

Lampiran I**QUESTIONNAIRE****Responden Yth,**

Saya adalah Mahasiswi dari Universitas Sriwijaya yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Experiential Marketing terhadap kepuasan mahasiswa pengguna OVO di Universitas Sriwijaya kampus Palembang”. Demi tercapainya hasil yang diinginkan, saya sangat mengharapkan Saudara dapat mengisi daftar pernyataan ini secara lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuisioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian semata. Terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Putri Fernanda – Mahasiswi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya

PERTANYAAN SARINGAN
Kriteria Responden:

1. Responden mahasiswa universitas Sriwijaya kampus Palembang
2. Responden pernah melakukan transaksi pembelian pada aplikasi OVO minimal 3x dalam 3 bulan terakhir.
3. Responden adalah pengguna aplikasi OVO melalui *smartphone* dalam kesehariannya.

Apakah anda memenuhi kriteria diatas?

1. Ya

2. Tidak

Apabila Anda menjawab “**Tidak**”, maka Anda tidak perlu meneruskan pengisian kuisioner. Apabila “**Ya**” maka silahkan teruskan ke pernyataan berikutnya.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk : Cukup pilih salah satu jawaban. **Lingkarilah jawaban** anda tersebut.

1. Jenis Kelamin :

1. Laki-laki	2. Perempuan
--------------	--------------
2. Usia Anda saat ini :

1. < 20 tahun	3. 31 – 40 tahun
2. 20 – 30 tahun	4. > 40 tahun
3. Pendidikan terakhir :

1. Di bawah SLTA	3. Perguruan tinggi
2. SLTA/Sederajat	4. Lainnya
4. Pekerjaan Anda saat ini :

1. Pelajar / mahasiswa	3. Pegawai Swasta	5. Lainnya
2. Pegawai Negeri	4. Wiraswasta	
5. Pendapatan Anda setiap bulan :

1. < Rp.1.000.000	3. Rp. 3.000.001 s.d. Rp. 5.000.000
2. Rp. 1.000.001 s.d. Rp. 3.000.000	4. > Rp. 5.000.000
6. Siapa yang mempengaruhi Anda untuk melakukan transaksi melalui aplikasi OVO?

1. Diri Sendiri
 2. Keluarga
 3. Teman
 4. Tokoh Influencer
 5. Lainnya
7. Dari manakah Anda mengetahui aplikasi *OVO*?
 1. Keluarga
 2. Teman
 3. Iklan
 4. Media Sosial
 5. Lainnya
 8. Kategori transaksi apa yang sering Anda lakukan melalui aplikasi *OVO*?
 1. Pembayaran
 2. Transfer dana antar bank
 3. Berbelanja
 4. Pengisian ulang
 5. Lainnya
 9. Menurut Anda, apa keunggulan utama dengan bertransaksi melalui aplikasi *OVO*?
 1. Banyak pilihan
 2. Garansi uang kembali
 3. Banyak promo
 4. Praktis
 5. Lainnya
 10. Berapa kali anda melakukan transaksi dengan menggunakan *OVO* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir?
 1. 4-5 kali
 2. 5-6 kali
 3. 6-7 kali
 4. 7-8 kali
 5. Lebih dari 8 kali

PERNYATAAN UTAMA

Petunjuk : Cukup pilih salah satu jawaban. **Lingkarilah jawaban** anda tersebut !

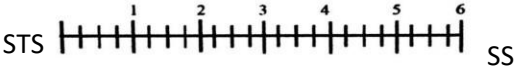
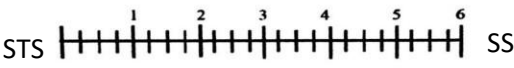
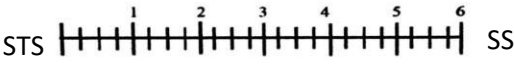
- | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | 3 = Kurang Setuju | 5 = Setuju |
| 2 = Tidak Setuju | 4 = Cukup Setuju | 6 = Sangat Setuju |

