

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam bagaimana elemen *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi e-commerce Shopee dipersepsikan oleh pengguna, serta bagaimana pengalaman tersebut berkontribusi dalam membangun kepercayaan (*Trust*) dan mendorong niat pembelian ulang (*Repurchase Intention*). Berdasarkan hasil analisis reflektif tematik terhadap data partisipan, penelitian ini menyimpulkan bahwa UI dan UX bukan sekadar fungsionalitas teknis, melainkan instrumen krusial dalam membentuk kepercayaan pengguna secara kognitif maupun afektif.

Secara spesifik, kepercayaan kognitif (*Cognitive Trust*) dibangun dengan kuat melalui transparansi informasi dan atribut otoritas visual pada antarmuka, seperti kehadiran label verifikasi "Star" atau "Shopee Mall". Pembentukan kepercayaan di tahap awal ini juga sangat didukung oleh persepsi keamanan teknis dari sistem antarmuka, seperti adanya fitur verifikasi dua langkah yang meyakinkan pengguna bahwa akun dan data pribadi mereka terlindungi dengan baik. Selain itu, tersedianya fitur yang memfasilitasi bukti sosial (*social proof*), seperti ulasan berbasis foto dan video dari pembeli terdahulu, terbukti menjadi faktor penentu yang meyakinkan pengguna terhadap kredibilitas produk dan penjual.

Menariknya, penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun pengguna mengidentifikasi adanya gangguan visual (*visual clutter*) berupa munculnya *pop-up* atau *banner* iklan yang intrusif, sebagian besar partisipan cenderung menoleransi friksi tersebut. Toleransi ini terjadi karena tingginya nilai utilitas yang dirasakan pengguna (*perceived value*), di mana arsitektur UX yang fungsional dipadukan dengan superioritas promosi dan harga yang dinilai jauh lebih kompetitif dibandingkan platform kompetitor.

Lebih lanjut, kepercayaan kognitif dan fungsionalitas platform yang konsisten tersebut pada akhirnya berekspansi menjadi kepercayaan afektif (*Affective Trust*). Transisi menuju kepercayaan emosional ini sangat ditentukan oleh keberhasilan UX

dalam menghadirkan keamanan finansial secara nyata. Fitur penahanan dana (*escrow* atau rekening bersama) di dalam alur pembayaran memberikan rasa kendali mutlak kepada pengguna, di mana mereka merasa tenang karena mengetahui uang tidak akan diteruskan ke penjual sebelum barang dipastikan aman. Rasa aman tersebut kemudian disempurnakan oleh hadirnya jaminan kompensasi serta responsivitas alur UX saat pengguna mengklaim garansi kerusakan atau pengembalian dana (*refund*). Pengalaman bertransaksi yang meminimalkan hambatan teknis maupun risiko finansial ini berhasil mereduksi kecemasan pengguna secara drastis, sehingga memunculkan perasaan aman dan nyaman. Ikatan kenyamanan inilah yang pada tahap akhir menjadi katalis utama dalam menciptakan kebiasaan, yang secara langsung mengubah rasa percaya menjadi dorongan yang solid untuk terus melakukan pembelian ulang di aplikasi Shopee.

5.2. Saran

Penelitian ini telah diupayakan untuk dilaksanakan secara objektif dan mendalam, namun peneliti menyadari terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Fokus Studi Kasus Tunggal: Penelitian ini secara eksklusif hanya meneliti pengalaman pengguna pada satu platform *e-commerce*, yaitu aplikasi Shopee. Oleh karena itu, temuan terkait persepsi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) bersifat spesifik pada ekosistem platform tersebut dan tidak dapat digeneralisasikan secara mutlak pada keseluruhan lanskap industri *e-commerce* di Indonesia.
2. Keterbatasan Komparasi Data: Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini fokus pada kedalaman makna dari pengalaman pengguna Shopee, sehingga tidak menyediakan ruang untuk melakukan komparasi/perbandingan langsung dengan pengalaman pengguna di platform pesaing (seperti Tokopedia, TikTok Shop, atau Lazada) guna mengukur tingkat keunggulan atau kelemahan antarmuka secara komparatif.

Berdasarkan temuan dan batasan penelitian yang telah diuraikan di atas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk agenda penelitian selanjutnya:

1. Studi Komparatif Lintas Platform (*Cross-Platform Comparison*): Disarankan bagi

penelitian selanjutnya untuk melakukan studi komparatif yang membandingkan UI/UX Shopee dengan platform *e-commerce* kompetitor. Analisis perbandingan ini sangat krusial untuk memvalidasi apakah elemen desain dan alur navigasi Shopee memang terbukti secara empiris lebih unggul dalam membangun kepercayaan dan retensi pengguna, atau justru memiliki kelemahan kompetitif pada aspek tertentu.

2. Eksplorasi Spesifik pada Segmentasi Demografis: Rasa percaya (Kognitif dan Afektif) yang dipicu oleh UI/UX sangat mungkin berbeda antar generasi. Penelitian selanjutnya dapat memfokuskan studi pada segmentasi demografi yang lebih spesifik (misalnya membandingkan adaptasi UI/UX antara *Gen Z* yang *tech-savvy* dengan *Baby Boomers* yang rentan terhadap beban kognitif) untuk melihat bagaimana friksi berinteraksi mempengaruhi kepercayaan pada kelompok usia yang berbeda.

Daftar Pustaka

- [1] S. Edition, *E-Commerce: Business, Technology, Society*, 17th. 2022.
- [2] K. N. Pallavi, K. Ganashree, D. S. S. R, and G. M. Ganashree, "Unravelling the Impact of UI / UX Design on E-Commerce Business Growth," no. December, 2023.
- [3] G. B. R. L. Tobing, P. V. Adinata, F. D. Pranatasari, and K. Kristia, "The Impact of Sales Promotion, User Interface and User Experience Design on Shopee App Users' Repurchase Intentions," *Int. J. Eng. Manag. Sci.*, vol. 8, no. 3, pp. 90–104, 2023, doi: 10.21791/ijems.2023.027.
- [4] S. A. P. Nasution, H. Wulandari, and R. D. Arista, "Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile Pertolongan Pertama Dengan Metode Prototipe Interaksi Untuk Meningkatkan Respon Darurat," *Bull. Comput. Sci. Res.*, vol. 5, no. 1, pp. 14–23, 2024, doi: 10.47065/bulletincsr.v5i1.432.
- [5] A. R. T. Ramadhana, H. Hermansyah, and S. Wahyuni, "Perancangan UI/UX Website Sakiverse Dengan Metode User-Centered Design Dalam Meningkatkan Kemudahan Penjualan Produk Pakaian," *J. Minfo Polgan*, vol. 14, no. 2, pp. 1519–1533, 2025, doi: 10.33395/jmp.v14i2.15054.
- [6] D. A. Dakhilullah and B. Suranto, "Penerapan Metode User Centered Design Pada Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi I-Star," *J. Tek. Inform. Univ. Islam Indones.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–7, 2022, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/24107>
- [7] I. Technology *et al.*, "PERANCANGAN UI/UX APLIKASI ABSENSI UNTUK GURU SEKOLAH DASAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE DESAIN THINKING," vol. 8, no. Aramy 2022, pp. 252–259, 2025.
- [8] S. Supiyandi, C. Rizal, H. Hermansyah, and S. Khodijah, "Implementation Of Rapid Application Development Methodology In UI/UX Design of Mangrove Forest Information System," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 6, no. 1, pp. 125–133, 2024, doi: 10.47065/josh.v6i1.5941.
- [9] L. S. Noor, D. Deriawan, and A. Oktrivina, "E-commerce and Financial Performance: Identification on Trends, Benefits and Challenges," *Atestasi J. Ilm. Akunt.*, vol. 6, no. 1, pp. 528–543, 2023, doi: 10.57178/atestasi.v6i1.931.
- [10] Bimo Febriyanto, Sakti Maulana, and Libra Seftian Pri Utami, "Analisis Pengaruh

- User Experience (UX) dan Trust terhadap Re-purchase Intention pada Platform Marketplace menggunakan Model Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Sci. Technol. Innov.*, vol. 1, no. 2, pp. 92–100, 2025, doi: 10.65310/4jtmb592.
- [11] E. Arnetta and M. A. I. Pakereng, "Preferensi Terhadap Marketplace Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) (Studi Kasus: Shopee dan Tokopedia)," *J. JTik (Jurnal Teknol. Inf. dan Komunikasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2023, doi: 10.35870/jtik.v7i1.660.
- [12] Reynanda Ubaidillah, "Determinan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Ulang di E-Commerce (Shopee) di Yogyakarta," pp. 1–23, 2024.
- [13] D. A. Zuhdi and W. Yasya, "Pengaruh Kepercayaan dan Pengalaman Pembelian Online terhadap Minat Beli di E-Commerce Shopee," *J. Interak. J. Ilmu Komun.*, vol. 7, no. 2, pp. 261–277, 2023, doi: 10.30596/ji.v7i2.14761.
- [14] S. Khairunnisa, A. R. R, and R. H. Darwis, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang E-Commerce pada Penggna Zalora," *Ikraith-Ekonomika*, vol. 8, no. 1, pp. 432–443, 2025.
- [15] D. T. Nugroho, D. R. Indah, H. Novianti, M. R. Sanjaya, and M. H. Syahbani, "The Impact of Implementing Usability Principles in UI/UX on Consumer Purchase Intention on the Shopee Platform," *Sistemesi*, vol. 14, no. 2, p. 687, 2025, doi: 10.32520/stmsi.v14i2.5030.
- [16] F. Komariyah, "Trust dan User Experience dalam Membentuk Loyalitas Pengguna Aplikasi Keuangan Digital Studi Kualitatif di Indonesia," vol. 4, no. 2, pp. 104–109, 2026.
- [17] Wisesa Ngurah Rangga, "User interface dan user experience untuk mengelola kepuasan pelanggan," *J. Sos. Hum. Terap.*, vol. 3, no. 2, pp. 17–31, 2021.
- [18] K. H. Rashid and W. bin Ahsan, "User Trust in E-Commerce through Product List Pages, Detail Pages, Reviews, and Security Features," *Userhub J.*, 2024, doi: 10.58947/journal.dmvq89.
- [19] D. S. Manap Solihat, "Bisnis Ekonomi," *J. Ilm. Bisnis dan Ekon. Asia*, vol. 16, no. 2, p. 273281, 2022, doi: 10.32812/jibeka.v16i2.967.
- [20] M. Yusuf, P. Andiena Nindya Putri, M. Asir, P. Adi Cakranegara, and U. Presiden, "Prospek Penggunaan E-Commerce Terhadap Profitabilitas dan Kemudahan

- Pelayanan Konsumen: Literature Review Universitas Pgri, Semarang 2) Itb Stikom, Bali 3) Politeknik Lp3i, Makassar 4),” *J. Darma Agung*, vol. 30, no. 1, pp. 786–801, 2022.
- [21] G. Guest, E. Namey, and M. Chen, “A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research,” *PLoS One*, vol. 15, no. 5, pp. 1–17, 2020, doi: 10.1371/journal.pone.0232076.
- [22] B. B. Brown and J. A. Anistranski, “Peer Influence in Adolescence,” *Encycl. Child Adolesc. Dev.*, pp. 1–11, 2020, doi: 10.1002/9781119171492.wecad398.
- [23] D. P. Ramadan and T. D. Cahyono, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Nilai Manfaat, dan Desain Antarmuka terhadap Loyalitas Pengguna Shopee,” *SENTRI J. Ris. Ilm.*, vol. 4, no. 9, pp. 1773–1788, 2025, doi: 10.55681/sentri.v4i9.4620.
- [24] K. Johan, W. Samantha, M. J. Tandean, and S. Sihombing, “The Relationships between Web Design, Reliability, Privacy, Service Quality, and Purchase Intention of Customers at E-commerce Business,” *J. Manaj. Teknol.*, vol. 19, no. 1, pp. 17–36, 2020, doi: 10.12695/jmt.2020.19.1.2.
- [25] A. A. Y. A. Putra and P. Cokorda, “Analisis Visual Clutter Antarmuka Aplikasi Belanja Online Menggunakan Metode System Usability Scale,” vol. 4, no. November, pp. 127–136, 2025.
- [26] M. A. G. Zarkasih Akhmad, “Rancang Bangun E-Commerce Berbasis Single Page Application (SPA) Menggunakan ReactJS,” vol. 32, no. 3, pp. 167–186, 2021.
- [27] R. A. Ananda and G. F. Nama, “Analisis Dan Perancangan Layanan Streaming Film Berbasis Web Langganan Menggunakan Framework Nextjs,” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 1, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i1.3967.
- [28] P. Punyatoya, “Effects of cognitive and affective trust on online customer behavior,” *Mark. Intell. Plan.*, vol. 37, no. 1, pp. 80–96, 2019, doi: 10.1108/MIP-02-2018-0058.
- [29] M. Andriani, S. Ilaahi, W. Rofianto, and D. Wardani, “Penerapan Dukungan Teknologi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Banking Super-APP Platform,” *J. Keuang. dan Perbank.*, vol. 21, no. 1, pp. 79–98, 2024, doi: 10.35384/jkp.v21i1.608.

- [30] F. Amalia and Nyoman Yulianthini Ni, "PENGARUH KEPERCAYAAN DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKETPLACE BUKALAPAK DI BANYUWANGI," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 205–212, 2022.
- [31] I. Rahmawati and N. Susyani, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan," *J. Econ. Bussines Account.*, vol. 7, no. 4, pp. 594–607, 2024, doi: 10.31539/costing.v7i5.11500.



