

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

i. Isilah jawaban yang sesuai dengan identitas anda

1. Apakah Anda pernah melakukan melakukan transaksi pembelian secara berulang minimal 3 kali pada *e-commerce* Tokopedia?
 - Ya
 - Tidak (terimakasih, berhenti sampai disini)
2. Domisili
 - DKI Jakarta
 - Kota Tangerang
 - Tangerang Selatan
 - Kab. Tangerang
 - Di luar Jakarta dan Tangerang (terimakasih, berhenti sampai disini)
3. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Usia
 - Generasi Z (17-28 tahun)
 - Generasi Y (29-46 tahun)
 - Generasi X (47-58 tahun)
5. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Karyawan Swasta
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Wirausaha
 - Lain-lain, sebutkan...
6. Pendapatan per bulan
 - < 1.000.000
 - 1.000.000-4.000.000
 - 5.000.000-7.000.000
 - 8.000.000-10.000.000

- Di atas 10.000.000

ii. Berikan tanggapan Anda dengan memberi tanda silang (X) pada skala yang telah tersedia sesuai dengan tingkat persetujuan Anda.

Keterangan:

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

Duta Merek (X)

(Chukwu & Pius (2021) item pernyataan 1-4)

(Satornsantikul & Nuangjamnong (2022) item pernyataan 5-7)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Attractiveness						
1.	Saya lebih suka membeli di Tokopedia karena diiklankan oleh BTS					
Transfer						
2.	BTS adalah selebriti terkenal yang digunakan dalam iklan Tokopedia					
Conformity						
3.	Saya berulang kali membeli di Tokopedia karena dipromosikan oleh BTS sebagai selebriti favorit saya					
Strength						
4.	Kampanye pemasaran Tokopedia dengan menggunakan BTS dapat meningkatkan penjualan					
Credibility						
5.	BTS adalah duta merek yang bertanggung jawab dan menjaga citra baik Tokopedia					
6.	BTS menjadikan Tokopedia sebagai merek yang lebih menonjol dan dapat dipercaya					
Strength						
7.	BTS memiliki dampak positif terhadap penjualan di Tokopedia					

Citra Merek (X)

(Satornsantikul & Nuangjamnong (2022) item pernyataan 1-3)

(Sari Dewi *et al.* (2020) item pernyataan 4-5)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Quality						
1.	Tokopedia memiliki citra merek yang jelas dalam menampilkan karakternya.					
Awareness						
2.	Citra merek Tokopedia mempengaruhi saya untuk membeli produknya.					
Reputation						
3.	Tokopedia selalu meningkatkan citra mereknya dalam membuat daya tarik bagi pelanggan baru.					
4.	Tokopedia merupakan brand <i>e-commerce</i> yang dapat dipercaya					
Quality						
5.	Tokopedia memiliki banyak produk yang dijual					

Keputusan Pembelian (Z)

(Hartanto *et al.* (2022) item pernyataan 1-5)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Retention						
1.	Saya merasa senang ketika melakukan pembelian di Tokopedia.					
Referrals						
2.	Saya membeli di Tokopedia atas rekomendasi positif dari orang lain.					
Repeat						
3.	Saya sering membeli produk di Tokopedia.					
4.	Saya berniat membeli lebih banyak produk di Tokopedia di masa mendatang.					
Retention						
5.	Saya puas membeli produk di Tokopedia.					

Loyalitas Pelanggan (Y)

(Chanda & Moharir (2020) item pernyataan 1-2)

(Nadila & Windasari (2022) item pernyataan 3-5)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Provide other people's recommendation</i>						
1.	Saya akan merekomendasikan Tokopedia ke teman dan kenalan saya					
<i>Make a repeat purchase</i>						
2.	Saya akan melakukan pembelian berulang untuk produk terbaru pada Tokopedia					
<i>Habit of buying product</i>						
3.	Saya akan terus menggunakan Tokopedia karena merupakan merek yang besar					
<i>Product stability</i>						
4.	Saya menggunakan Tokopedia karena harganya dapat bersaing dengan <i>e-commerce</i> lain					
5.	Saya lebih memilih Tokopedia karena memiliki duta merek yang terkenal					

Lampiran 2 Data Kuesioner Variabel Duta Merek

DM1	DM2	DM3	DM4	DM5	DM6	DM7
3	5	2	4	3	4	3
4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4
3	3	4	4	3	4	4
2	3	1	3	4	4	3
3	4	5	3	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	3	5	5
3	4	3	3	4	4	4
5	5	5	3	5	5	5
3	4	3	3	3	3	4
4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4
4	4	5	5	5	3	4
2	5	2	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4	5
4	5	5	4	4	3	4
4	5	4	4	3	5	5
5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4
4	5	4	3	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	5	4
2	3	3	1	2	2	3
4	5	5	3	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4
4	2	3	2	3	3	4
3	3	4	4	3	4	4
3	3	4	5	4	3	4

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

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

Lampiran 3 Data Kuesioner Variabel Citra Merek

CM1	CM2	CM3	CM4	CM5
4	3	4	5	5
5	4	5	5	5
4	4	5	5	5
5	4	5	3	5
5	3	5	5	4
3	2	4	2	5
3	4	5	5	3
5	4	5	4	5
3	5	5	5	4
4	4	3	5	5
4	4	4	3	4
5	5	5	5	5
4	4	5	5	4
4	5	5	5	5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	5	4	4
5	4	2	3	4
4	4	5	5	4
4	5	4	4	4
4	5	4	5	4
5	5	4	5	5
4	4	3	5	4
5	5	4	5	2
5	5	5	5	5
4	4	5	5	3
5	5	5	4	5
5	4	4	5	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	5	5	4
4	4	5	5	4
3	3	4	5	5
4	3	4	4	5
2	3	4	1	2
4	4	5	5	4
4	4	4	5	5
3	5	4	4	5
4	4	4	4	5
5	3	4	5	5