1. Sense (indera)

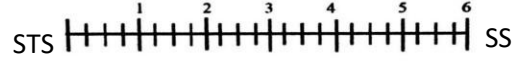
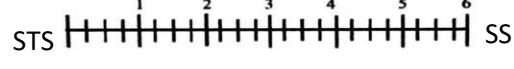
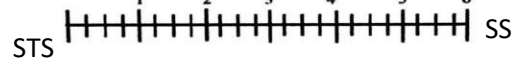
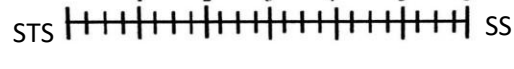
NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Saya tertarik pada desain aplikasi <i>OVO</i>	STS	SS
2	Fitur di aplikasi <i>ovo</i> menarik	STS	SS
3	Banyak Kegaraman Transaksi yang bisa dilakukan dalam apikasi <i>ovo</i>	STS	SS
4	Warna dari aplikasi <i>ovo</i> menarik	STS	SS

2. Feel (perasaan)

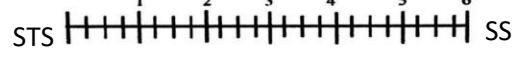
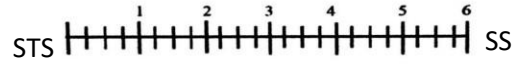
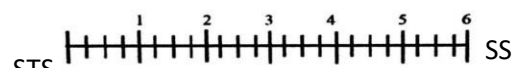
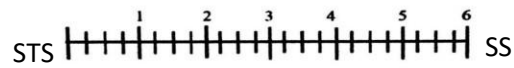
NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT SETUJU
5	Saya merasa tertarik pada aplikasi <i>OVO</i> karena memudahkan dalam bertransaksi	STS	SS

6	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi OVO	STS  SS
7	Saya merasa aman menyimpan uang & bertransaksi lewat aplikasi OVO	STS  SS
8	Saya bangga menggunakan aplikasi OVO	STS  SS

3. Think (berfikir)

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT SETUJU
9	Aplikasi OVO sering membeikan promosi yang menarik.	STS  SS	
10	Saya tertarik menggunakan aplikasi OVO melalui iklan	STS  SS	
11	Aplikasi OVO Memberikan sesuatu lebih dari harapan	STS  SS	
12	Saya berfikir bahwa aplikasi OVO adalah aplikasi yang memberikan kesempatan kepada konsumen untuk berpendapat	STS  SS	

4. act (bertindak)

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT SETUJU
	Saya merasa mendapat kemudahan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi OVO	STS  SS	
14	Saya merasa desain aplikasi yang memudahkan dalam bertransaksi	STS  SS	
15	Aplikasi OVO Memberikan sesuatu lebih dari harapan	STS  SS	
16	Fitur dalam aplikasi OVO sangat mudah dipakai oleh para pengguna aplikasi OVO	STS  SS	

5. **Relate (berhubungan)**

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT SETUJU
17	Pelayanan dari karyawan OVO yang nyaman seperti ramah dan sopan saat berbicara dengan konsumen	STS	SS
18	Saya akan merekomendasikan aplikasi ovo kepada orang-orang terdekat saya	STS	SS
19	Aplikasi OVO cocok digunakan di smartphone apa saja	STS	SS
20	Saya akan mencari informasi mengenai Aplikasi OVO	STS	SS

6. **Kepuasan Konsumen**

NO	PERNYATAAN	SANGAT TIDAK SETUJU	SANGAT SETUJU
21	Saya puas menggunakan aplikasi OVO	STS	SS
22	Aplikasi OVO sudah sesuai harapan	STS	SS
23	Aplikasi OVO cukup memberikan kepuasan pemakai dalam memudahkan bertransaksi	STS	SS
24	Aplikasi OVO menawarkan berbagai pilihan untuk bertransaksi	STS	SS

