

APPENDIXS

Apendix 1

Questionnaire and or Interview Guide

Halo semua!

Perkenalkan nama saya Jasmine Zahra, mahasiswi S1 Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro angkatan 2018 yang sedang melakukan survei skripsi mengenai persepsi masyarakat terhadap brand equity Shopee. Hasil dari penelitian tersebut akan digunakan sebagai data untuk melaksanakan tugas akhir saya. Oleh karena itu, besar harapan saya atas ketersediaan anda untuk mengisi form ini.

Apabila anda memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Laki-laki dan Perempuan berusia 15-24 tahun
2. Tinggal di Indonesia
3. Pernah melihat iklan Shopee
4. Pengguna aktif aplikasi Shopee
5. Melakukan transaksi di Shopee selama 3 bulan terakhir

Survey ini akan memakan waktu 5-7 menit. Data yang didapatkan melalui form ini tidak akan disebarluaskan kepada pihak lain dan hanya akan digunakan sebagai data untuk penelitian. Apabila ada pertanyaan, silahkan menghubungi peneliti melalui alamat email: jasminezahra19@gmail.com

Terima kasih atas waktu nya. Have a wonderful day, keep safe and stay healthy!:)

Bagian I

1. Apakah anda mengetahui brand promotion yang dilakukan oleh shopee?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah anda melakukan pembelian melalui Shopee selama 3 bulan terakhir?
 - Ya
 - Tidak
3. Apakah usia anda 15-24 tahun?
 - Ya
 - Tidak

Bagian II

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Domisili:
 - Jakarta
 - Bandung
 - Tangerang
 - Surabaya
 - Yogyakarta
 - Semarang
 - Lainnya
4. Status:
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Pekerja
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya
5. Pendidikan Terakhir:
 - SMP
 - SMA
 - S1
 - S2
 - S3

Bagian III

Seberapa setuju anda dengan pernyataan berikut

[BRAND AWARENESS]

Mohon pilih jawaban yang tersedia di bawah ini dengan jujur sesuai dengan pendapat pribadi anda.

Pernyataan akan dijawab menggunakan skala 1-5 dengan pilihan:

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Netral

4. Setuju

5. Sangat Setuju

1. Saya mengetahui online shop Shopee.

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Netral

Setuju

Sangat Setuju

2. Setiap kali saya berpikir tentang belanja online, Shopee yang pertama kali muncul dibenak saya.

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Netral

Setuju

Sangat Setuju

3. Saya dapat mengenali online shop Shopee dari warnanya.

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Netral

Setuju

Sangat Setuju

4. Saya dapat dengan mudah menggunakan berbagai macam fitur layanan yang dimiliki oleh Shopee.

Sangat Tidak Setuju

- Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
5. Saya mengetahui tagline iklan yang dimiliki oleh Shopee
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
6. Saya mengetahui promo yang ditawarkan setiap bulannya oleh Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju

Bagian IV

Seberapa setuju anda dengan pernyataan berikut

[BRAND ASSOCIATION]

Mohon pilih jawaban yang tersedia di bawah ini dengan jujur sesuai dengan pendapat pribadi anda.

Pernyataan akan dijawab menggunakan skala 1-5 dengan pilihan:

1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
1. Saya merasa warna orange sangat identik dengan shopee.
- Sangat Tidak Setuju

- Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
2. Ketika saya melihat logo dengan gambar keranjang belanja berwarna orange, yang muncul di benak saya adalah logo Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
3. Ketika saya melihat Amanda Manopo dan Arya Saloka, saya teringat dengan Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
4. Ketika saya mendengar -gratis ongkir!, saya teringat akan Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
5. Ketika mendengar lagu -Baby Shark!, saya teringat akan Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju

- Sangat Setuju
6. Ketika ada promo bulanan seperti 1.1 - 12.12, saya teringat akan Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
7. Ketika saya ingin berbelanja online, saya ingat Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
8. Shopee merupakan aplikasi yang memberikan pelayanan dan pengiriman barang yang cepat.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
9. Shopee merupakan aplikasi yang memberikan pengalaman belanja yang memuaskan.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju

Bagian V

Seberapa setuju anda dengan pernyataan berikut

[BRAND QUALITY]

Mohon pilih jawaban yang tersedia di bawah ini dengan jujur sesuai dengan pendapat pribadi anda.

Pernyataan akan dijawab menggunakan skala 1-5 dengan pilihan:

1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
1. Saya merasa Shopee adalah aplikasi belanja online yang paling mudah digunakan.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
 2. Saya merasa Shopee adalah aplikasi belanja online yang paling aman dan nyaman digunakan.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
 3. Saya merasa Shopee adalah aplikasi belanja online yang dapat diandalkan.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
 4. Menurut saya dengan adanya ShopeePay dan Shopee PayLater menjadikan

layanan yang dimiliki oleh Shopee berbeda dengan yang lain.

- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
5. Saya merasa bahwa fitur –ulasanl pada aplikasi Shopee membuat saya lebih percayadengan produk yang dijual di Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
6. Saya merasa bahwa fitur –Pusat bantuanl yang dimiliki oleh aplikasi Shopee membantusaya dalam memproses keluhan.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
7. Tampilan aplikasi Shopee yang menarik membuat saya merasa nyaman.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
8. Saya merasa Shopee adalah aplikasi belanja online yang paling sesuai dengan kebutuhan saya.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral

- Setuju
- Sangat Setuju

Bagian VI

Seberapa setuju anda dengan pernyataan berikut

[CUSTOMER SATISFACTION]

Mohon pilih jawaban yang tersedia di bawah ini dengan jujur sesuai dengan pendapat pribadi anda.

Pernyataan akan dijawab menggunakan skala 1-5 dengan pilihan:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

1. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang memiliki performa baik.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
2. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang dapat diandalkan.
 - Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
3. Menurut saya harga yang diberikan oleh mitra Shopee sesuai dengan barang yang didapatkan.

- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
4. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang memiliki fitur menarik.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
5. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang memiliki fitur yang mudah dipahami.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
6. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang memberikan banyak promo.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
7. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang memberikan banyak kemudahan dalam berbelanja.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral

- Setuju
 - Sangat Setuju
8. Saya merasa puas karena Shopee adalah aplikasi belanja online yang memberikan banyak gratis ongkir.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
9. Saya merasa puas dengan tampilan yang dimiliki oleh aplikasi Shopee.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju
10. Shopee menjadi pilihan utama saya dalam berbelanja online.
- Sangat Tidak Setuju
 - Tidak Setuju
 - Netral
 - Setuju
 - Sangat Setuju

Appendix 2

Data Tabulation

- Brand Awareness

NO	BRAND AWARANESS						Total X1
	BA 1	BA 2	BA 3	BA 4	BA 5	BA 6	
1	3	5	5	5	5	3	26
2	4	5	4	5	4	4	26
3	2	3	4	3	4	2	18
4	3	5	5	5	5	3	26
5	3	4	5	4	5	3	24
6	5	5	4	5	4	5	28
7	3	3	3	3	3	3	18
8	5	5	3	5	3	5	26
9	3	4	4	4	4	3	22
10	2	4	5	4	5	2	22
11	3	4	4	4	4	3	22
12	3	5	5	5	5	3	26
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	4	5	4	5	5	28
15	5	5	5	5	5	5	30
16	3	3	2	3	2	3	16
17	5	5	5	5	5	5	30
18	2	4	5	4	5	2	22
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	4	3	4	3	3	20
21	3	5	4	5	4	3	24
22	5	5	2	5	2	5	24
23	4	5	5	5	5	4	28
24	1	3	4	3	4	1	16
25	3	4	2	4	2	3	18
26	2	5	2	5	2	2	18

27	4	4	4	4	4	4	24
28	3	5	3	5	3	3	22
29	3	4	2	4	2	3	18
30	3	4	3	4	3	3	20
31	3	4	5	4	5	3	24
32	5	5	5	5	5	5	30
33	3	4	3	4	3	3	20
34	4	3	1	3	1	4	16
35	5	5	5	5	5	5	30
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	4	5	4	5	5	28
38	5	5	5	5	5	5	30
39	4	4	4	4	4	4	24
40	3	4	3	4	3	3	20
41	3	4	3	4	3	3	20
42	2	3	2	3	2	2	14
43	3	3	3	3	3	3	18
44	5	5	5	5	5	5	30
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	3	4	3	4	22
48	3	4	3	4	3	3	20
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	5	5	5	5	3	26
51	2	4	4	4	4	2	20
52	4	5	4	5	4	4	26
53	4	4	4	4	4	4	24
54	3	4	4	4	4	3	22
55	3	4	4	4	4	3	22
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	5	4	5	4	26
58	5	5	5	5	5	5	30

