

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

Kuisioner Penelitian : “Pengaruh *Review Product*, *Rating Store* dan *E-Serqual* Terhadap Keputusan Pembelian *online* pada Generasi Z (Pengguna *marketplace shopee* di Ponorogo)”

Assalamu’alaikum Wr. Wb

Perkenalkan, saya Wafi Zahrotun Nisa’ dari Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan untuk menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen di Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan judul **“Pengaruh *Review Product*, *Rating Store* dan *E-Serqual* Terhadap Keputusan Pembelian *online* pada Generasi Z (Pengguna *marketplace shopee* di Ponorogo)”**, dengan ini saya mohon bantuan kesediaan saudara/i untuk berkenan mengisi kuisioner ini sesuai dengan situasi dan kondisi yang sebenarnya. Seluruh identitas dan jawaban saudara/i selaku responden pada penelitian ini akan dijamin kerahasiaannya.

Saya sangat berterimakasih atas waktu dan partisipasi saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian saya.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

I. PROFIL RESPONDEN

Email	:	
Nama Lengkap	:	
Jenis Kelamin	:	☐ Laki-laki

	:	☐ Perempuan
Usia	:	
Tempat Tinggal	:	☐ Ponorogo ☐ Luar Ponorogo (Stop Sampai Sini)
Apakah saudara/i pernah melakukan pembelian secara <i>online</i> di <i>marketplace</i> shopee?	:	☐ Ya ☐ Tidak (Stop Sampai Sini)
Seberapa sering saudara/i melakukan pembelian : secara <i>online</i> di <i>marketplace</i> shopee dalam satu bulan?	:	☐ < 2 kali ☐ > 5 kali
Produk apa yang sering saudara/i beli secara <i>online</i> ?	:	☐ Kosmetik ☐ Fashion ☐ Elektronik ☐ Aksesoris ☐ Lainnya

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan pada kuisioner ini dengan teliti
2. Pilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun kriteria penelitian adalah sebagai berikut :

- Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
- Skor 3 : Ragu-ragu (R)
- Skor 4 : Setuju (S)
- Skor 5 : Sangat Setuju (SS)

III. DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)
Variabel Review Product (X1)						
Kesadaran						
1.	Saya mengetahui adanya fitur ulasan produk pada marketplace shopee					
2.	Saya mengetahui bahwa ulasan produk yang ada berasal dari konsumen yang telah melakukan pembelian pada marketplace shopee					
Frekuensi						
1.	Ulasan produk memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan produk					
2.	Ulasan produk dari konsumen lain menjadi pertimbangan saya terhadap produk tersebut					
Perbandingan						
1.	Saya sering membaca ulasan produk dari konsumen lain untuk memastikan bahwa produk yang akan saya beli sudah tepat					
2.	Adanya ulasan produk pada marketplace shopee memudahkan saya untuk menyeleksi produk tersebut					
Pengaruh						
1.	Ulasan produk membuat saya percaya diri ketika akan melakukan keputusan pembelian pada produk tersebut					
2.	Banyaknya ulasan produk menjadi bahan pertimbangan					

	keputusan pembelian saya terhadap produk tersebut					
Rating Store (X2)						
Perceived Usefulness (Manfaat yang dirasakan)						
1.	Rating store memudahkan saya untuk mencari toko yang berkualitas					
2.	Rating store memudahkan saya untuk mencari toko yang terpercaya					
3.	Saya mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan berdasarkan jumlah rating store					
Perceived Enjoyment (Kesenangan yang dirasakan)						
1.	Saya tertarik pada toko di marketplace shopee dengan jumlah rating (bintang) yang tinggi					
2.	Rating store yang tinggi menandakan bahwa pelanggan puas dengan produk yang telah diterima					
3.	Rating store yang tinggi menandakan bahwa pelayanan toko tersebut baik					
Perceived Control (Persepsi kontrol)						
1.	Saya senang ketika melihat jumlah rating store yang tinggi pada marketplace shopee					
2.	Rating store membuat saya lebih mengontrol diri dalam berbelanja produk pada marketplace shopee					
3.	Rating store membantu saya dalam menemukan informasi toko yang saya butuhkan					
Variabel E-Serqual (X3)						
Desain Web (Web Design)						