TERIMA KASIH 😊

Lampiran 2. Karakteristik Responden

		Jenis kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	40	40,0	40,0	40,0
	Perempuan	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	15 - 20 Tahun	17	17,0	17,0	17,0
	20-30 Tahun	43	43,0	43,0	60,0
	31 - 40 Tahun	30	30,0	30,0	90,0
	> 40 Tahun	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Di bawah SLTA	15	15,0	15,0	15,0
	SLTA / Sederajat	50	50,0	50,0	50,0
	Perguruan Tinggi	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	37	37,0	37,0	37,0
	Pegawai Negeri	18	18,0	18,0	18,0
	Pegawai Swasta	25	25,0	25,0	25,0
	Wirawasta	9	9,0	9,0	9,0
	Lainnya, sebutkan..	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pengeluaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.2.000.000	20	20,0	20,0	20,0
	Rp. 200.000.001 s.d. Rp. 4.000.000	60	60,0	60,0	80,0
	Rp. 4.000.001 s.d. Rp.6.000.000	13	13,0	13,0	93,0
	> Rp. 6.000.001	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Siapa yang memepengaruhi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diri Sendiri	65	65,0	65,0	65,0
	Keluarga	40	4,0	4,0	4,0
	Teman	26	26,0	26,0	26,0
	Tokoh Influencer	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dari mana mengetahui

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga	40	40,0	40,0	40,0
	Teman	12	12,0	12,0	12,0
	Iklan	43	43,0	43,0	43,0
	media sosial	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kategori transaksi OVO yang sering Digunakan pada Aplikasi OVO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pembayaran	20	20,0	20,0	20,0
	Transfer Antar Bank	18	18,0	18,0	38,0
	Berbelanja	40	40,0	40,0	78,0
	Pengisian Ulang	15	15,0	15,0	93,0
	Lainnya, sebutkan..	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Keunggulan Utama dari brtransaksi menggunakan aplikasi OVO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Banyak Pilihan	28	28,0	28,0	28,0
	Garansi Uang kembali	18	18,0	18,0	46,0
	banyak promo	37	37,0	37,0	83,0
	Praktis	13	13,0	13,0	96,0
	Lainnya, sebutkan..	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Banyak Transaksi pada aplikasi OVO dalam kurun waktu 6 bulan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4 - 5 kali	3	3,0	3,0	3,0
	5 - 6 kali	52	52,0	52,0	55,0
	6 - 7 kali	27	27,0	27,0	82,0
	7 - 8 kali	10	10,0	10,0	92,0
	Lebih dari 8 kali	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 3. Uji Instrument (Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas)

- Sause (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,690	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya Tertarik pada desain aplikasi OVO (X1_1R)	4,48	,917	100
Vitur Dari aplikasi OVO menarik (X1_2R)	4,71	,934	100
Banyak Keragaman Transaksi yang bisa dilakukan dalam aplikasi OVO (X1_3R)	4,30	,925	100
Warna dari aplikasi Ovo Menarik (X1_4R)	4,51	,833	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya Tertarik pada desain aplikasi OVO (X1_1R)	13,52	4,525	,359	,698
Vitur Dari aplikasi OVO menarik (X1_2R)	13,29	4,354	,395	,677
Banyak Keragaman Transaksi yang bisa dilakukan dalam aplikasi OVO (X1_3R)	13,70	3,948	,534	,585
Warna dari aplikasi Ovo Menarik (X1_4R)	13,49	3,966	,635	,529

- **Feel (X₂)**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya merasa tertarik pada aplikasi OVO karena memudahkan dalam bertransaksi (X2_1R)	5,21	,832	100
Merasa nyaman menggunakan aplikasi OVO (X2_2R)	5,18	,809	100
Merasa Aman menyimpan uang & bertransaksi lewa aplikasi OVO (X2_3R)	4,91	,911	100
Bangga menggunakan aplikasi OVO (X2_4R)	4,80	,953	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya merasa tertarik pada aplikasi OVO karena memudahkan dalam bertransaksi (X2_1R)	14,89	4,806	,561	,753
Merasa nyaman menggunakan aplikasi OVO (X2_2R)	14,92	4,781	,597	,737

Merasa Aman menyimpan uang & bertransaksi lewa aplikasi OVO (X2_3R)	15,19	4,277	,647	,709
Bangga menggunakan aplikasi OVO (X2_4R)	15,30	4,313	,587	,743