Lampiran

Lampiran I

Data Narasumber

Kode	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N1	Dhea Rosenta Adveranda Damanik	Perempuan	22	Mahasiswa
N2	Elsa Amelia Lase	Perempuan	22	Mahasiswa
N3	Stefanus Wijayanto	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N4	Jovanko Allosius	Laki - Laki	21	Mahasiswa
N5	Chaila Zefanya Wiatantri	Perempuan	21	Mahasiswa
N6	Kevin Emanuel Susila	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N7	Marcelino Goldiwn Putra	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N8	Mario Louis Steven Gunardi Panyi	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N9	Samson Moses Simbolon	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N10	Grace Carolina Sarumpaet	Perempuan	21	Mahasiswa
N11	Owen Refando	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N12	Vern Blythe Osaze	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N13	Silver Aprilyan Limus	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N14	Silvia Melani Siregar	Perempuan	21	Mahasiswa
N15	Roberto Jessons	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N16	Dien Epril Bangun	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N17	Vania Bella Christina	Perempuan	21	Mahasiswa
N18	Theofilus Willy Marojahan. HGL	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N19	Yoel Gilbert Samosir	Laki - Laki	21	Mahasiswa
N20	Sandi Kurniawan	Laki - Laki	22	Mahasiswa
N21	Jasa Axel	-	-	-
N22	JK. Old 99	-	-	-
N23	cess ptr	-	-	-
N24	Salsabilla Agustin	-	-	-
N25	Clara. Miraclesx	-	-	-
N26	Julistya Dessy	-	-	-
N27	el rarnjn	-	-	-
N28	Americano Aren	-	-	-
N29	JackTrue	-	-	-
N30	Ianz Aquarium	-	-	-
N31	Aan Onadio	-	-	-
N32	Satria Erlangga	-	-	-
N33	Alexander The Great	-	-	-
N34	Nailah Rahmaa	-	-	-
N35	Rekky AS	-	-	-

Lampiran II
Data Pewawancara

Kode	Nama	Sebagai	Usia	Pekerjaan
PE	Aloysius Felix Santoso	Pewawancara	21	Mahasiswa

Lampiran III
Transkrip Wawancara

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke halo Dheaa. Mungkin sekarang kan aku kan mau ngerjain skripsi ya. Nah ini kan tentang kualitatif. Jadi kan aku mencari orang-orang yang pengguna aktif Shopee. Nah judulku karena kan membahas tentang UI/UX terhadap rasa percaya dan minat pembelian kembali ke aplikasi Shopee. Nah kamu kan udah tanda tangan kan. Nah itu nanti aku juga minta ijin untuk nampilin namamu di skripsiku nanti laporan.
N1	Boleh boleh.
PE	Oke. Sebelumnya kamu udah seberapa sering sih pakai aplikasi Shopee ini?
N1	Kalau pakai aplikasi Shopee... mmm sebenarnya tahun lalu itu masih sering kayak hampir tiap hari make. Cuman kalau sekarang udah mulai berkurang tapi pasti setiap 3 hari sekali pasti ada make sih, walaupun cuma scroll-scroll atau masukin keranjang.
PE	Oh, tapi tetap masih menggunakan Shopee ya.
N1	Tetap, masih.
PE	Nah mulai kapan kamu pake Shopee pertama kali?
N1	Mulai pertama kali itu tahun 2022.
PE	2022. Berarti waktu pertama kali masuk kuliah lah ya.
N1	Iya awal-awal masuk kuliah.

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah biasanya waktu kamu pakai Shopee itu barang apa aja tuh yang kamu beli?
N1	Kalau barang... lebih seringnya itu yang berkaitan sama self-care sih. Skincare, haircare, produk-produk makeup. Cuman kadang ada produk-produk lain kayak yang kecil-kecil tapi menarik kayak gantungan-gantungan kunci, gitu kadang juga ada sih. Tapi yang paling sering ya produk self-care tadi.
PE	Oke. Nah pengalamanmu waktu pake aplikasi Shopee itu gimana, menyenangkan kah atau kurang menyenangkan?
N1	Sebenarnya menyenangkan ya karena dibandingkan mungkin kompetitor yang lain, Shopee ini yang paling... baik gitu. Kayak ngasih promonya biasanya lebih gede. Makanya suka di Shopee. Cuman selain itu, karena ini tadi bahas UI ya, yang bikin saya kesel itu di bagian UI-nya. Kalau misalnya kita baru buka Shopee tuh kadang dia ada muncul kayak... kayak ada gambar promosi. Nah itu sangat mengganggu karena saya nggak baca juga, nggak butuh juga ngeliatnya. Dan itu mengganggu saya untuk, harusnya bisa langsung mau ngeliat riwayat pesanan tapi harus ke-stuck dulu di situ.
PE	Nah, apakah kamu ngerasa bingung nggak waktu pertama kali menggunakan aplikasi Shopee?
N1	Nah kalau misal pertama kali jujur agak bingung. Karena biasanya kan buka Shopee tuh kalau nggak ngeliat-ngeliat barang, ngeliat-ngeliat barang itu bisa jadi cuman lihat-lihat atau nggak sekalian beli. Nah yang kedua itu untuk monitor barang udah sampai di mana gitu. Awal-awal saya pake Shopee itu bingung ngelihat ini yang saya pesen itu ada di mana ya? Karena ekspektasi saya ketika saya buka itu langsung muncul di home-nya, untuk tombol ngelihat orderannya di mana. Sedangkan ternyata di UI-nya Shopee ini dia

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	harus ke profil saya dulu baru bisa ngelihat riwayat pesanannya di mana. Nah itu yang awal-awal bikin saya agak kagok ini di mana ya, harus nyari-nyari dulu.
PE	Oh berarti kamu tuh juga mengalami kesulitan dalam kemudahan penggunaan ya, dalam UX-nya. Oke. Nah apa yang buat kamu tuh merasa nyaman pada saat menggunakan Shopee, kan ada yang karena proses transaksi, itu pembayarannya lengkap, apakah ada fitur-fitur kayak fitur game? Nah itu kan ada juga.
N1	Oh... ya kalau misalnya yang pertama tadi pembayaran itu bener. Karena dia fiturnya lengkap terus karena saya pengguna SeaBank juga, SeaBank kan connect ke Shopee ya. Jadi saya nggak usah pindah aplikasi juga langsung bisa bayar. Terus fitur game itu juga saya pake sih dulu, walaupun sekarang udah nggak terlalu sering. Cuman karena dia bisa memberikan berbagai reward, kadang dapat koin lah, dapat apa lah. Itu juga menarik saya untuk pake Shopee setiap hari untuk daily check-in. Terus salah satu fiturnya juga yang sekarang itu ada video-video. Karena saya nggak bisa terlalu percaya di fitur komentar doang. Jadi saya butuh video yang emang mempromosikan, pasti videonya jelas, bagus. Nah saya bisa lihat barangnya kalau misal dalam kondisi yang bagus itu oh seperti ini.
PE	Berarti kamu nggak percaya dengan ulasan produk aja ya, yang ulasan-ulasannya komen aja, tapi karena ada fitur apa... video itu ya review. Oke. Nah berarti kamu udah merasa percaya ya menggunakan Shopee, atau belum?
N1	Percaya, percaya sih.
PE	Karena?

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N1	Karena... karena untuk produk udah banyak yang fitur yang bisa membuat kita percaya oh produknya beneran seperti ini gitu. Gitu sih Kak.
PE	Oh ya. Nah lalu kamu kan berarti udah ngelakuin pembelian secara berkala ya di Shopee, bukan hanya sekali dua kali. Nah, apa sih alasan utamamu yang membuat kamu tuh menggunakan Shopee, apakah karena harganya, atau karena UI-nya, promonya, kemudahan penggunaanya atau faktor lainnya?
N1	Faktor yang pertama sebenarnya karena udah terbiasa itu yang pertama. Tapi kenapa saya bisa terbiasa itu karena yang tadi Kak Felis bilang, promonya. Menurut saya Shopee itu yang paling bisa bersaing secara harga lah. Karena harganya lumayan murah dan banyak diskon-diskon yang diberikan oleh Shopee.
PE	Oke. Nah menurutmu apakah tampilan aplikasi Shopee atau UI-nya Shopee itu bisa berpengaruh terhadap rasa percaya dan kamu bisa melakukan pembelian kembali di Shopee?
N1	Kalau berpengaruh atau enggakya terhadap rasa percaya sih sebenarnya saya nggak ada nggak ada pengaruhnya ke situ sih. Cuman untuk membeli lagi di Shopee kadang ada sedikit rasa kayak yang tadi saya bilang di awal, mengganggu dari segi tampilannya yang ada pop-up pop-up iklan atau ada banner-banner iklan yang kadang men-distract. Nah itu kadang saya jadi aduh males gitu.
PE	Oke nah, tapi tadi kan secara UI, tapi kalau secara pengalaman penggunaan aplikasi seperti kemudahan mencari produk atau kemudahan dalam melakukan pembayaran tuh apakah mempengaruhi rasa percayamu sehingga kamu memutuskan untuk berbelanja kembali di Shopee?

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N1	Iya kalau misal dalam dari segi UX-nya sih berpengaruh karena saya ngerasa dari Shopee itu mudah untuk melakukan mulai dari masukin keranjangnya, mulai dari checkout-nya, sampai ke proses pembayarannya juga mudah.
PE	Oke. Mungkin segitu dulu ya Dhea, terima kasih atas waktunya.
N1	Nggih, makasih Kak.
WAWANCARA KEDUA	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo Dheaa makasih ya udah nyempetin untuk datang di wawancara kedua ini.
N1	Yes yes.
PE	Aku di wawancara kedua ini tuh lebih ke arah pengen menggali lebih dalam tentang pernyataanmu kemarin yang kurang detail sih.
N1	Oke.
PE	Nah, untuk pertanyaan pertama ya, kamu kan kemarin bilang tahun lalu tuh hampir tiap hari pakai, tapi sekarang udah berkurang paling 3 hari sekali ya masih buka-buka gitu. Nah, betul kan?
N1	Betul, betul.
PE	Nah, apa yang membuat kamu tuh sekarang lebih jarang menggunakan Shopee dibanding sebelumnya?
N1	Ini aku boleh nyebut kompetitornya, nggak?
PE	Boleh, boleh.
N1	Oke, jadi sekarang itu aku lebih sering pakai Tokopedia dibandingkan Shopee. Alasannya itu yang pertama, karena kan sekarang di TikTok itu kan banyak afiliator ya, yang menampilkan produknya langsung dan kita bisa klik

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	langsung. Karena aku juga sering buka TikTok, jadi aku juga sering dapet temuan barang-barang tuh ya di TikTok. Nah, TikTok kan kerja sama dengan Tokopedia, jadi aku jadinya lebih sering ke Tokopedia karena dari TikTok itu. Terus yang kedua, kemarin itu akhir tahun lalu kalau nggak salah, aku ngerasa aku tuh ada beli barang di waktu yang bersamaan dari Shopee dan juga Tokopedia. Yang dari Shopee ini nyampainya itu lama banget dibandingkan yang Tokopedia. Dan itu nggak terjadi sama aku aja, sama keluargaku juga ada yang bilang kalau dari Shopee memang pengirimannya lama banget. Entah waktu itu karena perbedaan apa namanya... kalau yang antar-antar tuh kurir ekspedisi. Nah entah masalah itu atau gimana, tapi gara-gara itu aku jadi kayak agak sedikit menurunkan ketertarikanku untuk membeli lagi di Shopee.
PE	Berarti pada intinya tuh kamu ini ya apa... lebih sering pakai Tokopedia karena tentang masalah pengirimannya yang kalau di Shopee tuh lebih lama dibanding Tokopedia itu ya.
N1	Iya.
PE	Nah, eh kemarin kamu juga bilang bahwa kalau baru buka Shopee tuh muncul gambar promosi dan itu mengganggu.
N1	Iya, benar.
PE	Nah, pop-up seperti apa yang mengganggu saat kamu buka Shopee?
N1	Pop-upnya itu dia tuh sering kayak apa ya... kayak tawaran-tawaran ada voucher ini atau ada diskon ini, dan diskon itu tuh kadang nggak menarik sih. Kayak aku juga nggak butuh atau ya emang nggak butuh aja sih. Jadi mengganggu, jadi yang seharusnya aku mau ngapain mau langsung cepat jadi terhambat, jadi udah bad mood duluan.
PE	Oke nah, dengan munculnya promosi yang menurutmu mengganggu itu,

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	dampaknya ke kamu tuh apa?
N1	Dampaknya yang pertama ya pasti yang paling cepat itu jadi kesel. Nah gara-gara aku jadi kesel, aku jadi kadang aku tetap masih lanjutin walaupun kayak "aduh nih ngeselin banget tadi", tapi kadang juga aku malah jadi berpindah ke tempat lain. Karena pop-upnya itu kadang nggak cuman sekali dua kali, tapi berkali-kali. Dan pop-upnya bukan cuma pop-up yang muncul untuk menghalangi satu layar ya, kadang pop-up yang kecil-kecil itu juga aku agak mengganggu sih itu.
PE	Nah, apakah dengan pop-up pop-up itu tuh kamu jadi malas menggunakan Shopee?
N1	Sebenarnya malas iya, tapi nggak yang semalas itu sampai nggak mau lagi. Masih mau, cuman emang itu salah satu faktor yang mungkin bikin aku jadi agak enggan ke Shopee.
PE	Oke berarti dengan pop-up pop-up itu kamu merasa terganggu dan kamu menjadi lebih merasa enggan ya menggunakan Shopee itu ya. Nah itu mungkin pop-upnya tuh tadi yang bukan hanya yang pop-up besar, tapi pop-up kecil-kecil itu juga yang mengganggu kamu.
N1	Iya benar.
PE	Nah, kamu tuh kemarin juga bilang bahwa awal-awal tuh bingung melihat pesanan karena harus masuk ke profile dulu.
N1	Iya, benar.
PE	Nah, aku mau tanya tentang masalah itu. Berapa lama kamu bisa menemukan riwayat pesanan tersebut?

