482	0.874
X2_1	0.479	0.953	0.477
X2_4	0.512	0.988	0.543
X2_6	0.482	0.964	0.548

Y1	0.88	0.482	0.973
Y3	0.814	0.468	0.904
Y4	0.444	0.456	0.568
Y5	0.884	0.495	0.94

Lampiran X Hasil *Composite Reability dan Cronbach's Alpha*

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
X1	0.975	0.968
X2	0.978	0.967
Y	0.918	0.873

Lampiran XI Hasil Hasil Bootstrapping Model



Lampiran XII Hasil Hasil Nilai R-Square Y

Variabel	R-Square

Y	0.824
---	-------

Lampiran XIII Hasil Nilai *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0.845	16.857	0
X2 -> Y	0.113	2.232	0.026

Lampiran XIV Hasil Nilai *Q-Square*

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
X1	600	600	
X2	360	360	
Y	480	194.968	0.594