- **Think (X3)**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Mudah dalam bertransaksi (X3_1R)	5,35	,716	100
Tertarik Melalui iklan (X3_2R)	5,08	,787	100
Memberikan sesuatu lebih dari harapan (X3_3R)	4,87	,800	100
Aplikasi yang memberikan kesempatan (X3_4R)	5,05	,783	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Mudah dalam bertransaksi (X3_1R)	15,00	3,677	,522	,736
Tertarik Melalui iklan (X3_2R)	15,27	3,290	,600	,695
Memberikan sesuatu lebih dari harapan (X3_3R)	15,48	3,181	,632	,677
Aplikasi yang memberikan kesempatan (X3_4R)	15,30	3,485	,522	,737

- **Act (X4)**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kemudahan Dalam Bertransaksi (X4_1R)	5,21	,832	100
Desain Aplikasi Yang memudahkan (X4_2R)	4,99	,927	100
Memberikan sesuatu lebih dari harapan (X4_3R)	5,01	,823	100
Fitur aplikasi yang mudah di pakai (X4_4R)	5,05	,783	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemudahan Dalam Bertransaksi (X4_1R)	15,05	4,088	,576	,712
Desain Aplikasi Yang memudahkan (X4_2R)	15,27	3,734	,594	,703
Memberikan sesuatu lebih dari harapan (X4_3R)	15,25	3,987	,626	,686
Fitur aplikasi yang mudah di pakai (X4_4R)	15,21	4,471	,494	,752

- **Relate (X5)**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,660	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanan yang nyaman (X5_1R)	5,13	,837	100
Merekomendasikan kepada orang lain (X5_2R)	5,05	,783	100
Cocok di gunakan pada smartphone apa saja (X5_3R)	4,80	,953	100
Informasi mengenai OVO (X5_4R)	5,08	,787	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan yang nyaman (X5_1R)	14,93	3,823	,339	,659
Merekomendasikan kepada orang lain (X5_2R)	15,01	3,404	,559	,518
Cocok di gunakan pada smartphone apa saja (X5_3R)	15,26	2,982	,529	,527
Informasi mengenai OVO (X5_4R)	14,98	3,899	,358	,645

- **Y keputusan pembelian**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Puas menggunakan Aplikasi (Y1_1R)	5,13	,837	100
Sesuai harapan (Y1_2R)	5,05	,783	100
Kepuasan pemakai dan kemandahan (Y1_3R)	4,80	,953	100
Berbagai pilihan dalam bertransaksi (Y1_4R)	5,08	,787	100
Memberikan saran (Y1_5R)	5,05	,796	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Puas menggunakan Aplikasi (Y1_1R)	19,98	6,565	,411	,769
Sesuai harapan (Y1_2R)	20,06	6,138	,587	,711
Kepuasan pemakai dan kemandahan (Y1_3R)	20,31	5,448	,600	,705
Berbagai pilihan dalam bertransaksi (Y1_4R)	20,03	6,777	,398	,771
Memberikan saran (Y1_5R)	20,06	5,633	,731	,660

Lampiran 4. Uji Hipotesis (Uji F Dan Uji t)

- Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	879,345	5	175,869	844,483	,000 ^b
	Residual	14,445	94	0,154		
	Total	893,790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Sense (X1), Feel (X2), Think (X3), Act (X4), Relate (X5).

- Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,115	,347		,332	,740
	Tangible (X1)	,177	,024	,178	7,342	,000
	Reliability (X2)	,023	,025	,021	,896	,004
	Responsiveness (X3)	,024	,026	,021	,924	,003
	Assurance (X4)	,028	,033	,024	,859	,002
	Empathy (X5)	1,009	,040	,797	25,497	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen (Y)

Lampiran 5. Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,057	,448		,126	,900
	Sense (X1)	,141	,043	,122	3,256	,002
	Feel (X2)	,031	,037	,028	1,828	,004
	Think (X3)	,029	,043	,023	2,682	,003
	Act (X4)	,116	,036	,100	3,265	,002
	Relate (X5)	1,071	,047	,846	22,974	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen (Y)