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N1	Ya sebenarnya kalau masalah lama nggak lama sih nggak selama itu, nggak sampai sehari-hari. Paling beberapa menit karena ya kalau misalnya udah pusing ya aku pasti langsung cari ke Google gimana cara nyarinya. Ya paling sekitar 5 menit 10 menitan lah.
PE	Kalau sekarang menurutmu bagaimana seharusnya fitur itu tuh ditampilkan agar lebih mudah ditemukan?
N1	Kalau menurut aku lebih enak kalau misalnya dia ada di Home langsung sih. Kalau misalnya di profil mungkin dia mengelompokkan dengan fitur-fitur lainnya ya yang memang personalisasi sesuai dengan kitanya sebagai pengguna makanya dia ditaruh di profil. Tapi menurut aku order ini kan salah satu fitur yang mungkin paling sering juga digunakan oleh pengguna karena kan pengguna pasti mau nge-track pesannya. Nah itu menurutku mungkin harusnya ditaruh di depan aja, di Home.
PE	Oke berarti menurutmu tuh riwayat pesanan tuh lebih baik itu ditaruh di Home daripada di profil supaya orang itu kalau mau mengakses lebih gampang gitu ya intinya.
N1	Iya, benar.
PE	Nah, dulu kamu kan bilang bahwa kamu dulu sering pakai fitur game karena dapat reward. Nah, apakah reward dari fitur game itu pernah membuat kamu tuh memutuskan kamu untuk berbelanja kembali di Shopee?
N1	Kalau sampai keputusan untuk berbelanja sih sebenarnya sepertinya enggak. Cuma keputusan untuk jadi membuka Shopee selalu, nah itu ada. Karena memang kan ada target-target setiap hari yang harus dikejar. Nah dari situ mungkin kadang juga jadi ada keinginan untuk berbelanja kalau nggak sengaja keingat mau beli barang ini atau ngelihat barang ini. Tapi kalau

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	secara langsung gara-gara fitur game itu jadi pengen beli sih, enggak.
PE	Oke. Nah, kamu sampai sekarang masih sering pakai fitur itu atau enggak?
N1	Sekarang udah enggak lagi, udah jarang. Udah hampir udah enggak pernah malah.
PE	Itu disebabkan karena apa? Apakah karena memang kamu udah berpindah ke Tokopedia atau gimana?
N1	Kalau untuk itu kan untuk fitur game kan? Kalau untuk fitur game sih udah enggak pernah lagi karena yang pertama karena aku juga udah malas ngelihat UI-nya Shopee. Dan karena aku juga udah lebih sering belanja di Tokopedia jadinya ya walaupun game itu seru tapi karena dia ada di Shopee jadinya aku udah jarang buka.
PE	Oke. Nah kamu kemarin juga bilang, mengatakan bahwa saya lebih percaya video review dari dibanding komentar-komentar tok. Nah apa yang membuat video produk tuh lebih meyakinkan dibanding ulasan teks atau komentar?
N1	Ini aku izin klarifikasi sedikit ya. Sebenarnya bukan karena aku lebih percaya video review dibandingkan komentar. Karena memang bisa aja justru video review itu dipercantik lah dikasih filter apa segala macam. Tapi karena kadang beberapa komentar itu fotonya enggak sesuai dengan tampilan yang aku harapkan. Entah misalnya dia cuman ngefoto dalam kondisi masih belum, misalnya kalau pakaian belum terbuka lebar jadi aku enggak bisa ngelihat secara jelas. Atau fotonya terlalu buram atau terlalu gelap. Nah kalau misalnya video review kan pasti orang-orang akan mengupayakan tampilan sebagus mungkin untuk kita lihat, jadi itu bisa jadi pertimbangan.

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Walaupun dia diperhalus tapi aku bisa melihat produknya secara keseluruhan gitu.
PE	Nah apakah kamu pernah pada saat ngelihat video tuh kamu jadi membeli produk secara langsung gitu?
N1	Pernah, pernah.
PE	Oke. Nah, berarti intinya tuh kamu lebih pilih, bukan lebih pilih ya, kamu lebih prefer melihat video untuk melihat secara real barangnya itu seperti apa gitu. Nah, mungkin kemarin kamu juga mengatakan bahwa percaya karena banyak fitur... kamu percaya terhadap Shopee karena banyak fitur yang membuat kamu tuh yakin produknya itu benar gitu, atau produknya itu asli. Nah, fitur apa aja yang membuat kamu tuh merasa percaya ketika membeli produk di Shopee?
N1	Kalau misalnya untuk bikin aku jadi percaya terhadap suatu barang sih sebenarnya karena Shopee itu kan dia punya ada label ya, Shopee Mall, untuk menandakan kalau misalnya dia itu ya bisa dikatakan terpercaya dan original. Nah itu salah satu yang bikin aku jadi yakin oh di Shopee ini ada sejenis garansi untuk memastikan kalau produk-produk ini bisa dipercaya dengan adanya fitur Shopee Mall itu.
PE	Oke nah, pernah nggak kamu ngalamin pengalaman buruk saat berbelanja di Shopee? Terus tindakanmu tuh seperti apa?
N1	Sejauh ini sih aku belum pernah ya, karena aku selalu memastikan sebelum aku beli aku selalu memastikan kalau tempat aku beli ini memang terpercaya. Jadi untuk menghindari hal-hal seperti itu yang terjadi di kemudian hari.
PE	Oke. Nah kamu kemarin juga mengatakan bahwa UI itu tidak terlalu

Nama : Dhea Rosenta Adveranda Damanik	
Kode : N1	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	mempengaruhi rasa percayamu untuk berbelanja kembali di Shopee. Nah, mengapa tampilan aplikasi tuh tidak membuat kamu tuh menjadi percaya gitu terhadap aplikasi tersebut?
N1	Karena kalau misalnya aku kalau untuk rasa percaya itu lebih ke keamanan yang mereka tawarkan sih. Misalnya kayak verifikasi-verifikasi dua langkahnya, terus ya seperti Shopee Mall tadi. Terus fitur-fitur pembayarannya yang lengkap. Kalau misalnya UI itu nggak begitu terlalu bikin ada pengaruhnya ke percaya atau enggaknya di aku.
PE	Oke, mungkin segitu dulu ya Dheaa ya. Terima kasih atas waktunya untuk wawancara kedua ini.
N1	Sama-sama.

Nama : Elsa Amelia Lase	
Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo, selamat siang ya, Ca. Maaf ya ganggu waktunya siang-siang gini.
N2	Eh, aman-aman.
PE	Oke. Kan aku minta waktumu sebentar untuk aku wawancara masalah UI UX Shopee ya. Menurutmu dari pengalamanmu deh, pengguna aktif Shopee menurutmu aplikasi Shopee itu gimana sih? Tolong ceritain ya.
N2	Oke, menurut aku aplikasi Shopee itu sekarang aplikasi yang lumayan kompleks ya. Kayak udah banyak banget fiturnya. Kayak all in banget sih. Terus cara pemakaian juga mungkin eh lebih mudah dipahami kalau untuk sekarang gitu.
PE	Nah, untuk tampilannya yang menurutmu tadi kamu bilang tampilannya itu bagus ya?
N2	Eh lebih ke cara penggunaan sih.
PE	Oh ya cara penggunaan menurutmu yang bagus tuh ada di mana cara penggunaannya?
N2	Eh, lebih ke apa ya? Transparansi fitur sih. Maksudnya kayak sekarang nggak terlalu susah mencari fitur yang kita pengen cari gitu.
PE	Coba misalnya kayak apa fitur yang pengen kamu cari?
N2	Semisal nih, aku kan sering nih make Shopee Food, terus kayak di halaman utama tuh ternyata si Shopee Food tuh memang udah ada gitu lho, kayak udah berjejer dengan fitur-fitur lainnya yang biasa digunain gitu.
PE	Oh oke, nah selain... ya fitur-fitur apa sih yang paling sering kamu pake tuh fitur apa?
N2	Kalau aku kebetulan Shopee Food.
PE	Oh Shopee Food itu eh kamu pakenya itu berapa hari sekali sih biasanya?
N2	Kalau aku bisa rentang 2 sampai 3 kali sehari bisa.

Nama : Elsa Amelia Lase	
Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, rentang 2 sampai 3 hari sekali ya. Nah untuk eh UI-nya dari aplikasi Shopee Food, dari Shopee yang fiturnya Shopee Food tuh gimana menurutmu?
N2	Kalau UI Shopee Food sendiri sih kalau dari aku mudah banget ya dipahamin. Kek aku pake sekali dua kali juga nggak terlalu susah sih kalau di Shopee Food itu buat mahamin gimana navigasi-navigasinya gitu.
PE	Oke contohnya seperti apa?
N2	Contohnya ya kayak kalau kita mau nambahin menu yang mau kita pesan ya langsung ada kayak pop up dari bawahnya gitu. Kita bisa langsung liat kayak jumlah pesanan kita sama detail pesanan kita seperti apa gitu.
PE	Oke, itu bisa diceritain nggak lebih lanjut itu detail-detailnya tuh seperti apa?
N2	Detailnya tuh seperti apa kayak emm... kayak kita kalau udah mesen terus kayak tadi aku bilang muncul pop up-nya gitu ya secara pop up dari bawah muncul terus kalau kita mau lihat detailnya lagi atau mau nambahin notes tuh kita tinggal klik, klik si pop up-nya itu sendiri terus kayak emang langsung detail sampai bawah bahkan kalau kita udah bayar ada tampilan bahwa kayak ada cap "paid" gitu. Nah itu tuh menurut aku sih bagus banget ya. Jadi kita udah nggak terlalu kayak mikirin kayak, "ini udah bayar apa belum?" gitu lho.
PE	Oke berarti secara penggunaan sebenarnya secara navigasi tuh dah oke, secara UI juga udah oke ya menurutmu. Nah, biasanya tuh selain eh fitur aplikasi Shopee Food nih, fitur apa yang eh kamu suka gitu?
N2	Kalau selain Shopee Food... eh ini sih, penggunaan umumnya kayak memang buat belanja online ya, kalau aku. Itu kalau mungkin kalau mau dilanjutin lagi mungkin lebih ke pulsa, tagihan gitu-gitu. Karena buat beli token biasanya. Atau emm... kuota internet.
PE	Oke kalau untuk belanja dulu ya. Yang untuk belanja biasanya kamu tuh belanja

Nama : Elsa Amelia Lase Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	apa aja sih emangnya?
N2	Kalau aku lebih ke pakaian sih. Lebih ke pakaian sama kayak barang-barang yang emang di offline store tuh mahal.
PE	Oke, kenapa eh kamu bisa menganggap bahwa yang di offline store tuh lebih mahal padahal kan produknya tuh kan sama ya sebenarnya. Kenapa Shopee bisa menurutmu lebih murah ya?
N2	Heem. Nah, kalau aku sih biasanya karena ngebandingin harga ya. Aku liatnya di offline store kayaknya mungkin ada perhitungan kayak pajak dan segala macamnya. Mungkin juga kalau di Shopee itu ah... dari aplikasinya sendiri mungkin ada potongan harga tersendiri ya yang bikin harga di Shopee tuh ternyata lebih murah nih daripada offline store.
PE	Nah, kan ngomong-ngomong masalah lebih murah nih, dan ah... ada diskon ya tadi ya. Nah, sebenarnya kan diskon nggak cuman Shopee ya, tapi ada di platform-platform lain. Nah, kalau semisal nih kamu disuruh beli di dua platform yang berbeda atau lebih, satu Shopee dan misalnya dikasih referensi yang lain misal Tokopedia atau Bukalapak, itu kamu lebih pilih yang mana?
N2	Kalau aku sendiri karena aku pemakai Shopee ya, aku kebetulan yang lain nggak make karena aku ngerasa nyaman dengan penggunaan si aplikasi ini sendiri.
PE	Itu kenapa tuh kok kamu lebih ngerasa nyaman menggunakan Shopee daripada platform-platform yang lainnya?
N2	Karena aku tipe pengguna yang kayak kalau aplikasi ini nggak membingungkan bagi aku ya aku tidak mencoba lagi gitu loh. Nggak nyoba buat nyari yang lain karena aku rasa dari segi harga, penggunaan, sama jaminan tuh si Shopee ini masih aman banget.
PE	Oke, kamu bisa ceritain nggak perbandinganmu misal, kamu pasti dah pernah

Nama : Elsa Amelia Lase Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	ya pake Tokopedia dan lain-lain?
N2	Jujur belum.
PE	Oh, belum pernah?
N2	Iya heem.
PE	Tapi yang lain e-commerce lain udah pernah?
N2	Eh tunggu bentar, kalau TikTok Shop itu termasuk ini ya e-commerce ya? Oke, oke heem pernah deh heem.
PE	Oke berarti eh coba kan bisa nggak ceritain perbandingannya antara penggunaan TikTok Shop atau Tokopedia dengan Shopee yang biasanya kamu pake itu perbedaannya ada di mana sih?
N2	Oke ini kalau dari segi belanja online ya. Kalau dari Shopee sendiri itu kan ada pengiriman instan ya. Kalau di Tokopedia ini sepengalamanku sih aku belum pernah ada lihat fitur pengiriman instan, jujur. Dan kayak kurang transparan sih kayak tokonya itu di daerah mana. Sedangkan kalau di Shopee kita bisa liat dia tuh di daerah mana kan. Semisal kalau kita emang mau instan kita cari tuh yang Jogja di filter. Sedangkan kalau di Tokopedia tuh nggak bisa, nggak ada fitur itu. Nge-filter daerah.
PE	Oke berarti menurutmu nih eh Shopee nih eh secara lengkapnya itu jauh lebih lengkap daripada Tokopedia ini. Nah, tapi kalau secara kepercayaan nih, secara kepercayaanmu di Shopee itu eh gimana sih?
N2	Emm... secara kepercayaan sih sebenarnya lebih ke... sebenarnya kalau secara kepercayaan aku selalu ngeliat kayak toko-toko yang ada labelnya biasanya di UI-nya. Label kayak Mall misalnya, Mall Store atau kayak Star. Nah gitu tuh kalau perbandingan antara dua itu ya. Cuman kalau secara aplikasi sih eh aku lebih ngelihat si Shopee ini kalau nggak nyampe tanggal segini, nggak nyampe

Nama : Elsa Amelia Lase Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	tanggal yang diestimasi kan ada jaminan berupa voucher gitu. Dan di... kalau di Tokopedia di TikTok Shop itu sendiri aku kayaknya nggak pernah ngelihat deh ada jaminan kayak gitu.
PE	Oke, nah perasaanmu tuh gimana pada saat ada barang yang belum sampai sesuai dengan estimasi itu kan pasti ada eh... tadi seperti kamu bilang tuh ada voucher ya. Nah itu perasaanmu tuh gimana pada saat tau barangmu tidak sesuai dengan estimasi tuh?
N2	Heem. Jujur kalau nggak sesuai estimasi sebenarnya sebagai pengguna pasti kayak ngerasa kayak bete ya, kesel nggak nyampe. Tapi kayak ada sesuatu yang emang udah ada yang kita pegang gitu loh dari konsekuensinya si aplikasi tersebut nggak ngirimin secara tepat waktu. Nah kalau nggak ada jaminan sama sekali kan istilahnya kayak... ya elah, jadi kalau telat yaudah gitu aja gitu lho.
PE	Oke. Nah, tadi kamu juga ngebahas tentang kalau di Shopee tuh ada fitur tentang bayar pulsa, bayar tagihan, terus buat beli kuota internet. Nah kenapa kok kamu tuh lebih milih eh Shopee untuk bayar internet, bayar pulsa dibanding platform-platform lainnya tuh kan ada banyak tuh. Kenapa Shopee gitu?
N2	Emm, lagi-lagi karena aku termasuk pengguna lama Shopee yang emang udah nyaman sama aplikasi ini, dan kayaknya pembelian di Shopee ini juga cepet sih maksudnya kita tinggal masukan tokennya misalnya eh misal nomor ininya nomor eh apa listriknya gitu. Terus kayak dibayar langsung generate tuh tokennya. Kayak cepet aja sih gitu maksudnya.
PE	Oke prosesnya tuh, estimasinya tuh berapa lama sih?
N2	Estimasinya? Kayaknya nggak nyampe satu menit malah kayak kamu bayar, ndak tek langsung ada itunya, langsung ada tokennya ter-generate.
PE	Oh gitu, nah kalau pada saat kamu beli kuota tuh gimana?