59	1	2	2	2	2	1	10
60	2	4	3	4	3	2	18
61	2	2	3	2	3	2	14
62	3	4	2	4	2	3	18
63	3	5	3	5	3	3	22
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	5	5	5	5	4	28
66	5	5	5	5	5	5	30
67	3	2	3	2	3	3	16
68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	5	3	5	3	3	22
70	4	5	3	5	3	4	24
71	5	5	5	5	5	5	30
72	4	4	3	4	3	4	22
73	3	5	2	5	2	3	20
74	5	5	4	5	4	5	28
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	5	5	5	5	5	30
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	5	4	5	4	26
79	2	4	2	4	2	2	16
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	4	3	4	3	5	24
82	3	4	4	4	4	3	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	2	4	2	4	20
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	2	1	2	1	4	14
88	4	5	5	5	5	4	28
89	4	5	4	5	4	4	26
90	4	5	3	5	3	4	24

91	4	4	2	4	2	4	20
92	4	4	5	4	5	4	26
93	5	5	5	5	5	5	30
94	3	5	4	5	4	3	24
95	3	4	3	4	3	3	20
96	4	4	3	4	3	4	22
97	4	5	2	5	2	4	22
98	2	4	4	4	4	2	20
99	4	5	5	5	5	4	28
100	4	4	4	4	4	4	24

- Brand Association and Perceived Quality

N O	Brand Association									Tota l X2	N O	Perceived Quality								Tota l X3
	B A S 1	B A S 2	B A S 3	B A S 4	B A S 5	B A S 6	B A S 7	B A S 8	B A S 9			P Q 1	P Q 2	P Q 3	P Q 4	P Q 5	P Q 6	P Q 7	P Q 8	
1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42	1	5	5	5	5	5	5	5	40	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2	5	5	5	5	5	5	5	40	
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	3	3	2	4	3	3	2	3	23	
4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	4	4	5	5	4	4	5	4	36	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	6	5	4	5	5	5	4	5	38	
7	3	2	3	3	2	3	2	2	3	23	7	3	3	3	3	3	3	2	23	
8	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	8	4	5	4	4	4	5	4	35	
9	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	9	4	5	5	4	4	5	4	36	
10	4	4	3	4	2	4	4	4	4	33	10	4	4	5	4	4	4	5	34	
11	4	5	4	4	4	4	5	5	4	39	11	4	4	4	4	4	4	5	33	
12	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	12	4	4	4	4	4	4	5	33	
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	13	5	5	5	5	5	5	5	40	
14	4	4	4	4	1	4	4	3	4	32	14	4	4	4	4	4	4	4	32	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	15	5	5	5	5	5	5	5	40	
16	3	4	3	3	2	3	4	5	3	30	16	3	3	4	3	3	3	4	26	

17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	2	2	2	2	3	2	2	3	2	20	18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	17
19	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	19	4	3	4	4	4	3	4	3	29	
20	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32	20	4	3	4	4	4	3	4	4	30	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
22	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42	22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
23	4	5	4	4	2	4	5	5	4	37	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
24	3	5	3	3	5	3	5	2	3	32	24	3	2	2	3	3	2	3	3	21	
25	3	4	3	3	3	3	4	4	3	30	25	3	4	4	3	3	4	3	4	28	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	26	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
27	3	5	3	3	4	3	5	4	3	33	27	3	4	4	3	3	4	3	4	28	
28	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	28	4	4	5	4	4	4	4	4	33	
29	4	5	4	4	2	4	5	5	4	37	29	4	5	4	4	4	5	4	5	35	
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	30	4	3	4	4	4	3	4	3	29	
31	4	5	4	4	1	4	5	4	4	35	31	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	32	5	4	4	5	5	4	5	4	36	
33	3	4	3	3	1	3	4	4	3	28	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
34	3	4	3	3	1	3	4	3	3	27	34	3	4	4	3	3	4	3	3	27	
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
36	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34	36	4	4	4	4	4	4	4	3	31	
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
39	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	39	4	4	4	4	4	4	4	5	33	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	40	4	4	4	4	4	4	4	3	31	
41	4	5	4	4	2	4	5	4	4	36	41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
42	3	5	3	3	1	3	5	3	3	29	42	3	3	3	3	3	3	3	5	26	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	43	5	3	3	5	5	3	5	3	32	
44	5	5	5	5	4	5	5	3	5	42	44	5	4	5	5	5	4	5	4	37	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	46	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
47	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	47	4	4	4	4	4	4	4	3	31	
48	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34	48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	