1.	Toko <i>online</i> shopee menyediakan foto produk yang jelas					
2.	Fitur pencarian yang mudah, membuat saya menemukan produk dengan cepat					
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
1.	Toko <i>online</i> shopee melakukan pengiriman sesuai dengan estimasi yang diberikan					
2.	toko <i>online</i> shopee menyediakan informasi produk dengan jelas dan lengkap					
Daya Tanggap						
1.	toko <i>online</i> shopee fitur live chat untuk menangani pertanyaan atau keluhan konsumen					
2.	Toko <i>online</i> shopee memberikan jawaban atas pertanyaan atau keluhan konsumen dengan cepat					
Kepercayaan						
1.	toko <i>online</i> shopee menyediakan metode pembayaran yang aman					
2.	Informasi produk yang jelas dan lengkap membuat saya yakin bahwa toko <i>online</i>					
Personalisasi						
1.	Toko <i>online</i> shopee menyediakan penawaran dan diskon yang menarik					
2.	Toko <i>online</i> shopee menyediakan fitur <i>live</i> untuk membantu saya dalam menemukan rekomendasi produk					
Variabel Keputusan Pembelian (Y)						

Pemilihan Produk						
1.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Produk yang dijual pada <i>marketplace</i> shopee beragam					
Pemilihan Merek						
1.	<i>Marketplace</i> shopee memiliki berbagai pilihan merek produk					
2.	Saya memiliki kepuasan tersendiri apabila membeli produk bermerek di <i>markeplace</i> shopee					
Pemilihan Penyalur						
1.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena ongkos kirim yang murah					
2.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena terdapat banyak voucher belanja					
Waktu Pembelian						
1.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja					
2.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena dapat diakses selama 24 jam					
Jumlah Produk yang Akan Dibeli						
1.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena memiliki jumlah ketersediaan produk yang banyak					
2.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena dapat membeli dalam jumlah yang saya inginkan					
Metode Pembayaran						
1.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena metode pembayaran yang mudah					

2.	Saya memilih <i>marketplace</i> shopee karena metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan					
----	--	--	--	--	--	--



Lampiran 2. Data Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Tempat Tinggal	Pernah Tidaknya belanja Online di marketplace shopee	Frekuensi Belanja di Shopee per Bulan	Kategori Produk yang Dibeli
1.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
2.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
3.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
4.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Elektronik
5.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
6.	Perempuan	20	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
7.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
8.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
9.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
10.	Perempuan	20	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
11.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
12.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
13.	Perempuan	16	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
14.	Perempuan	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
15.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
16.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
17.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
18.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
19.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
20.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
21.	Perempuan	18	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
22.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik

23.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	<2 kali	Kosmetik
24.	Perempuan	25	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
25.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
26.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
27.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
28.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
29.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
30.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
31.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
32.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
33.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
34.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
35.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
36.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	<2 kali	Elektronik
37.	Laki-laki	25	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
38.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
39.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Lain-lain
40.	Perempuan	15	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
41.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
42.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
43.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
44.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
45.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
46.	Laki-laki	25	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris motor
47.	Perempuan	24	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
48.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Lain-lain
49.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion

50.	Laki-laki	25	Ponorogo	Ya	>5 kali	Elektronik
51.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
52.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Lain-lain
53.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
54.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
55.	Laki-laki	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
56.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
57.	Perempuan	15	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
58.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
59.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
60.	Laki-laki	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Spare part
61.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
62.	Laki-laki	27	Ponorogo	Ya	>5 kali	Elektronik
63.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
64.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Elektronik
65.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
66.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
67.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
68.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
69.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
70.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Lain-lain
71.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
72.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
73.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
74.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
75.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
76.	Perempuan	15	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris

77.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Komponen elektro
78.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
79.	Perempuan	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Skincare
80.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	<2 kali	Aksesoris
81.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
82.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
83.	Perempuan	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
84.	Perempuan	17	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
85.	Perempuan	15	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
86.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
87.	perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
88.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Elektronik
89.	Laki-laki	17	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
90.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
91.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
92.	Perempuan	15	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
93.	Perempuan	20	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
94.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
95.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
96.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
97.	Laki-laki	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
98.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
99.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
100.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
101.	Perempuan	13	Ponorogo	Ya	>5 kali	Askseoris
102.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Aksesoris
103.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik

104.	Laki-laki	16	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
105.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
106.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
107.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	<2 kali	Lain-lain
108.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
109.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
110.	Laki-laki	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Elektronik
111.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
112.	Perempuan	24	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
113.	Laki-laki	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Elektronik
114.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
115.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	<2 kali	Fashion
116.	Laki-laki	20	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
117.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
118.	Perempuan	27	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
119.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
120.	Laki-laki	21	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
121.	Perempuan	23	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
122.	Laki-laki	17	Ponorogo	Ya	>5 kali	Aksesoris
123.	Perempuan	15	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
124.	Perempuan	24	Ponorogo	Ya	>5 kali	Fashion
125.	Perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik
126.	perempuan	22	Ponorogo	Ya	>5 kali	Kosmetik

	X2. 9	X 2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5
	5	4 5	5	5	5	5	5
	4	3 6	4	4	3	4	3
	4	3 5	4	4	3	3	3
	4	4 2	4	4	4	4	4
	5	4 4	5	5	4	5	4
	5	4 2	4	4	4	4	4
	5	4 1	3	4	3	4	3
	5	4 5	5	5	5	5	5
	4	3 9	4	3	3	3	4
	5	4 5	5	5	5	5	5
	5	4 5	4	4	3	5	5
	4	3 8	3	4	4	4	4
	4	3 1	3	3	4	3	3

	X2. 9	X 2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5
	5	4 5	5	5	5	5	5
	4	3 6	4	4	3	4	3
	4	3 5	4	4	3	3	3
	4	4 2	4	4	4	4	4
	5	4 4	5	5	4	5	4
	5	4 2	4	4	4	4	4
	5	4 1	3	4	3	4	3
	5	4 5	5	5	5	5	5
	4	3 9	4	3	3	3	4
	5	4 5	5	5	5	5	5
	5	4 5	4	4	3	5	5
	4	3 8	3	4	4	4	4
	4	3 1	3	3	4	3	3

5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4 2	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3 9	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	0		
5	4	4	5	5	4	5	3 7	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4 1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4 9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9		
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0		
5	4	4	4	5	4	5	3 6	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3 6	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4 2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	
5	5	5	5	5	4	5	3 9	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	8		
5	5	4	5	5	5	5	3 7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4 1	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3 6	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	8		
4	4	5	5	4	4	4	3 5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3 3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3 5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3		
4	5	5	4	4	4	4	3 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8		
4	4	4	5	5	5	5	3 6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	6		
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0		
4	4	4	4	4	4	4	3 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8		
5	4	4	4	5	4	4	3 4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3 5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3 6	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	9	
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4 0	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	8	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8		
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8		
5	5	5	5	5	5	5	3 9	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4 1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5		
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9		
4	5	5	5	5	4	4	3 7	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4 2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	8	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0		
5	4	5	4	5	4	5	3 7	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4 0	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	
5	4	5	4	5	4	5	3 7	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4 0	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	8	
4	4	5	3	4	4	4	3 2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	8	
4	5	4	5	4	5	4	3 6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4 1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	7		
4	5	3	4	5	5	4	3 4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3 6	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	8		
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	
3	4	4	3	4	5	4	3 1	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3 7	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4		
5	5	5	5	5	5	5	4 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4 5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	53		