Nama : Elsa Amelia Lase Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N2	Beli kuota juga sama sih. Eh jadi Shopee ini enak ya. Kayak pesan makan di situ, mau beli token di situ, mau beli kuota di situ. Kalau beli kuota juga langsung biasanya sih agak lebih lama ya ter-generate daripada si token itu tadi. Kayak langsung dapet pesan dari operator. Semisal aku Tri tuh, langsung dapet pesan dari operator kalau si kuotanya udah masuk.
PE	Oke nah selama ini selama kamu pakai Shopee nih, dari tadi eh Shopee Food, Shopee belanja, habis itu ada Shopee untuk bayar tagihan, tuh selama ini kamu ada kendala nggak sih?
N2	Eh, kalau karena udah paham ya... Nah aku tuh karena udah paham, udah biasa make jadi aku kayak nggak punya kendala yang gimana-gimana sih jujur. Karena kayak udah enak makenya. Mungkin kalau ditanyakan ke pengguna yang pertama kali mungkin pasti ada tuh, kayak masih bingung navigasinya segala macam gitu.
PE	Oke nah kendalamu tuh yang pernah kamu alamin itu apa salah satunya?
N2	Emm, kalau kendala, oh ini deh. Kalau Shopee Food itu kita nggak bisa nge-chat langsung sama ininya, siapa namanya? Yang punya, heem sama restonya. Kita cuma bisa nge-chat sama driver. Nah, aku tuh masih bingung kayak kenapa nggak dikasih akses aja. Karena kan saat pesanan kita masuk tuh bisa aja driver tuh belum di tempat gitu lho, sedangkan makannya udah dibuat. Kayak siapa tau kita punya notes yang emang ketinggalan. Jadi kalau mau nitip pesan ke driver juga udah telat gitu kan. Nah itu sih kalau kendala dari aku ya.
PE	Nah terus itu kalau kamu kendalanya seperti itu, cara penyelesaianmu tuh gimana?
N2	Nah, kalau sampai saat ini ya, aku masih kayak usaha buat nge-chat driver, cuman jarang banget yang eh apa ya... nggak telat penyampaiannya. Jadi kayak

Nama : Elsa Amelia Lase	
Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kalau secara solusi sebenarnya belum ada sih.
PE	Oh berarti solusinya itu belum ada ya. Itu mungkin suatu kekurangan menurutmu ya untuk fiturnya Shopee Food sendiri. Nah kalau secara kemudahan penggunaan secara navigasi dan lain-lain tuh menurutmu secara overall tuh gimana?
N2	Secara overall sekarang bagus sih. Cuma paling itu tuh... emm... sekarang UI-nya kalau di keranjang, itu tombol hapus itu tuh kan nggak kelihatan toh. Kita tuh harus nge-swipe dulu baru ada tombol hapus. Nah itu tuh bagi pengguna awam pasti susah sih.
PE	Oke, nah oh ya tadi aku juga mau bahas tentang tadi eh balik lagi ke Shopee Food dulu ya. Kamu berarti sering ya pake Shopee Food itu?
N2	Sering banget.
PE	Apakah itu rentan waktu berapa lama kamu harus pake Shopee Food lagi?
N2	Rentang waktu berapa lama... mungkin karena aku ini ya... emm mungkin kayak per lapan jam.
PE	Oh mungkin tiap hari ya?
N2	Iya aku tiap hari makenya.
PE	Oke nah. Kalau kamu nih disuruh milih antara Shopee Food dengan eh aplikasi lain kayak GoFood dan lain-lain itu kamu lebih pilih mana?
N2	Aku lebih pilih Shopee Food sih jujur.
PE	Tetep lebih pilih Shopee Food?
N2	Betul.
PE	Alasannya?
N2	Alasannya diskonnya Shopee Food tuh lebih gede.

Nama : Elsa Amelia Lase	
Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Diskonnya lebih gede tuh eh kayak seberapa sih kamu misal beli barang harga segini diskonnya bisa sampai berapa sih?
N2	Nah kayak di Shopee Food tuh minimal 25 ribu aja itu potongannya gede banget sih jujur kayak... eh ada sampai 15 ribuan. Kadang aku malah harga-harga yang udah nyampe 30 aku cuman bayar belasan. Jujur kayak segede itu sih apalagi kita pengguna yang sering ya. Jadi diskonnya makin gede.
PE	Oke kalau platform lain itu seperti apa? Kamu bisa ceritain nggak secara pengalamanmu?
N2	Kalau aku juga pengguna GoFood sama GrabFood ya. Kalau GrabFood tuh kalau di akun aku jujur eh... dikit banget sih kalau diskon-diskonan gitu. Sekalinya ada juga cuman bisa dipakai di saat itu aja gitu loh. Kayak ke depan-ke depannya entar tiba-tiba baru ada lagi. Kalau Shopee Food kan nggak, dia memang ada setiap hari pasti ada.
PE	Kalau GoFood sendiri itu gimana?
N2	Kalau GoFood sendiri itu sebenarnya ada, tapi sama kayak GrabFood dia tuh ada perkaliannya gitu lho. Kayak kamu cuman bisa pake 3 kali, berapa kali. Gitu sih bedanya.
PE	Oke, nah tadi balik lagi ke fitur-fitur ya, fitur kayak belanja, eh keranjang belanja tadi kan nggak keliatan ya tombol hapusnya. Harus di-swipe dulu baru muncul. Nah itu eh kamu sebagai user itu perasaannya gimana sih kalau kan itu berarti kalau user baru akan bingung kan. Nah kamu tuh sebagai user yang lama tuh gimana cara menanganinya?
N2	Kalau aku sih jujur itu aku baru tau fitur hapus itu baru beberapa bulan yang lalu jujur. Karena aku nggak pernah ngapus-ngapusin keranjangku. Tapi kan kalau aku mau nambahin ini, kalau udah max 99 gitu kan kita nggak bisa

Nama : Elsa Amelia Lase Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	nambah lagi toh. Jadi aku mencari gimana caranya buat ngapus list yang emang aku nggak akan beli lagi. Nah itu tuh pokoknya aku tekan-tekanin, aku swipe. Jadi rasanya tuh kayak apa ya... ya bingung. Bingung aja sih maksudnya kenapa nggak kayak transparan gitu aja, kayak ada tombol hapusnya emang di list dikeranjangnya itu. Itu sih secara UI sih harusnya lebih transparan aja ya.
PE	Oke nah, mungkin selama kendala-kendala yang kamu alami nih dari Shopee Food dan lain sebagainya itu eh apakah kamu tuh tetep merasa percaya ke aplikasi Shopee atau nggak?
N2	Kalau aku sih masih percaya aja ya, karena sebenarnya kendala-kendala tersebut bukan kendala yang emang bikin aku jadi apa ya... minim kepercayaan gitu loh. Kayak aku nggak merasa tertipu juga. Cuman paling ya bingung, bukan nggak percaya lagi. Gitu aja sih sebenarnya masih tetep pakai aja.
PE	Eh, bingungnya tuh di bagian mana sih?
N2	Bingungnya kayak yang tadi aku jelasin, mungkin kurang ada, ada aja fitur yang mungkin belum terlalu transparan yang bikin aku harus nyari lagi gitu loh.
PE	Contohnya yang nggak transparan tuh misalnya kayak apa yang tombol hapus tadi ya?
N2	Heem, betul. Heem.
PE	Oh itu tidak kelihatan secara mata gitu ya.
N2	Heem. Oke.
PE	Nah menurutmu eh kalau kamu udah percaya nih berarti kan apakah itu akan mempengaruhimu untuk berbelanja kembali di Shopee secara terus-menerus?
N2	Iya. Menurut aku sih pokoknya kalau udah secara tampilan bagus, secara kayak dalam-dalami fitur-fiturnya bagus, itu tuh bakal mempengaruhi banget buat beli lagi maksudnya kan kita beli lagi karena kita nyaman gitu toh. Kalau kita

Nama : Elsa Amelia Lase Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	bingung dengan segala macam fitur atau tampilannya pasti kita juga males kan bukanya lagi. Jadi menurut aku ngaruh banget sih.
PE	Oke, berarti nah kalau menurutmu nih, kalau secara UI nya sendiri itu apakah mempengaruhimu untuk eh bisa percaya ke aplikasi Shopee dan berbelanja kembali di Shopee?
N2	Betul. Nah kayak aku bilang tadi, transparansi fitur itu penting sih di UI. Soalnya kayak semisal eh kita beli barang nih, terus ternyata di UI itu nggak detail. Nah kita kan jadi ragu toh. Ternyata di sini nggak ada transparansi nih aku belinya kapan, terus dia estimasi pengirimannya kapan. Pasti kita nggak percaya dong. Kayak aduh ini kalau, kalau nggak ada kayak gininya ngirimnya berapa lama nih estimasinya kapan. Menurut aku UI tuh penting banget sih maksudku. Kayak secara penyusunan, terus info-info yang bener-bener di-highlight tuh memang harus yang penting banget. Jadi menurutku ngaruh.
PE	Oke nah kalau secara UX nya sendiri, secara navigasi itu eh kemudahan pengalaman penggunaan tuh apakah mempengaruhi rasa percayamu sehingga kamu berbelanja kembali di Shopee?
N2	Betul tentu aja sih. Soalnya kayak aku bilang tadi kalau membingungkan bakal bikin penggunanya males. Kan nggak semua pengguna pengen explore toh. Maunya ya efisien kita pakai aplikasi itu buat efisiensi, buat kemudahan. Jadi kalau membingungkan justru bikin males.
PE	Oke nah miss.. eh sori nih, aku mau tanya malesnya tuh di bagian mana untuk membingungkannya?
N2	Kayak tadi, males buat explore sih. Kayak mungkin kalau kayak aku kan karena memang pengen sesuatu aku masukin ke keranjang tadi, nah aku tuh usaha nyari di mana hapusnya. Mungkin orang-orang kayak kalau udah males ya nyari

Nama : Elsa Amelia Lase	
Kode : N2	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	produk yang sama di tempat lain. Misalnya TikTok Shop. Mungkin di TikTok Shop dia dia masih kosong nih keranjangnya, bisa aja dia beli di tempat lain dengan harga yang sama gitu loh.
PE	Oke. Mungkin segitu dulu wawancaranya ya, eh Els... saya. Terima kasih atas waktunya.
N2	Oke.

Nama : Stefanus Wijayanto Kode : N3	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke halo efan makasih ya udah mau dateng di wawancaraku yang sekarang ini. Ee aku nih sekarang ini kan bahas tentang UI/UX Shopee terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang ke aplikasi Shopee. Nah aku mau tanya dulu nih ke kamu pengalaman kamu kan udah tanda tangani ya sebelumnya ee surat bahwa kamu pengguna aktif Shopee ya?
N3	Ya, saya sudah tanda tangani nih Lik, ee untuk suratnya.
PE	Oke, berarti kamu udah bersedia ya untuk aku wawancara ya?
N3	Siap, siap.
PE	Nah sekarang ini kan kamu kan berarti pake Shopee gitu ya. Boleh nggak ceritain pengalamanmu pake Shopee itu gimana secara experience atau secara tampilan boleh lah ceritain aja semua.
N3	Oke. Di sini mau cerita dikit ee soal experience-ku pake Shopee. Nah. Kenapa sih Shopee kenapa nggak yang lain gitu. Nah, kebetulan di sini karena udah lama pakai Shopee dan percaya Shopee karena jika... apa ya... kalau pake yang lain tuh jadinya kayak aneh lagi rasanya harus nyesuaiin lagi. Di sini yang pertama saya suka pakai Shopee karena desainnya enak dilihat dan untuk eee memakai sistemnya juga enak. Tinggal dipencet dibeli tinggal dimasukin keranjang. Terus untuk eee apa sih... detail lokasi pengiriman itu juga bisa lengkap ngisi sesuai titik eee lokasi, jadi nggak usah ngisi detail lagi. Nah di situ yang menurut saya tuh enak gitu. Terus di situ juga ada tracking untuk paket. Nah, jadi kita bisa ngelacak paket di situ jadi ngerasa aman aja gitu.
PE	Nah tadi kan kamu mengatakan bahwa tampilannya Shopee tuh menarik gitu ya. Kenapa kok kamu bisa bilang bahwa tampilannya Shopee itu bisa menarik gitu? Apa yang membuat kamu merasa bahwa oh tampilan Shopee menarik gitu?

Nama : Stefanus Wijayanto Kode : N3	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N3	Nah, yang di sini buat tampilan Shopee menarik tuh karena ini sih, jadi setiap apa yang kita ingin tuh pasti muncul gitu di Shopee. Nah, itu jadi... eee... kita jadi ada rasa ketertarikan di situ dan itu sekarang ada tambahan video kayak eee reels, ada video short-nya. Nah di situ juga ada iklan yang biasanya kita suka di situ, benda yang kita suka di situ muncul di situ. Nah itu.
PE	Oke, nah kenapa kok kamu bisa mengatakan bahwa video atau fitur video ya, itu bisa buat kamu tuh suka. Apa toh yang buat kamu suka dari fitur-fitur itu?
N3	Nah, aku suka tuh karena ee bendanya nih udah terlihat jelas di video di- review sama eee sek-... di- review oleh si toko tersebut, oleh kreator toko tersebut. Jadi eee oh dengan video ini pasti benda ini nih yang dateng gitu. Jadi udah eee bakal expect apa yang kita dapet nantinya gitu.
PE	Oke berarti karena itu kamu bisa ngelihat barangnya secara real jadi kamu merasa lebih... apakah dengan itu kamu merasa lebih percaya apa nggak dengan adanya fitur video itu?
N3	Sebenarnya percaya kurang percaya karena kadang yang di video itu tidak nyata. Nah ngeceknnya lagi tuh ee lihat ini sih, lihat rating. Jadi lihat rating di bawah tuh... jika sesuai sama yang di video ya itu saya percaya sih. Kalau misalkan banyak bintang lima itu juga saya percaya.
PE	Nah apakah dengan berarti selain yang kamu suka berarti selain fitur video, ada fitur eee rating atau review atau ulasan ya. Nah apakah itu tuh membuat kamu tuh semakin tertarik belanja di Shopee dan semakin percaya belanja di Shopee?
N3	Itu semakin membuat saya percaya dan tertarik karena eee jika rating-nya eee buruk emang eee di atas tuh jarang muncul, jika rating toko-toko apa eee tokonya itu baik, pasti barang-barang yang di atas itu muncul... bakal muncul ke atas barang-barang itu.