49	5	4	5	5	5	5	4	4	5	42	49	5	4	5	5	5	4	5	5	38
50	4	5	4	4	3	4	5	3	4	36	50	4	5	5	4	4	5	4	5	36
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	5	4	4	1	4	5	4	4	35	54	4	4	4	4	4	4	4	5	33
55	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	57	5	4	5	5	5	4	5	4	37
58	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43	58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	3	1	3	3	1	3	1	3	3	21	59	3	1	3	3	3	1	3	3	20
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	60	5	4	4	5	5	4	5	3	35
61	4	3	4	4	5	4	3	4	4	35	61	4	4	4	4	4	4	4	3	31
62	4	3	4	4	2	4	3	4	4	32	62	4	3	4	4	4	3	4	3	29
63	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	4	4	4	2	4	4	4	4	34	64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	5	5	5	5	2	5	5	4	5	41	65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	4	5	5	1	5	4	3	5	37	67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	68	5	4	4	5	5	4	5	5	37
69	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43	69	5	4	4	5	5	4	5	5	37
70	4	5	4	4	3	4	5	3	4	36	70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	4	5	4	4	2	4	5	4	4	36	72	4	4	4	4	4	3	4	4	31
73	2	5	2	2	1	2	5	3	2	24	73	2	3	4	2	2	2	2	2	19
74	4	4	4	4	1	4	4	4	4	33	74	4	4	4	4	4	2	4	4	30
75	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	75	5	4	5	5	5	4	5	5	38
76	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42	76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	77	4	3	3	4	4	4	4	3	29
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	4	3	4	4	2	4	3	4	4	32	79	4	4	4	4	4	3	4	4	31
80	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39	80	4	4	4	4	4	3	4	4	31

81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	81	4	5	5	4	4	5	4	5	36
82	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	82	4	5	4	4	4	4	4	5	34
83	5	5	5	5	3	5	5	4	5	42	83	5	5	5	5	5	3	5	4	37
84	4	5	4	4	2	4	5	4	4	36	84	4	5	5	4	4	3	4	4	33
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	4	2	4	4	2	4	2	2	4	28	87	4	4	2	4	4	1	4	2	25
88	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	88	5	4	5	5	5	4	5	4	37
89	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40	89	4	4	4	4	4	4	4	5	33
90	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	90	5	5	4	5	5	4	5	5	38
91	4	5	4	4	5	4	5	5	4	40	91	4	5	5	4	4	4	4	5	35
92	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39	92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	93	5	4	5	5	5	5	5	4	38
94	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	94	4	4	4	4	5	4	4	4	33
95	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	95	4	4	4	4	4	3	4	4	31
96	4	5	4	4	2	4	5	4	4	36	96	4	4	4	4	4	3	4	4	31
97	4	5	4	4	1	4	5	3	4	34	97	4	3	4	4	5	2	4	3	29
98	4	4	4	4	1	4	4	3	4	32	98	4	4	4	4	4	3	4	4	31
99	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	99	5	4	5	5	5	4	5	3	36
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	100	4	4	4	4	4	4	4	4	32

- Customer Satisfaction

NO	Customer Satisfaction										Total Y
	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	CS 5	CS 6	CS 7	CS 8	CS 9	CS 10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
7	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
8	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44

9	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
10	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	39
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
19	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	36
20	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
24	4	2	3	4	2	3	3	5	3	3	32
25	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	38
26	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	39
27	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	39
28	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
29	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
30	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	38
31	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
32	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45
33	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	33
34	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35
35	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
40	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37

41	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	39
42	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	36
43	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	40
44	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
49	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
50	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	42
51	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28
52	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
53	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
54	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	40
55	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	1	3	5	1	3	3	1	3	3	28
60	2	4	5	2	4	5	3	5	5	5	40
61	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	34
62	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34
63	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	45
68	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
69	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	43
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41

73	3	3	2	3	3	2	2	5	2	2	27
74	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
75	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
77	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	36
78	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
79	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	35
80	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
81	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
82	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	42
83	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
84	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	36
88	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45
89	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
90	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
91	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
93	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
94	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	39
95	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
96	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
97	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	38
98	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	44
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Appendix 3

Data Processing Results

- Validity Test Brand Awareness

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.545**	.415**	.545**	.415**	1.000**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.545**	1	.493**	1.000**	.493**	.545**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.415**	.493**	1	.493**	1.000**	.415**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.545**	1.000**	.493**	1	.493**	.545**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.415**	.493**	1.000**	.493**	1	.415**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	1.000**	.545**	.415**	.545**	.415**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.780**	.705**	.835**	.705**	.835**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Validity Test Perceived Quality dan Perceived Quality

		Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.495**	.991**	1.000**	.525**	1.000**	.495**	.617**	1.000**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.495**	1	.496**	.495**	.353**	.495**	1.000**	.516**	.495**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.991**	.496**	1	.991**	.530**	.991**	.496**	.610**	.991**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	101	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	1.000**	.495**	.991**	1	.525**	1.000**	.495**	.617**	1.000**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.525**	.353**	.530**	.525**	1	.525**	.353**	.461**	.525**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	1.000**	.495**	.991**	1.000**	.525**	1	.495**	.617**	1.000**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.495**	1.000**	.496**	.495**	.353**	.495**	1	.516**	.495**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.617**	.516**	.610**	.617**	.461**	.617**	.516**	1	.617**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	1.000**	.495**	.991**	1.000**	.525**	1.000**	.495**	.617**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX2	Pearson Correlation	.925**	.720**	.923**	.925**	.693**	.925**	.720**	.744**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Validity Test Perceived Quality