Lampiran 4. Hasil Rata-rata Jawaban Responden

Variabel *Review Product*

	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)	TOTAL	SCORE	RATA-RATA
X1.1	68	43	15	0	0	126	557	4,42
X1.2	63	51	11	1	0	126	554	4,39
X1.3	71	48	7	0	0	126	568	4,50
X1.4	79	37	9	1	0	126	572	4,53
X1.5	72	39	13	1	1	126	558	4,42
X1.6	79	38	9	0	0	126	574	4,55
X1.7	64	54	8	0	0	126	560	4,44
X1.8	70	47	9	0	0	126	565	4,48

Variabel *Rating Store*

	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)	TOTAL	SCORE	RATA-RATA
X2.1	69	48	6	3	0	126	561	4,45
X2.2	75	42	7	2	0	126	568	4,50
X2.3	70	44	11	1	0	126	561	4,45
X2.4	69	43	10	3	1	126	554	4,39
X2.5	69	48	8	0	1	126	562	4,46
X2.6	60	48	14	3	1	126	541	4,29
X2.7	63	52	8	1	2	126	551	4,37
X2.8	51	55	17	2	1	126	531	4,21
X2.9	60	52	13	0	1	126	548	4,34

Variabel E-Serqual

	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)	TOTAL	SCORE	RATA-RATA
X3.1	50	57	18	1	0	126	534	4,23
X3.2	46	61	17	2	0	126	529	4,19
X3.3	40	49	32	5	0	126	502	3,98
X3.4	43	56	26	1	0	126	519	4,11
X3.5	43	48	32	3	0	126	509	4,03
X3.6	38	58	28	2	0	126	510	4,04
X3.7	46	48	27	5	0	126	513	4,07
X3.8	47	53	24	2	0	126	523	4,15
X3.9	56	53	14	1	2	126	538	4,26
X3.10	59	54	11	1	1	126	547	4,34

Variabel Keputusan Pembelian

	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)	TOTAL	SCORE	RATA-RATA
Y1	60	48	16	2	0	126	544	4,31
Y2	70	47	9	0	0	126	565	4,48
Y3	69	50	7	0	0	126	566	4,49
Y4	48	55	23	0	0	126	529	4,19
Y5	47	49	29	1	0	126	520	4,12
Y6	52	52	21	0	1	126	532	4,22
Y7	71	48	5	2	0	126	566	4,49
Y8	72	47	7	0	0	126	569	4,51
Y9	62	48	16	1	0	126	547	4,34
Y10	62	52	11	0	1	126	552	4,38
Y11	62	50	14	0	0	126	552	4,38
Y12	61	54	11	0	0	126	554	4,39

Lampiran 5. Hasil Olah Data

Hasil olah data menggunakan *SmartPls 3.0*

a. *Output Outer Loading*

	<i>Review Product</i>	<i>Rating Store</i>	<i>E-Serqual</i>	<i>Keputusan Pembelian</i>
X1.2	0.725			
X1.3	0.759			
X1.4	0.730			
X1.5	0.743			
X1.6	0.858			
X1.7	0.792			
X1.8	0.810			
X2.1		0.781		
X2.2		0.750		
X2.3		0.812		
X2.4		0.782		
X2.5		0.793		
X2.6		0.827		
X2.7		0.854		
X2.8		0.774		
X2.9		0.815		
X3.1			0.747	
X3.2			0.787	
X3.3			0.748	
X3.4			0.836	
X3.5			0.829	
X3.6			0.874	
X3.7			0.850	
X3.8			0.798	
X3.9			0.751	
X3.10			0.712	
Y1				0.787
Y2				0.742
Y3				0.816
Y4				0.752
Y6				0.734