Nama : Stefanus Wijayanto Kode : N3	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke nah berarti karena adanya rating, rating-nya bagus makanya menjadi rekomendasi paling atas gitu ya. Nah tadi aku juga pengen mention bahwa kamu tuh masalah tracking. Tadi masalah tracking pada saat kamu beli kamu bisa nge-track ada di mana. Nah apakah itu membuat kamu ee... apakah menjadi salah satu alasanmu untuk berbelanja kembali di Shopee?
N3	Itu... iya, karena eee merasa lebih percaya dan aman aja. Eee... jadi kan eee pembeli atau konsumen ini bakal tahu paketnya ini udah sampe mana gitu.
PE	Oke, nah tadi udah ngomong-ngomong masalah fitur dan lain sebagainya. Nah tampilan aplikasi seperti apa atau fitur apa yang selain tadi masalah video dan tracking tampilan atau UI Shopee seperti apa yang kamu suka di dalam Shopee itu? Apakah kamu tertarik dengan UI-nya Shopee?
N3	Eee tertarik sih karena simpel dan dia di situ banyak pilihannya gitu. Jadi eee eee ingin memasukkan barang tuh tinggal dimasukin keranjang, lalu dipencet beli dan di situ ada metode pembayarannya juga simpel, tidak terlalu ribet gitulah.
PE	Oke, tadi kamu bilang bahwa metode pembayarannya itu simpel gitu ya. Nah simpelnya tuh bisa kenapa kamu bisa bilang simpel gitu padahal kan aplikasi-aplikasi yang lain seperti Tokopedia dan TikTok Shop itu kan mungkin memiliki hal yang serupa. Apa yang membuat kamu bisa bilang Shopee itu simpel?
N3	Nah di sini mungkin karena saya sudah terbiasa make Shopee, jadi ee rasanya ini lebih enak aja gitu. Jadi bisa pake eee bank kita, bisa pake eee apa langsung ini... apa namanya itu... ShopeePay. Dan mungkin ada fitur Shopee PayLater nah di situ juga mungkin enak.
PE	Oke apakah kamu pernah menggunakan fitur Shopee PayLater itu? Apa pernah apa nggak?

Nama : Stefanus Wijayanto	
Kode : N3	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N3	Ee dulu saya sempat pernah menggunakan itu.
PE	Digunakan untuk apa?
N3	Kebetulan membeli barang yang aneh-aneh lah.
PE	Oke nah apakah dengan fitur Shopee PayLater itu yang membuat kamu tuh ee lebih sering buka Shopee?
N3	Eee pada saat itu... lebih sering karena keinginan, tapi untuk sekarang tidak sih.
PE	Oh tidak. Oke tadi kamu juga mention masalah kemudahan penggunaan ya dalam Shopee. Eee kamu bilang bahwa pembayarannya itu mudah dan mungkin secara check out juga mudah ya. Nah pernah nggak kamu mengalami kesulitan dalam menggunakan Shopee?
N3	Ee mungkin untuk kesulitan itu saya pernah meng-... pernah mengalami kesulitan karena eee sinyal internet. Nah di situ UI-nya nih nggak muncul jika pakai data. Jadi munculnya itu saat menggunakan Wi-Fi untuk UI misal kita ngeklik barang di situ ee kosong, hanya tampilan loading jika memakai data.
PE	Oke. Nah, eee tampilan-tampilan seperti apa sih yang seharusnya itu baik digunakan untuk pengguna menurutmu?
N3	Mungkin tampilan yang sesederhana mungkin dan mudah diketahui oleh orang awam yang tidak eee sering menggunakan marketplace, itu jadi ya itu tadi yang saya bilang, tampilan yang simpel, tampilan yang mudah dimengerti oleh orang... gitu.
PE	Oke. Tampilan yang mudah mengerti seperti apa sih yang buat bisa lebih percaya gitu?
N3	Nah, mungkin untuk tampilannya di situ tokonya terlihat jelas dan apakah seller tersebut seller yang ee trusted, seller yang seperti kan ee mungkin saya nyebut dikit ada Shopee Mall begitu kan itu sudah trusted, jadi di situ bisa eee

Nama : Stefanus Wijayanto	
Kode : N3	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	membuat kita juga percaya akan toko itu gitu.
PE	Oke nah, apakah UI itu berpengaruh terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang pada aplikasi e-commerce? Apakah UI itu berpengaruh nggak sih terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang pada aplikasi e-commerce?
N3	Eee menurut... menurut saya nih itu berpengaruh sih karena kembali lagi itu ke kenyamanan eee seorang yang memakai itu gitu.
PE	Berarti dengan kenyamanan itu menurutmu tuh bisa membangkitkan rasa percaya sehingga orang itu bisa berbelanja kembali di Shopee. Nah kalau secara kemudahan pengguna tuh apakah berpengaruh terhadap rasa percaya dan eee berbelanja kembali di Shopee kalau dari segi kemudahan penggunaan?
N3	Untuk kemudahan penggunaan... menurut saya itu eee tidak, tidak berpengaruh sih. Mungkin di lain sisi ada ee aplikasi yang lain yang lebih sederhana lagi dan lebih mudah digunakan lagi. Di situ eee... dan mungkin pengguna Shopee ini bisa pindah ke aplikasi lain tersebut begitu.
PE	Oke N3, makasih ya atas kesempatannya dan waktunya udah kamu sempatin untuk wawancaraku ini. Semoga sukses juga ya N3 ya.
N3	Oke, terima kasih Felix.

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo Jo.
N4	Halo, halo.
PE	Nah, jadi aku jelasin dulu ya. Nanti aku eh tanya ini untuk skripsiku, untuk skripsiku tentang UI UX Shopee. Eh tolong dijawab apa yang ada di dalam otakmu atau dalam pikiranmu tuh langsung dikeluarin aja gitu karena itu yang aku butuhin gitu ya Jo ya.
N4	Oke siap, aman aja.
PE	Oke Jo. Nah kesibukannya sehari-hari ini sekarang ngapain wae Jo?
N4	Ya cuma ngurus skripsi aja sih sebenarnya. Enggak ada kesibukan lainnya.
PE	Oh ngurus skripsi. Selain itu?
N4	Enggak ada sih sejauh ini tapi mungkin kalau ke depannya kurang tahu ya. Mungkin bisa nyari kerja sampingan atau bahkan jadi SS, enggak ada yang tahu.
PE	Oh oke. Nah ini kan aku kan cari pengguna aktif Shopee, dan itu salah satunya kan kamu ya.
N4	Yes.
PE	Yang kamu tanda tanganin dokumen untuk menjadi pengguna aktif Shopee. Nah, seberapa sering kamu pakai Shopee itu?
N4	Hmm, kalau penggunaan Shopee sendiri mungkin dari sebelum masuk kuliah pun udah gunakan. Tapi kalau untuk penggunaan paling sering ini di zaman-zaman kuliah ini, di ketika kuliah. Untuk penggunaannya sendiri ya nggak jauh-jauh dari membeli barang, terus mungkin apa aja sih eh ada menggunakan PayLater-nya dan kawan-kawannya gitu, terus mungkin ShopeePay-nya gitu. Mungkin itu aja sih.
PE	Oke. Nah, pertama kali kamu pakai Shopee itu kapan?
N4	Kalau untuk waktu tepatnya jujur saya lupa, tapi mungkin SMA bisa saya bilang.
PE	Oke, SMA ya. Nah, eh produk apa yang sering kamu beli?

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N4	Produk yang sering saya beli ini untuk yang dari awal sampai akhir atau akhir-akhir ini?
PE	Eh yang paling sering lah.
N4	Paling sering, sejauh ini parfum sih.
PE	Parfum ya. Nah, kenapa kok kamu lebih milih Shopee dibanding platform-platform lain kan banyak tuh ada Tokopedia, ada Lazada, ada Blibli. Kenapa kamu lebih pilih Shopee?
N4	Oke, kalau eh menggunakan konteks parfum yang saya beli tadi, itu ada sebenarnya memang ada beberapa dari misal Tokopedia, TikTok Shop, dan lain-lainnya. Tapi untuk range harganya sendiri, eh saya kurang tahu kenapa tapi di Shopee ini lebih bersahabat. Dan untuk proses payment-nya lebih cepat, karena kan kalau pembelian parfum itu harus menggunakan teknik war gitu, atau rebutan dengan orang banyak gitu. Jadi kalau kita kalah cepat sedikit kita nggak bakal mendapat barangnya. Jadi kalau kita menggunakan Shopee kita ada teknik-teknik emang dari aplikasinya sendiri mungkin, jadi kita bisa langsung dapet barang itu tanpa proses yang agak ribet gitu.
PE	Oke. Nah menurutmu pengalamanmu selama pakai Shopee itu menyenangkan atau kurang menyenangkan?
N4	Kalau pengalaman sendiri sih sebenarnya aman-aman aja ya. Barangnya sesuai yang saya order, eh kurirnya juga tepat waktu, mungkin ya kalau ada beberapa kondisi khusus ya bisa diwajarkan gitu. Tapi mungkin kalau oh ini ada, untuk Shopee Food, saya baru keinget tadi. Kalau untuk Shopee Food sendiri itu terkadang, nggak tahu kenapa itu ketika driver-nya nge-call, itu nggak masuk ke ini kita, kalau kita lagi nggak buka aplikasinya atau buka handphone kita. Jadi kalau semisal ada driver nge-call "Mas udah sampe gitu Mas", nah itu nggak masuk call-nya atau bahkan chat-nya juga notifikasinya nggak kedengeran gitu kalau di tempat saya ya.
PE	Oh, berarti in so far tuh aman, cuman permasalahannya di fitur Shopee Food-nya ya, untuk fitur call-nya itu kalau kamu ndak buka Shopee itu ndak masuk ya?

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N4	Iya, betul.
PE	Nah pendapatmu nih gimana nih selama pakai Shopee itu secara UI atau tampilan aplikasi Shopee itu secara keseluruhan gimana? Apakah menarik atau kurang menarik atau eh terlalu ramai kayak gitu?
N4	Oh, kalau untuk UI-nya sendiri sebenarnya oke-oke aja. Dia menyesuaikan temanya sendiri walaupun jujur bagi saya warna oren agak bikin saya sakit mata, tapi karena memang logonya sendiri berwarna oren gitu jadi kan menyesuaikan gitu. Nah tapi kalau untuk ramainya itu mungkin saya bisa bilang ya, terlalu ramai bagi saya gitu. Terlalu banyak menu aplikasi iklan dan sebagai macamnya gitu. Apalagi mereka baru-baru ini seingat saya itu baru menambahkan fitur-fitur seperti Nego, Nego-Neko dan sebagainya gitu dan itu fitur-fitur penting nggak penting gitu sebenarnya.
PE	Oh gitu. Nah, menurutmu, apakah eh Shopee ini tuh fitur dalam Shopee atau navigasinya itu mudah dipahami pada saat pertama kali digunakan, waktu kamu pertama kali pake Shopee?
N4	Mmm, kalau pertama kali itu kalau untuk dari login dan membuat akunnya sendiri ya itu standar saja ya, semua aplikasi kurang lebih seperti itu. Terus untuk pemakaian di dalamnya kurang lebih kalau untuk fitur-fitur umumnya sih aman aja seperti pembelian barang atau penggunaan Shopee Food dan kawan-kawan tadi. Tapi mungkin kalau untuk fitur-fitur tambahan yang saya sebutkan sebelumnya mungkin itu butuh sedikit eh tutorial khusus gitu, karena jujur saja saya bingung menggunakannya ini untuk apa gitu.
PE	Oke. Lalu kalau kesulitan yang pernah kamu alami tuh berarti itu ya?
N4	Iya.
PE	Oke, nah kesulitan yang lain, kalau secara navigasi gitu ada nggak?
N4	Kalau untuk saya sendiri sih nggak ada ya, mungkin karena saya memakainya di umur remaja gitu jadi kan saya sedikit udah mulai mengerti gitu. Tapi mungkin kalau untuk

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	anak-anak, mungkin 14 15-an tahun atau mungkin orang tua mungkin sedikit bakal sedikit kebingungan karena banyaknya menu tadi.
PE	Oke. Nah kamu pada saat melaku eh beli di Shopee apakah kamu tuh merasa percaya terhadap platform tersebut?
N4	Oh, kalau untuk pembelian sendiri pertama-tama tuh saya biasanya melihat dari eh history tokonya, mulai dari jumlah pembelia... jumlah pembelian yang sudah dilakukan, rating-nya dan sebagainya. Jika eh sebuah toko udah mendapatkan hasil seperti itu, semisal rating-nya tinggi dan jumlah pembeliannya yang banyak, itu saya ya percaya-percaya aja gitu. Mungkin tambahan juga kalau misal membeli suatu produk khusus ada tambahan mungkin melihat komentar. Tapi kan kalau komentar itu kan eh subjektif gitu, dari pendapat orang-orang gitu. Nah kalau untuk kondisi ketika tokonya gitu rating-nya kecil atau mungkin pembelian sedikit, mungkin saya sedikit ragu-ragu gitu. Karena wah ini nggak tahu nih bisa dipercaya atau nggak. Nah tapi kembali lagi kalau emang saat itu barangnya saya butuhkan ya gas aja gitu.
PE	Oke. Eh nah menurutmu, apakah kamu tuh pernah melakukan pembelian ulang di Shopee setelah transaksi sebelumnya. Berarti kamu berulang-ulang gitu pakai Shopee?
N4	Oh sering.
PE	Oh sering ya, berarti bukan hanya sekali dua kali aja ya.
N4	Iya, apalagi konteksnya yang tadi kan saya membeli parfum gitu, itu entah berapa kali itu mungkin dalam sebulan bisa 5 kali, 6 kali gitu dan itu pun dilakukan secara berkala gitu. Kalau misal ada barang baru, yaudah, saya lanjut lagi pakai Shopee karena kembali ke alasan awal tadi.
PE	Oke, nah, apa alasan utamamu apakah karena harga, apakah karena promo, apakah karena UI-nya itu enak dilihat, apakah eh kemudahan dalam menggunakan Shopee itu enak, atau faktor lainnya? Apa yang membuat kamu tuh bisa menggunakan kembali