		Correlations									
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTALX3	
X3.1	Pearson Correlation	1	.673**	.676**	1.000**	.981**	.642**	1.000**	.584**	.924**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3.2	Pearson Correlation	.673**	1	.738**	.673**	.645**	.814**	.673**	.728**	.859**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3.3	Pearson Correlation	.676**	.738**	1	.676**	.658**	.730**	.676**	.654**	.830**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	101	100	100	100	100	100	100	
X3.4	Pearson Correlation	1.000**	.673**	.676**	1	.981**	.642**	1.000**	.584**	.924**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3.5	Pearson Correlation	.981**	.645**	.658**	.981**	1	.609**	.981**	.557**	.903**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3.6	Pearson Correlation	.642**	.814**	.730**	.642**	.609**	1	.642**	.732**	.846**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3.7	Pearson Correlation	1.000**	.673**	.676**	1.000**	.981**	.642**	1	.584**	.924**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3.8	Pearson Correlation	.584**	.728**	.654**	.584**	.557**	.732**	.584**	1	.790**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
TOTALX3	Pearson Correlation	.924**	.859**	.830**	.924**	.903**	.846**	.924**	.790**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Validity Test Customer Satisfaction

		Correlations										
		Y.2	Y.1	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTALY
Y.2	Pearson Correlation	1	.374**	.665**	.374**	1.000**	.673**	.728**	.592**	.665**	.673**	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.1	Pearson Correlation	.374**	1	.416**	1.000**	.374**	.421**	.453**	.399**	.416**	.421**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.665**	.416**	1	.416**	.665**	.991**	.564**	.496**	1.000**	.991**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.374**	1.000**	.416**	1	.374**	.421**	.453**	.399**	.416**	.421**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	1.000**	.374**	.665**	.374**	1	.673**	.728**	.592**	.665**	.673**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.673**	.421**	.991**	.421**	.673**	1	.584**	.495**	.991**	1.000**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.728**	.453**	.564**	.453**	.728**	.584**	1	.599**	.564**	.584**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.592**	.399**	.496**	.399**	.592**	.495**	.599**	1	.496**	.495**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.665**	.416**	1.000**	.416**	.665**	.991**	.564**	.496**	1	.991**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.673**	.421**	.991**	.421**	.673**	1.000**	.584**	.495**	.991**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.878**	.477**	.910**	.477**	.878**	.915**	.789**	.705**	.910**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Reliability Test Brand Awareness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

- Reliability Test Brand Association

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	9

- Reliability Test Perceived Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	8

- Reliability Test Customer Satisfaction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	8

- Kendall Tau-b Correlation Testing between Shopee's Brand Awareness (X1) and Shopee's Customer Satisfaction (Y)

Correlations

			BRAND AWARENESS	CUSTOMER SATISFACTIO N
Kendall's tau_b	BRAND AWARENESS	Correlation Coefficient	1.000	.552**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	CUSTOMER SATISFACTIO N	Correlation Coefficient	.552**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Kendall Tau-b Correlation Testing between Shopee's Brand Association (X2) and Shopee's Customer Satisfaction (Y)

Correlations

			CUSTOMER SATISFACTIO N	BRAND ASSOCIATION
Kendall's tau_b	CUSTOMER SATISFACTIO N	Correlation Coefficient	1.000	.801**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	BRAND ASSOCIATION	Correlation Coefficient	.801**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Kendall Tau-b Correlation Testing between Shopee's Perceived Quality (X3) and Shopee's Customer Satisfaction (Y)

Correlations

			CUSTOMER SATISFACTIO N	PERCEIVED QUALITY
Kendall's tau_b	CUSTOMER SATISFACTIO N	Correlation Coefficient	1.000	.928**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	PERCEIVED QUALITY	Correlation Coefficient	.928**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Kendall Tau-b Correlation Testing between Shopees brand awareness (X1), Shopee's brand association (X2) and Shopee's perceived quality (X3) towards Shopee Customer satisfaction (Y).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.987 ^a	.973	.973	.89800	.973	1172.248	3	96	.000

a. Predictors: (Constant), PERCEIVED QUALITY, BRAND AWARENESS, BRAND ASSOCIATION