Y7				0.797
Y8				0.713
Y9				0.754
Y10				0.777
Y11				0.846
Y12				0.851

b. Discriminant Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Review Product	0.888	0.893	0.913	0.601
Rating Store	0.929	0.930	0.941	0.639
Keputusan Pembelian	0.935	0.937	0.945	0.609
E-Serqual	0.935	0.937	0.945	0.632

c. Composite Reliability

	Composite Reliability
Review Product	0.913
Rating Store	0.941
Keputusan Pembelian	0.945
E-Serqual	0.945

d. Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Review Product	0.888
Rating Store	0.929
Keputusan Pembelian	0.935
E-Serqual	0.935

e. Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Keputusan Pembelian	0.763	0.757

f. *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV/V)	P Values
E-Serqual -> Keputusan Pembelian	0.538	0.540	0.077	6.980	0.000
Rating Store - > Keputusan Pembelian	0.189	0.185	0.095	1.993	0.047
Review Product -> Keputusan Pembelian	0.254	0.257	0.075	3.390	0.001



Lampiran 6. Cek Plagiasi

1. Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN (L2P)

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796,
e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)
NPP.3502102D2014337

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILIARITY CHECK* KARYA ILMIAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Dengan ini kami nyatakan bahwa karya ilmiah dengan rincian sebagai berikut:

Nama : Wafi Zahrotun Nisa'

NIM : 20415278

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Review Product, Rating Store, Dan E-Serqual Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Generasi Z

Dosen pembimbing :

1. Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom

2. Dr.Hadi Sumarsono, M.Si

Telah dilakukan check plagiasi berupa Skripsi di L2P Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase kesamaan sebesar 20 %

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 29 Juli 2024

Kepala L2P



Ayu Wulansari, S.Kom, M.A
NIK. 197608 11 200111 21

Nb: Dosen pembimbing dimohon untuk mengecek kembali keaslian soft file karya ilmiah yang telah diperiksa melalui Turnitin perpustakaan

2. Artikel



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO LEMBAGA LAYANAN PERPUSTAKAAN (L2P)

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796,
e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)
NPP.3502102D2014337

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILIARITY CHECK* KARYA ILMIAH MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Dengan ini kami nyatakan bahwa karya ilmiah dengan rincian sebagai berikut:

Nama : Wafi Zahrotun Nisa'

NIM : 20415278

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Review Product, Rating Store, dan E-Serqual Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Generasi Z

Dosen pembimbing :

1. Heri Wijayanto

2. Hadi Sumarsono

Telah dilakukan check plagiasi berupa Artikel di L2P Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan prosentase kesamaan sebesar 17 %

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 26/Juli/2024
Kepala L2P



Ayu Wulansari, S.Kom, M.A
NIK. 197608 11 200111 21

Nb: Dosen pembimbing dimohon untuk mengecek kembali keaslian soft file karya ilmiah yang telah diperiksa melalui Turnitin perpustakaan

Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp. (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail: akademik@umpo.ac.id Website: www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor: 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Wafi Zahrotun Nisa'
2. NIM : 20415278
3. Prodi : SI Manajemen
4. Bidang : Bisnis Digital
5. Alamat : Jl. Kawung, No.89A, RT/02 RW/02, Kelurahan Mangunsuman,
Kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh *Review Product, Rating Store* dan *E – Serqual* Terhadap
Keputusan Pembelian Online Pada Generasi Z.
7. Masa Pembimbingan : September 2023 s/d Agustus 2024
8. Tanggal Mengajukan Skripsi : 6 Oktober 2023
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
22 - 11 - 2023	Proposal	[Signature]
14 - 12 - 2023	Proposal	[Signature]
13 - 03 - 2024	Konsep Acc	[Signature]
29 - 05 - 24	Revisi proposal	[Signature]
06 - 06 - 2024	Kuisioner	[Signature]
20 - 06 - 2024	Revisi Kuisioner	[Signature]
17 - 07 - 2024	Bab I - II	[Signature]
18 - 07 - 2024	Bab I - 5 Revisi	[Signature]
18 - 07 - 2024	Bab I - 5 Acc	[Signature]
19 - 07 - 2024	Core program	[Signature]
23 - 07 - 2024	Bab I - III Revisi	[Signature]
	Bab IV - V	[Signature]

Lampiran 8. Fitur Layanan Marketplace Shopee