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	aplikasi Shopee untuk berbelanja?
N4	Oke, kalau untuk alasan saya pribadi itu yang pertama yang jelas itu harganya lebih relevan. Terus promo-nya yang cukup banyak. Dan yang tadi, alasan khusus saya sendiri itu karena metode pembayarannya beragam dan cepat gitu.
PE	Oke. Nah menurutmu nih, apakah eh pengalamanmu waktu menggunakan aplikasi Shopee itu bisa mempengaruhi keputusanmu untuk menggunakan atau membeli kembali di platform tersebut?
N4	Kalau berdasarkan pengalaman saya sih iya, karena dari tadi dari eh kembali ke alasan sebelumnya yang harga dan kawan-kawan, atau mungkin eh barangnya sampai yang tepat waktu sesuai estimasi gitu, jadi karena berdasarkan hal itu membuat saya puas yaudah saya membeli lagi berulang kali di aplikasi yang sama atau mungkin toko yang sama gitu.
PE	Oke, nah menurutmu nih Jo, apa... apakah eh ada pengaruh tampilan aplikasi Shopee atau UI itu terhadap rasa percaya ketika kamu bertransaksi dan eh menggunakan kembali? Apakah UI itu ada pengaruhnya ke situ?
N4	Mmm, kalau UI sendiri sebenarnya emang bakal berpengaruh gitu. Dari bagaimana eh UI-UI-nya itu bentuknya bagaimana gitu. Mungkin orang-orang kembali lagi ke pertama itu orang-orang bakal tertarik kalau tampilannya bagus gitu. Nah jadi kalau tampilannya bagus kan itu udah nge-hook orang gitu, udah memancing orang untuk "ah udah saya lanjut aja pakai ini" gitu. Nah tapi kalau kembali lagi kalau untuk saya sendiri saya menurut saya itu tampilannya kurang gitu. Tapi kalau secara fungsional itu sudah cukup banget.
PE	Oke berarti eh menurutmu secara UI itu di Shopee itu kurang menurutmu, tetapi secara pengalaman penggunaan aplikasi atau UX-nya seperti melakukan pembayarannya itu banyak, melakukan pembayaran, pembayarannya bisa pakai QRIS dan lain-lain, itu tuh

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	yang membuat kamu tuh eh bisa percaya dan pengen balik menggunakan Shopee lagi untuk berbelanja gitu ya?
N4	Iya, betul sekali.
PE	Oke, makasih ya Jo ya, buat waktunya, maaf mengganggu.
N4	Sama-sama.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo Jo, apa kabar Jo?
N4	Halo, baik-baik.
PE	Nah, makasih ya udah mau dateng di wawancara kedua.
N4	Iya, gapapa.
PE	Nah, wawancara kedua ini, aku nih mau menggali pernyataanmu yang seharusnya aku gali lebih dalam ya Jo ya.
N4	Oke.
PE	Nah, kemarin kan kamu kan eh kamu pernah bilang kamu kalau kamu tuh menggunakan Shopee Paylater-nya ya.
N4	Iya, betul.
PE	Nah, kenapa kok kamu menggunakan Shopee Paylater daripada paylater-paylater yang lainnya? Kenapa harus pakai Shopee Paylater?
N4	Oke, izin menjelaskan. Jadi kenapa menggunakan Shopee Paylater sendiri itu karena mungkin dari kebijakannya Shopee-nya sendiri yang lebih gampang ya, terutama untuk remaja-remaja atau mahasiswa itu untuk proses pengajuannya tuh lebih gampang, untuk proses ACC-nya dibandingkan dengan eh paylater-paylater lain di aplikasi lain gitu. Jadi eh untuk kita sendiri yang belum memiliki penghasilan itu bisa digampangkan juga

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	gitu untuk proses pengajuannya nanti. Kurang lebih sih begitu.
PE	Berarti Shopee Paylater itu mudah untuk eh diajuin ya?
N4	Iya, mudah untuk diajukan.
PE	Nah, apakah i- apakah itu tuh mempengaruhi keputusanmu untuk berbelanja di Shopee?
N4	Oke, kalau untuk mempengaruhi keputusan sih, enggak terlalu juga dikarenakan, itu tuh Shopee Paylater tuh pertama kali saya buka itu dikarenakan ada satu kupon diskon kalau enggak salah ingat. Jadi ketika kita menggunakan metode pembayarannya itu Shopee Paylater, nanti harga untuk barang yang kita beli itu bisa berkurang se- sampai kira-kira 90-an persen gitu kalau enggak salah ingat gitu.
PE	Oke berarti, kamu tuh eh enggak juga ya berpengaruh sebenarnya untuk berbelanja kembali di Shopee menggunakan Shopee Paylater ya?
N4	Ya enggak terlalu.
PE	Nah, Shopee Paylater kamu juga bilang kalau Shopee Paylater itu mudah diajuin. Nah, kemarin kamu juga bilang ya Jo, kalau kamu tuh beli parfum itu harus war dan Shopee itu lebih cepat dalam proses payment-nya ya?
N4	Iya.
PE	Nah, pengalamamu tuh gimana pada saat melakukan pembelian parfum secara war di Shopee itu gimana pengalamannya?
N4	Oke, kalau untuk pengalaman sendiri saya biasanya menggunakan dua cara, tapi yang paling sering ini cara yang ini. Jadi caranya itu kita melakukan pembayaran secara COD. Jadi ketika kita melakukan opsi pembayaran secara COD, nanti ketika kita melakukan klik pada barang yang kita beli, misal ketika saya ingin membeli parfum gitu, saya pencet itu eh tombol belinya, nanti dia tuh bakal kesimpen di suatu tempat gitu. Jadi nanti statusnya itu udah kita beli, tapi kita belum melakukan pembayaran karena pem- eh pilihan pembayaran kita tadi COD. Jadi eh ibaratnya tuh kita masih megang-megang aja

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	itu barang kalau semisal kita pergi ke suatu mall-mall gitu, jadi kita baru pegang dan itu belum jadi milik kita. Nah, kenapa COD? Karena COD itu eh bisa langsung tanpa melakukan proses masukan PIN dan segala macam. Nah jadi ketika udah selesai nih barang kita pegang, misalnya tadi, nah ketika barangnya udah selesai kita pegang itu kita baru bisa mengubah metode pembayaran menjadi yang lain. Atau mungkin cara kedua, ini cara yang cukup simpel juga, jadi kan kalau misal kita mau melakukan pembelian, kalau kita nggak punya saldo ShopeePay berarti kan kita harus melakukan top-up dulu kan. Nah itu kan berarti kita harus masuk ke aplikasi lain atau mungkin kita mengkonekkan eh Shopee kita dengan eh credit card kita gitu. Nah cara yang kedua ini biasa saya menggunakan Paylater dulu. Jadi kalau menggunakan Paylater dulu saya tinggal mengubah opsi, lalu tinggal menggunakan sidik jari saja. Lalu dia otomatis masuk tanpa melakukan top-up, tapi lebih efisien jika melakukannya dengan cara COD yang saya jelaskan tadi.
PE	Oke, berarti kamu nih eh pengalamenmu war itu biasanya menggunakan COD, kalau nggak kamu pakai Shopee Paylater ya.
N4	Iya betul sekali.
PE	Oke, nah. Eh... Apa yang membuat proses checkout di Shopee itu terasa lebih cepat dibanding sama platform yang lain?
N4	Kalau untuk cepatnya sih karena emang saya biasanya menggunakan Shopee aja untuk berbelanja, jadi saya kurang informasi untuk platform lain. Tapi kalau untuk platform, beberapa platform seperti misalnya Tokopedia itu, kalau menurut saya itu sebenarnya kurang lebih sama aja. Kalau kenapa saya memilih Shopee juga sebelumnya udah sempet saya jelaskan karena banyak promonya aja sih.
PE	Oke berarti kamu pakai Shopee itu karena banyak promo aja ya daripada yang lain-lainnya, daripada platform e-commerce yang lainnya.

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N4	Iya betul sekali.
PE	Nah, kemarin tuh kamu juga bilang Jo, kalau driver-nya nge-call tuh kadang nggak masuk kalau nggak buka aplikasi ya?
N4	Iya.
PE	Nah, eh... Apakah masalah itu tuh pernah membuat kamu tuh kesulitan menerima pesanan?
N4	Oh iya sering. Jadi ketika saya memesan nih, lalu misalnya ada kasus di mana saya pergi ke kamar mandi atau bahkan lagi di luar gitu ada acara tiba-tiba gitu ya kan kita nggak bisa tahu gitu, apalagi kalau misalnya di tempat tinggal saya sekarang kan nggak ada tempat khusus untuk menitipkan barang pesanan gitu. Jadi kalau misalnya ada kita mesen, mesen makanan atau barang pun itu kan nanti bingung sendiri driver-nya ini mau taruh mana ini. Jadi eh karena tidak adanya notifikasi call tadi kita jadi harus standby terus di eh aplikasinya tersebut.
PE	Oke, berarti intinya kamu tuh merasa kesulitan karena pada saat kamu tidak standby, kamu tuh eh ndak masuk apa call-nya gitu kan. Berarti kamu merasa kesulitan ya?
N4	Iya.
PE	Nah biasanya kamu tuh nanganin, menangani hal itu tuh caranya gimana?
N4	Oh kalau caranya yang paling sering ya udah, saya standby aja di aplikasi tersebut walaupun sedikit merepotkan ya, tapi ya mau gimana lagi gitu. Atau mungkin saya kira-kira aja, jadi kan ketika kita memesan sesuatu misalnya ma- Shopee Food gitu kita mesen makanan, itu kan ada estimasi jamnya gitu. Semisal estimasinya jam 1 siang gitu, ya udah berarti kita eh membuka aplikasinya lagi tuh mungkin di sekitaran jam 1 kurang 15 atau 1 kurang 10 gitu. Tapi itupun terkadang driver-nya udah lebih dulu sampai gitu. Jadi ketika masuk aplikasi lagi tuh udah banyak itu notif chat gitu.
PE	Oke. Berarti kamu tetap standby gitu ya, cara menanganinya. Nah lalu kemarin tuh kamu

Nama : Jovanko Allosius	
Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	bilang kalau UI Shopee tuh terlalu banyak menu aplikasi dan iklan. Nah, menu atau fitur apa toh yang paling membuat kamu mengganggu di tampilan Shopee?
N4	Mmm menu yang paling mengganggu mungkin bisa saya bilang iklan-iklan yang muncul pop-up gitu. Jadi dia kan muncul secara tiba-tiba gitu jika kita membuka aplikasi, tiba-tiba muncul hampir setengah layar itu pop-up iklan mungkin "diskon checkout murah 20% bla bla bla" gitu. Itu kan secara tiba-tiba jadi otomatis kita tuh harus meng-cancel, dan juga setelah kita meng-cancel itu eh banyak eh iklan i- iklan-iklan kecil lainnya gitu seperti iklan orang lagi nge-live dan sebagainya gitu. Tapi kalau untuk iklan live sendiri itu jujur tidak terlalu mengganggu saya, tapi yang paling mengganggu ya pop-up yang muncul secara tiba-tiba dan memenuhi layar gitu.
PE	Nah biasanya tuh pada saat muncul-muncul seperti itu kan berarti kan kamu kan merasa terganggu ya dengan pop-up pop-up itu. Nah, eh sebagai, kalau kamu dikasih kesempatan untuk menjadi seorang UI/UX, apa yang bakal kamu lakuin gitu?
N4	Kalau jika saya diberi kesempatan mungkin saya melakukan ingin melakukan eh perubahan ya terutama di tadi di iklannya karena itu cukup mengganggu, dan di kita melakukan pembagian di eh ada segmen-segmennya tersendiri tuh. Walaupun emang dari aplikasinya tuh sudah memberikan segmen sendiri, tapi di segmen home-nya itu udah langsung muncul semua segmen yang ada gitu. Jadi eh menurut saya itu segmen-segmen yang lain tuh seperti nggak ada gunanya gitu. Mungkin lebih bisa lebih di-dipecah-pecah aja gitu biar nggak numpuk banget kelihatannya.
PE	Oke. Nah kemarin tuh kamu juga bilang Jo, kalau kamu tuh sering liat rating, jumlah pembelian, dan komentar di toko sebuah toko dalam Shopee ya. Nah, dari faktor tersebut, dari rating, jumlah pembelian, komentar tuh mana yang paling mempengaruhi keputusanmu untuk membeli produk?
N4	Kalau dari saya sendiri itu jumlah pembelian. Jadi karena jumlah pembelian tuh bisa langsung terlihat ketika kita masuk ke toko tersebut. Sementara kalau rating, kita harus

Nama : Jovanko Allosius Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	nge-klik dulu, nge-klik eh barang yang spesifik baru bisa kelihatan oh ratingnya berapa. Sedangkan kalau jumlah pembelian itu biasanya terletak di bawah nama barang tersebut. Misal saya ingin membeli nasi goreng kampung gitu, nah di bawahnya tuh udah, udah ada tuh disukai berapa orang sama total pembeliannya berapa gitu. Jadi itu langsung terlihat gitu tanpa perlu effort tambahan.
PE	Oke. Nah, apakah kamu pernah merasa tertipu atau kecewa pada saat udah kamu udah liat ratingnya bagus tapi kamu merasa tertipu dengan barang itu?
N4	Mmm ada beberapa kali kasusnya tapi nggak tau ini kesalahan dari tokonya atau emang kesalahan dari kurir, jadi ketika saya membeli barang, eh memang barangnya ini sedikit rapuh dan ketika sampai itu udah ada sedikit eh retakan atau bahkan hancur. Nah kalau itu kemungkinan besar sih emang dari kurirnya, jadi nggak bisa tera- saya nggak bisa terlalu menyalahkan tokonya. Lagian juga ketika saya eh melakukan proses pengembalian itu tidak ada masalah apa pun.
PE	Oke berarti eh pada saat kamu dateng, barangnya dateng meskipun mengecewakan tapi itu bukan dari tokonya ya, tapi mungkin dari ekspedisinya gitu ya. Nah lalu kemarin tuh kamu bilang kalau kamu tuh lebih, kamu tuh bisa sebulan bisa lima sampai enam kali beli parfum. Nah kenapa kok kamu tetap membeli parfum di Shopee meskipun udah berkali-kali membeli di Shopee sebelumnya?
N4	Ya karena kembali lagi ke alasan awal tadi karena promonya tuh selalu ada nggak tau kenapa. Entah karena saya berlangganan atau gimana tapi ketika ada barangnya, promonya juga ada jadi ya kenapa nggak sekalian aja gitu.
PE	Oke. Nah, kemarin tuh kamu juga bilang bahwa UI-nya tuh menurutmu tuh kurang, tapi secara fungsional sudah cukup. Nah, menurutmu tuh UI-nya kurangnya tuh di bagian mana gitu?
N4	Di bagian kembali lagi ke jawaban yang sama, kembali eh ke bagian home-nya tadi. Ya di

Nama : Jovanko Allosius Kode : N4	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	mana itu bagi saya sendiri itu numpuk banget, karena kebanyakan perintilan eh simpelnya. Jadi ketika kita masuk itu penuh banget itu rasanya langsung des gitu.
PE	Oke berarti pada intinya kamu tuh merasa terganggu dengan UI-nya tuh pada saat keramaian gitu ya, terlalu ramai.
N4	Iya betul sekali.
PE	Oke, terima kasih banyak ya Jo atas wawancara keduanya.