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

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

Lampiran 4 Data Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4
5	5	5	3	4
4	3	2	5	3
2	5	2	5	3
4	5	5	5	4
4	5	5	5	5
4	3	4	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	4	3
5	5	4	5	5
4	5	4	5	4
4	5	5	5	4
4	5	5	5	4
5	3	5	5	5
5	4	5	4	4
3	4	2	3	4
3	4	3	3	5
4	4	5	5	5
5	4	5	5	4
4	5	5	4	5
5	5	5	4	5
5	4	4	4	5
5	5	4	5	4
5	4	4	4	5
5	3	5	4	4
5	5	5	4	4
4	4	5	4	4
4	4	4	4	4
5	4	5	4	4
5	5	5	5	5
3	4	5	4	4
5	4	5	5	4
2	2	2	3	2
4	5	5	4	4
4	5	4	5	4
4	5	5	5	5
4	3	3	3	2
5	4	5	5	4

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

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

Lampiran 5 Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
4	5	4	4	2
5	4	5	5	5
4	4	4	5	5
5	5	3	4	5
2	2	3	3	2
4	3	5	2	3
5	5	5	4	4
4	5	5	4	4
4	5	4	5	5
5	4	4	5	4
4	4	4	4	4
5	5	5	4	5
5	4	5	4	5
4	4	5	4	4
4	5	5	4	4
3	5	5	5	2
5	4	5	4	5
4	4	3	4	3
4	4	4	4	3
5	5	4	4	4
4	5	4	5	5
4	5	5	5	4
4	3	4	3	3
5	5	4	5	3
5	5	5	5	4
4	4	5	4	5
5	5	3	5	4
4	4	3	3	5
5	5	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	4
4	5	4	5	5
4	4	5	4	4
4	5	4	4	4
2	3	5	3	4
5	5	4	3	4
4	4	5	5	4
4	4	3	2	2
3	5	2	2	2
5	4	4	3	4

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

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

Lampiran 6 Formulir Pengajuan Skripsi/TA


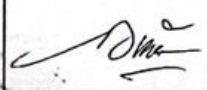

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-01
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nafila Salsabila
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021152
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : * PENGARUH DUTA MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA *

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)


No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
3	IPK minimal 2,00	✓	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	✓	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	

Tangerang Selatan, 3 Oktober 2023

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
 Nafila Salsabila	 Dr. Dipl.-Ing., Dr. Rachman Sjarief, MM., SH., MH.	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
Mahasiswa	Dosen PA	Kaprodi

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

Lampiran 7 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02
		No. Rekaman



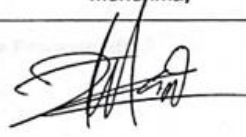
Nama Mahasiswa : Nafila Salsabila
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021152
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : " PENGARUH DUTA MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA "

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M	0403077502	Lektor










Tangerang Selatan, 3 Oktober 2023

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,
		
Teguh Prasetyo, S.E., M.Si	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M
Koordinator Skripsi/TA	Kaprosdi	Dosen Pembimbing 1



Lampiran 8 Formulir Pembimbingan Skripsi/TA

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Rekaman


Nama Mahasiswa : Nafila Saisabito
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021152
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : "PENGARUH DUTA MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA"

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	05/09/2023	Bimbingan BAB 1-3	Nafila	
2	12/09/2023	Revisi Bimbingan BAB 1-3, Kuesioner	Nafila	
3	15/09/2023	Revisi skripsi mengenai Populasi, Daftar Isi, Kuesioner	Nafila	
4	18/09/2023	Bimbingan Kuesioner, Acc Bab 1-3	Nafila	
5	23/10/2023	Pembahasan terkait kuesioner dan Bab 4	Nafila	
6	01/11/2023	Pembahasan mengenai hasil olah data	Nafila	
7	13/11/2023	Pembahasan Bab 4 dan Bab 5	Nafila	
8	15/11/2023	Acc BAB 1-5		
				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

		
Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 10 Formulir Revisi Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nafila Salsabila
Prodi/NIM : Manajemen / 2019021152
Judul Skripsi/TA : PENGARUH DUTA MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E
– COMMERCE TOKOPEDIA

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Edi Purwanto, S.E.,M.M.,M.Mis.,M.M.T.,M.H.


Dosen Penguji : 1. Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.
2. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.


Jadwal Sidang : Tempat : B608 Hari/Tanggal : Rabu, 22 November 2023

Revisi yang dilakukan :

1. Perbaiki format Penulisan ✓
2. Perhatikan KBBI ✓
3. Perhatikan bahasa asing yang harus di italic ✓
4. Memberikan argumentasi di Bab 4 pada setiap bagian karakteristik responden ✓
5. Menulis instrumen kuesioner di sebarakan melalui sosial media ✓

Tangerang Selatan, 30 November 2023


Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.
Dosen Penguji 1

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Nafila Salsabila
Prodi/NIM : Manajemen / 2019021152
Judul Skripsi/TA : PENGARUH DUTA MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E
– COMMERCE TOKOPEDIA

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Edi Purwanto, S.E.,M.M.,M.Mis.,M.M.T.,M.H.

Dosen Penguji : 1. Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.
2. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.

Jadwal Sidang : Tempat : B608 Hari/Tanggal : Rabu,22 November 2023

Revisi yang dilakukan :

1. Perhatikan penulisan referensi
2. Penelitian terdahulu di kondisikan
3. Teori di perhatikan lagi
4. 110 sampel / quota

Tangerang Selatan, 01 Desember 2023



Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.
Dosen Penguji 2