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo Kayla.
N5	Halo Kak.
PE	Sekarang kesibukannya apa aja?
N5	Eh kesibukannya semester ini itu kuliah, walaupun ngga setiap hari kuliah, terus kalo lagi ngga kuliah itu ya olahraga di kos atau ngga main game, nonton film di kos.
PE	Oke. Nah kamu sering belanja-belanja gitu nggak sih, belanja online?
N5	Sering, apalagi kalau misalnya lagi habis dikirimin uang sama orang tua, itu biasanya aku beli kebutuhan-kebutuhan itu lewat Shopee. Bisa... tiap bulan, tiap bulan bisa beberapa kali aku beli di Shopee.
PE	Mmm, berarti kamu cukup sering ya menggunakan Shopee ya?
N5	Iya, kalau dibilang cukup sering... sering banget.

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah terus eh berarti dalam kehidupan sehari-hari itu sebulan tuh bisa berapa kali sih?
N5	Bisa sekitar... ya dua sampai enam kali beli. Kalau misalnya lagi banyak kebutuhan ya bisa sampai enam sampai sepuluh kali. Tapi kalau lagi nggak banyak kebutuhan ya dua kali.
PE	Mmm. Lah kamu pakai Shopee itu mulai dari kapan?
N5	Oh kalau aku pakai Shopee itu udah mulai dari tahun 2018. Waktu awal-awal... belum terlalu rame e-commerce. Tapi Shopee udah bisa terjangkau harganya.
PE	Mmm. Nah biasane eh barang-barang yang kamu beli itu apa?
N5	Eee... mulai dari kebutuhan rumah, terus fashion, baju-baju, terus skincare, makeup, eee sama kebutuhan-kebutuhan lainnya kayak mungkin aksesoris HP atau ATK-ATK buat kuliah.
PE	Mmm... Nah terus eh kenapa kamu lebih milih... berarti kamu lebih sering pakai Shopee ya?
N5	Iya, lebih sering pakai Shopee.
PE	Nah kenapa kamu lebih sering milih Shopee daripada eh e-commerce-e-commerce lain, kan banyak tuh ada Shopee, ada Tokopedia, ada Blibli?
N5	Mmm kalau lebih sering pakai Shopee nya kenapa itu karena dari awal emang pakainya Shopee. Selain pakai Shopee aku juga pakai TikTok Shop. Tapi itu baru-baru aja, baru mulai dari tahun 2025 aku pakai TikTok Shop. Karena sebelumnya tuh aku merasa sulit... karena kayak nggak terbiasa aja karena udah terbiasa pakai Shopee. Terus kenapa nggak pakai Tokopedia dan lain-lain? Itu karena diskonnya itu lebih... banyak di Shopee. Jadi kalau beli di Shopee lebih murah dan UI-nya sudah... udah terbiasa aku lihat.
PE	Mmm oke. Nah... eh selama kamu pakai Shopee itu... eh pengalamanmu tuh gimana? Apakah menyenangkan, apakah kurang menyenangkan?
N5	Ee... kalau dari Shopee-nya itu jujur menyenangkan, karena ya gitu diskonnya banyak

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	dan barang-barang yang aku butuhin tuh pasti ada. Terus kalau nggak menyenangkannya itu justru lebih dari mitranya Shopee atau ekspedisinya. Biasanya ya kadang barangnya belum sampai udah hilang atau direturn balik. Ya tapi kalau dari Shopee-nya jujur aman-aman aja, menyenangkan.
PE	Oke, nah berarti yang kurang menyenangkan tadi di bagian bukan... Shopee-nya... bukan Shopee-nya tapi dari tokonya ya?
N5	Mitra... mitranya berarti dari ekspedisinya.
PE	Oke. Nah terus, kamu kan udah sering nih pake Shopee. Nah menurutmu tampilan aplikasi Shopee secara keseluruhan itu gimana, UI-nya?
N5	Mmm... kalau menurut aku UI-nya itu... gampang dipahami untuk orang yang misalnya jarang belanja, itu bisa gampang paham pakai Shopee karena tombol-tombolnya itu merepresentasikan dari fungsinya. Misal kayak tombol keranjang itu bentuknya keranjang, terus tombol profile itu ya biasanya kayak tombol profile gambar orang gitu. Terus nggak ada tombol-tombol yang menyesatkan kayak misalnya tombol tengah terus malah tidak berguna gitu, nggak ada.
PE	Berarti tampilan aplikasi yang kamu suka dan nggak kamu suka tuh di bagian mana? Misal kalau yang kamu suka tuh di bagian apa, dan kamu nggak suka itu di bagian apa?
N5	Ee... kalau aku suka itu di bagian... mana ya? Oh ini... bagian rating produk itu bisa apa... nggak cuman bisa menampilkan produk tersebut tapi juga bisa nampilin rating dari tokonya. Dan kita bisa lihat rating dari tokonya dari produk-produk lainnya juga di bagian... di satu bagian apa... satu produk itu bisa lihat rating produk lainnya gitu loh.
PE	Oh oke oke.
N5	Jadi bisa bandingin, kalau misalnya produk ini belum banyak yang review, aku bisa lihat produk lainnya di bagian produk itu.
PE	Mmm. Nah... eh menurutmu eh menu dan fitur dalam aplikasi yang mudah dipahami...

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	apakah menu dan fitur dalam aplikasi Shopee itu mudah dipahami waktu kamu pertama kali pake? Ataukah kamu merasa bingung ketika mencari fitur-fitur tertentu gitu? Apakah kamu malah ngerasa mudah-mudah aja kok?
N5	Seingat saya sih waktu awal-awal pakai... menurut saya gampang, karena setelah unduh aplikasi Shopee saya bisa langsung check out. Jadi menurut saya gampang aja dipahamin buat pemula.
PE	Berarti alurnya mudah ya?
N5	Mudah... mudah banget buat pemula kayak... Ya seperti yang saya bilang tadi, tombol-tombolnya merepresentasikan yang sesungguhnya jadi kan gampang dipahami... nggak menyesatkan.
PE	Oke. Terus, nah selama kamu berarti kamu selama kamu menggunakan Shopee itu nggak pernah mengalami kesulitan?
N5	Nggak pernah ya.
PE	Apakah pernah ngalami kesulitan?
N5	Mengalami kesulitan itu pasti pernah, tapi bukan bagian UI-nya. Maksudnya kayak salah checkout atau segala macam itu nggak, nggak pernah. Tapi kesulitannya ya yang saya bilang tadi ya bagian ekspedisinya itu aja kalau bagian Shopee. Tapi kalau secara UI nggak pernah.
PE	Oke. Terus ee apa yang buat kamu ngerasa nyaman gitu lho waktu pakai aplikasi Shopee? Apakah karena fitur, ataukah proses transaksinya tuh eh rapi, atau gimana?
N5	Eh kalau pakai Shopee itu yang bikin saya ngerasa nyaman dan ya... Eee dari transaksi dari awal pembayaran sampai nanti barangnya datang itu tuh diinformasi secara jelas. Dan kita nyari tahu infonya juga gampang, jadi bikin kita kayak oh enak ya pakai Shopee karena... Infonya jelas, oh barang saya sampai mana itu dikasih tahu.
PE	Oh itu yang buat kamu merasa nyaman?

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N5	Iya.
PE	Oke. Lalu... ee kamu tuh pada saat kamu tuh percaya nggak sama aplikasi Shopee-nya sendiri? Ataukah kamu kayak nggak percaya gitu karena kamu pernah ngalami suatu hal yang mungkin nggak enak terus kamu nggak percaya lagi, ataukah kamu percaya? Nah dan apa yang mempengaruhi rasa percayamu itu, kalau misal kamu percaya?
N5	Kalau saya sih percaya sama aplikasi Shopee-nya karena dari dulu saya belanja sama Shopee itu nggak pernah mengalami hal yang buruk banget. Kalau misalnya barang saya jelek itu saya bisa return dengan gampang, atau kalau misalnya barang saya di-cancel uang saya langsung kembali dari Shopee. Yang bikin saya suka sama Shopee itu ya... Itu, mereka sangat mendengarkan dari customernya. Kalau misalnya kita ada masalah langsung diatasi... dari Shopee.
PE	Oh itu ya yang buat kamu percaya ya?
N5	Iya.
PE	Nah, apakah kayak ee faktor apa aja yang buat kamu percaya? Selain itu, kayak apakah ada ulasan produk, atau rating toko, atau sistem pembayaran, atau yang lainnya lah gitu?
N5	Oh kalau yang tentang rating produk... yang aku bilang sebelumnya, Kalau misalnya di satu produk itu belum ada yang ngerating atau ratingnya baru sedikit, aku bisa lihat eh rating produk lain di halaman produk yang tadinya nggak ada ratingnya. Heeh. Jadi aku bisa lebih teryakinkan beli produk itu karena di rating produk lain di toko itu tuh bagus.
PE	Oke. Nah terus berarti selama kamu transaksi itu aman-aman aja dan kalau semisal barang nggak dikirim itu juga bisa balik gitu ya?
N5	Iya.
PE	Nah ngomong-ngomong masalah itu, apakah ke-... kenapa kamu kok mau berarti kan kamu udah sering ya pake Shopee, kenapa kamu mau melakukan pembelian ulang di

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Shopee? Setelah... setelah transaksi sebelumnya, berarti melakukan pake Shopee tuh berkali-kali gitu lho?
N5	Ya karena saya sudah percaya dan saya sudah melakukan transaksi berkali-kali di Shopee dan saya jarang kena masalah, artinya saya sudah percaya sama Shopee. Dan di Shopee itu karena sering belanja itu nanti sering dapet diskon, makanya saya dan bisa belanja lebih banyak lagi.
PE	Oke. Nah ee apakah pengalamanmu waktu pakai aplikasi Shopee itu mempengaruhi keputusanmu buat beli kembali di platform itu, atau gimana?
N5	Eh gimana Kak tadi?
PE	Eh apakah pengalamanmu saat menggunakan aplikasi Shopee... jadi waktu pengalamanmu waktu pakai aplikasi Shopee itu bisa mempengaruhi keputusanmu untuk pakai dan membeli kembali di platform Shopee?
N5	Oh iya, karena pengalaman saya kan eh mostly itu baik kan di Shopee. Jadi sangat mempengaruhi kenapa saya beli lagi di Shopee. Karena saya sudah percaya sama Shopee dan kalau misalnya saya mengalami hal buruk atau ada kendala di pemesanan saya pasti sudah bisa terkendali sama Shopee. Makanya saya bisa belanja di Shopee lagi.
PE	Nah... apakah tampilan aplikasi Shopee itu mempengaruhi kamu untuk melakukan pembelian ulang? Kalau aku itu, kalau misal UI-nya jelek aku udah ndak mau gitu lho, ndak percaya juga sama aplikasi itu. Nah kalau kamu gimana menurut UI-nya?
N5	Oh kalau menurut UI-nya, aku jujur suka banget sama UI Shopee dibandingkan UI e-commerce e-commerce lain. Karena gampang dilihat. Jadi ngelihat UI dari Shopee itu aku... oh udah gampang, udah biasa, udah gampang lah intinya. Jadi mempengaruhi untuk aku belanja lagi.
PE	Oke nah tadi kan UI ya, sekarang aku mau tanya bagian pengalaman penggunaan aplikasi atau UX-nya. Itu seperti kemudahan mencari produk atau melakukan

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	pembayaran tuh apakah mempengaruhi rasa percayamu dan keputusanmu untuk pakai aplikasi Shopee itu lagi?
N5	Jelas... jelas berpengaruh kalau UX-nya karena dari pembayaran itu kan udah disediakan banyak sekali metode pembayaran. Jadi saya gampang kan mau lewat pembayaran apapun. Misalnya dari QRIS bisa, mau bayar lewat bank bisa, lewat COD juga bisa, lewat Indomaret bisa, gampang. Terus dari pengirimannya juga ya walaupun ekspedisinya kadang kurang bagus, tapi kan bisa pilih ekspedisi lainnya. Yang bagus dari Shopee itu karena ekspedisinya bisa milih.
PE	Oke. Oke mungkin segitu dulu ya, makasih ya N5 ya.
N5	Oke, sama-sama.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo N5.
N5	Halo.
PE	Nah, makasih ya udah dateng untuk wawancara kedua. Nah, di sini wawancara kedua ini aku mau tanya tentang beberapa pernyataanmu yang kemarin mungkin kurang kamu jelaskan secara detail. Di sini aku pengen kamu eh jawab itu secara detail ya. Jadi kemarin tuh kan yang pertama, kamu bilang bahwa diskonnya tuh lebih banyak dan UI-nya sudah terbiasa aku lihat, kamu bilang kayak gitu. Nah, bagian tampilan apa sih dari Shopee yang buat kamu tuh ngerasa lebih nyaman dibanding platform lain?
N5	Eh... tampilan UI yang menurut saya bikin nyaman itu ya sebenarnya kemarin saya udah bilang sih. Itu bagian rating produk. Rating produk di Shopee itu kalau misalnya di... kita lihat satu produk, itu walaupun rating-nya cuman sedikit, kita bisa lihat rating produk lainnya tapi masih satu toko. Jadi walaupun rating produk yang itu tuh masih tergolong jelek atau nggak ada yang nge-rating, kita bisa lihat rating dari produk lainnya di toko itu

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	yang bisa bikin kita percaya kalau, "Oh, ini sebenarnya tokonya bagus." Jadi kalau misalnya produk yang lain bagus, kemungkinan besar yang ini juga bagus gitu.
PE	Oke, nah... Kamu udah pernah... aku mau tanya nih sebelumnya. Kamu udah pernah pake platform lain selain Shopee belum?
N5	Kalau platform lain selain Shopee itu aku pernah pake... yang sampai belanja beneran itu TikTok Shop. Kalau misalnya Tokopedia atau kayak gitu, aku cuman download terus aku lihat-lihat UI-nya. Habis itu aku hapus lagi karena aku kurang suka. Kalau TikTok Shop aku pernah pakai lebih dari sekali.
PE	Nah, kenapa misal nih, kamu dikasih 3 ya. Dikasih ada 3 handphone di depanmu dan itu satunya buka Shopee, Tokopedia, dan satunya TikTok Shop. Nah kamu lebih pilih yang mana dan kenapa?
N5	Eh... kalau kayak gitu aku bakalan pilih Shopee karena aku udah terbiasa pakai Shopee. Untuk pilihan keduanya, kalau misalnya boleh milih pilihan kedua itu bakalan TikTok Shop. Kalau misalnya boleh dilihat-lihat dulu, aku bakalan lihat diskonnya lebih murah yang mana dari... aku bandingin antara TikTok Shop sama Shopee.
PE	Oke, nah. Kenapa Shopee itu kamu taruh di nomor satu? Emang bedanya dengan UI Shopee dengan yang lain itu bedanya ada di mana sih?
N5	Mmm, bedanya UI Shopee sama yang lain itu... eh... kalau misalnya mau nge-chat ataupun mau naruh ke keranjang atau beli langsung itu bisa langsung keliatan. Warnanya tuh kan menonjol, daripada page yang lainnya nggak cuman hitam sama putih doang. Ini bisa kelihatan karena warnanya tuh ijo sama oren, jadi bisa dibedain. Jadi lebih gampang aja.
PE	Oke, berarti kamu lebih pilih Shopee dibanding yang lain tuh karena kamu... eh yang pertama tadi kamu bisa ngelihat rating ya di toko yang lain meskipun nggak ngeklik toko itu. Lalu secara UI, mungkin... kalau singkatnya dari segi pemilihan warna, kamu lebih

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	suka Shopee ya?
N5	Iya.
PE	Nah... Oke. Yang kedua nih kan kamu kan kemarin bilang nih, kalau kamu tuh bilang bahwa yang kurang menyenangkan itu dari ekspedisinya ya. Kadang barang belum sampai, sudah hilang atau udah di-return.
N5	Iya.
PE	Nah, aku mau tanya nih, kamu pernah ndak mengalami pengalaman itu? Kalau kamu pernah coba ceritain.
N5	Aku pernah. Ini kejadiannya baru-baru aja sih. Tapi sebenarnya kejadian ini nggak cuman terjadi waktu aku pakai Shopee. Waktu aku pakai TikTok Shop juga terjadi. Emang kayaknya salah di ekspedisinya. Aku waktu itu pake ekspedisi dari Shopee yaitu Shopee Express. Nah waktu itu aku pesen barang. Sebenarnya barangnya sudah sampai. Cuman sama kurirnya nggak dianter-anter, sampai barangnya harus di-return ke pengirimnya ulang.
PE	Nah... oke. Nah, pada saat kamu... kamu laporin nggak ke pihak Shopee-nya waktu itu?
N5	Kalau laporin sih iya, cuman aku nggak ngasih bintang satu karena aku kasihan sama kurirnya. Kalau misalnya aku kasih bintang satu katanya dia bakalan kehilangan pekerjaan, jadi aku lapor ke Shopee tanpa ngasih bintang. Aku lapor tapi ya udah... Karena aku belinya COD dan aku belum ngasih uang, jadi ya cuman ngelaporin tentang ekspedisinya aja, nggak ada pengembalian uang dan segala macam.
PE	Nah respon Shopee waktu itu gimana?
N5	Kalau respon Shopee eh cuman ini sih kak, "mohon maaf gitu atas ini... nanti katanya ngasih peringatan ke kurirnya".
PE	Oke, berarti dengan masalah itu, kenapa kamu lebih tetep... kamu waktu setelah masalah itu kamu tetep pilih Shopee atau kamu pindah ke e-commerce yang lain?

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N5	Kalau itu sementara aku eh tetep pake Shopee, cuman pake ekspedisi yang lain.
PE	Oke, berarti nah... berarti kamu tetep pake Shopee ya? Setelah kejadian itu kamu tetep pake Shopee ya?
N5	Iya. Karena masalahnya di ekspedisinya. Kan waktu itu pake Shopee Express. Jadi aku ganti ke Sicepat, kalau ngga J&T.
PE	Oke. Nah, menurutmu nih, apakah dari pengalaman itu kamu menjadi ragu menggunakan Shopee?
N5	Nggak sih.
PE	Karena apa?
N5	Karena masalahnya di ekspedisi bukan di Shopee-nya.
PE	Oke. Nah, mungkin lalu kemarin tuh kamu mengatakan bahwa tombol-tombolnya tuh merepresentasikan fungsinya, jadi gampang dipahami ya. Kamu bilang kayak gitu. Betul ya kamu bilang kayak gitu ya?
N5	Betul.
PE	Oke, nah. Menurutmu nih, fitur apa yang paling mudah dipahami, kenapa, dan kenapa kok kamu bisa bilang tombolnya itu mempresentasikan fungsinya jadi lebih gampang? Gampangnya itu di mana sih?
N5	Jadi, fungsi eh tombol yang menurut saya gampang itu kalau misalnya tekan keranjang, itu bisa langsung kelihatan semuanya. Misal kalau mau pilih satu barang doang atau pilih semuanya, itu bisa kelihatan. Nggak menjebak. Kalau misalnya cuman mau beli satu barang, tiba-tiba beli semua yang ada di keranjang gitu. Terus juga eh tombol buat checkout-nya itu tuh pop out banget warnanya. Jadi nggak bakalan salah pencet yang akhirnya merugikan kita. Terus kalau misalnya pas checkout itu juga bacanya gampang banget karena udah diarahin. Buat voucher, atau opsi pengirimannya juga bisa pilih.
N5	Kalau misalnya kan kemarin kan aku ada masalah sama kurir. Jadi aku bisa ini, apa

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	namanya, ganti ekspedisinya di Shopee itu. Udah sih itu aja.
PE	Nah, berarti kamu ini ya, bahwa tombol-tombol Shopee itu intinya kelihatan mata. Jadi kamu tidak bingung atau tidak menjebak gitu ya. Jadi semuanya itu eh kalau mau ngelakuin apapun tuh udah tersedia di depan mata langsung gitu ya?
N5	Betul.
PE	Nah, menurutmu nih. Tapi kan pasti ada ya menurutmu, apakah ada tampilan yang menurutmu tuh kurang jelas gitu, atau malah bikin kamu bingung tampilannya. Ada nggak?
N5	Mmm, kalau kurang jelas sih gimana ya... Kalau yang membingungkan sih karena saya sekarang udah terbiasa pakai Shopee, sih nggak ada ya Kak. Cuman kalau waktu awal-awal saya pakai, jujur saya lupa bingungnya di mana karena udah lama banget.
PE	Berarti intinya, kamu pernah mengalami kesulitan, tapi kamu lupa. Dan sekarang karena kamu udah terbiasa, jadi kamu ya menurutmu gampang-gampang aja gitu ya.
N5	Iya.
PE	Oke. Dan tadi kan kamu udah nge-highlight tuh. Kamu juga bilang tadi tentang eh di satu produk tuh bisa lihat rating produk lain di toko tersebut gitu ya.
N5	He eh.
PE	Nah, menurutmu nih, seberapa besar sih pengaruh rating dan ulasan tuh terhadap keputusanmu untuk membeli barang di Shopee gitu?
N5	Oh, sangat berpengaruh. Soalnya kalau misalnya saya mau beli produk terus misalnya produk ini nih belum ada yang beli atau rating-nya jelek, ya saya nggak bakalan beli. Karena ya siapa sih yang mau dapet barang yang rating-nya jelek. Kan saya juga mau dapetnya barang bagus. Kalau misalnya di Shopee ini kan walaupun misalnya aja ada barang yang belum ada rating-nya, itu bisa kita lihat produk dari toko itu yang rating-nya tinggi. Jadi meyakinkan kita untuk beli, "Oh ternyata produk lain di toko ini bagus,

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	berarti produk yang saya beli ini harusnya juga bagus" gitu.
PE	Oke, nah, kamu pernah nggak batal membeli produk setelah melihat rating atau ulasannya?
N5	E... kalau membatalkan pesanan gitu nggak sampai sih. Tapi kalau misalnya kayak saya liat, "Wah, barangnya bagus", pas saya pencet ternyata nggak ada rating-nya gitu, terus saya nggak jadi beli, itu sering.
PE	Oke. Nah, kenapa kok kamu tuh kan sebenarnya masalah rating ini kan ndak cuman ada di Shopee ya, di Tokopedia bahkan di TikTok Shop juga ada rating. Kenapa kamu lebih pilih percaya sama rating-nya Shopee dibanding yang platform lain?
N5	Mmm, kalau di Shopee kan sudah banyak banget yang pakai. Jadi rating-nya tuh lebih banyak yang beli, lebih banyak yang nge-rating kan. Kalau misalnya di Tokopedia itu, jujur susah banget cari rating yang bagus karena mungkin jarang orang pakai Tokopedia. Jadi rating-nya sedikit-sedikit semua. Dan saya juga ragu kalau misalnya itu rating-nya cuma bohongan. Kalau di TikTok Shop sih ya 11-12 lah sama Shopee menurut saya.
PE	Oke. Berarti menurutmu tuh rating tuh sangat berpengaruh ya. Kalau semisal nanti misal kamu mau beli ternyata barangnya bagus tapi rating-nya jelek, kamu juga akan batal gitu ya.
N5	Iya.
PE	Dan kamu juga bilang kalau eh sebenarnya sama Tokopedia tuh sebenarnya juga 11-12 eh dengan Shopee ya secara rating.
N5	Iya.
PE	Oke. Nah, kemaren kan kamu juga bilang nih, setelah download langsung bisa checkout. Jadi gampang dipahami nih. Kamu bilang kayak gitu. Nah... bagaimana toh pengalamanmu ketika pertama kali mencoba mencari produk di Shopee?
N5	Eh... kalau pengalaman saya untuk pertama kali buka Shopee terus cari produk sih,

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	gampang-gampang aja. Soalnya kan eh pas pertama kali buka Shopee itu di HP saya, itu langsung kelihatan tuh bagian search-nya. Jadi saya bisa langsung klik aja, terus tinggal cari yang saya mau. Misal saya mau cari parfum, langsung kelihatan. Dan di sini tuh, di Shopee juga ada fitur kamera kalau misalnya barang yang saya cari itu nggak ada, saya bisa fotoin produk yang saya punya, nanti dia keluar apa yang saya cari gitu.
PE	Oke. Nah... berarti kamu tadi juga bilang bahwa kamu nggak... kamu juga lupa ya bingungnya di bagian mana waktu pertama kali ya.
N5	Iya.
PE	Oke. Nah kamu juga bilang kalau ternyata search bar-nya kelihatan. Jadi pada saat kamu mau cari itu langsung bisa nyari ya.
N5	Iya.
PE	Oke. Nah kemarin tuh kamu juga bilang bahwa informasi pengirimannya jelas dan mudah dicari.
N5	He eh.
PE	Nah, e... biasanya kamu memantau status pengiriman di Shopee tuh caranya gimana biasanya?
N5	Biasanya kalau mantau status pengiriman itu bagian di profile saya, habis itu di bagian 'Dikirim'. Itu kelihatan banget, soalnya ada gambar truk ekspedisi gitu, terus ada tulisan 'Dikirim'. Jadi gampang banget kalau mau cari tahu di mana. Terus di situ ada tulisan estimasinya dan paket kita ada di mana itu, ada resinya terus kita bisa cek tanpa harus cek ke situs ekspedisinya, kita udah bisa liat langsung di Shopee.
PE	Oke, nah. Apakah fitur pelacakan pengiriman itu membantu kamu bisa lebih aman saat berbelanja?
N5	Oh iya, jelas. Soalnya saya jadi tahu posisi paket saya ada di mana, atau saya jadi nggak perlu ribet-ribet cek ke situs ekspedisinya sendiri. Maksudnya... Jadi saya merasa lebih

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	aman karena tahu paket saya ada di mana.
PE	Oke. Nah berarti kamu merasa aman ya, dan kamu merasa bahwa UI-nya itu sudah tertampil di UI, ada truk ekspedisinya, jadi kamu bisa mantau secara real-time. Dan kamu bisa merasa aman saat berbelanja. Nah, kemarin kamu juga mengatakan bahwa kalau barang jelek itu bisa di-return dengan gampang. Nah kamu pernah nggak ngalamin hal tersebut?
N5	Oh saya pernah sih ngalamin barang yang saya terima itu jelek. Terus saya minta return. Saya balikin ke pengirimnya. Bisa kok, uang saya juga kembali. Kalau misalnya barangnya memang nggak saya terima tapi saya sudah bayar juga, nanti uang saya juga dikembaliiin sama Shopee. Saya juga pernah.
PE	Berarti prosesnya itu cepat?
N5	Cepat. Nggak sampai 24 jam sudah dikembalikan sama Shopee uangnya.
PE	Nah apakah dengan masalah itu tuh kamu semakin percaya dengan Shopee atau malah kamu semakin ragu, oh ternyata ada masalah nih gitu?
N5	Justru saya semakin percaya sama Shopee, karena masalah yang saya alami bisa diatasi dengan cepat, jadi ya saya tidak ragu lagi untuk menggunakan Shopee.
PE	Oke. Kemarin kamu juga eh bilang bahwa karena sudah sering transaksi dan sering dapet diskon ya. Nah, selain diskon, ada nggak faktor lain yang membuat kamu tuh bisa kembali menggunakan Shopee gitu. Dari segi fitur boleh, dari kemudahan pengguna boleh gitu. Selain diskon.
N5	Eh kalau selain diskon sih ya kemudahan penggunaanya sih. Karena saya udah terbiasa, sudah bertahun-tahun pakai Shopee, saya sudah hafal letaknya di mana. Ya walaupun terkadang beberapa bulan sekali itu kan kadang ada update. Jadi kadang letaknya tuh berubah kan. Tapi saya cepet aja sih pahamiin lagi, walaupun udah di-update gitu. Misal di bagian navigation bar-nya atau misal keranjangnya diubah dari kanan ke kiri, saya juga

Nama : Chaila Zefanya Wiantantri	
Kode : N5	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	tetep bisa sih pakai.
PE	Oke. Nah berarti kamu menganggap bahwa Shopee itu mudah digunakan gitu ya? Selain diskon, kemudahan penggunaan itu juga berpengaruh untuk kamu bisa berbelanja kembali di Shopee. Nah, kemudahan penggunaan aplikasi itu apakah mempengaruhi keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N5	Iya. Soalnya kalau saya udah pusing sekali pusing lihat UI-nya terus saya bingung mau checkout di mana, atau mau lihat pengirimannya di mana, atau mau cek harganya susah gitu, saya udah bete terus nggak mau lanjut beli.
PE	Oke, mungkin sekian dulu ya N5. Terima kasih atas wawancaranya.
N5	Oke, terima kasih Kak.

Nama : Kevin Emanuel Susila Kode : N6	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke... eh selamat siang Kevin, makasih ya udah mau dateng di wawancaraku. Nah, kamu masih tau dulu bahwa judulku ini kan tentang UI/UX ya. UI/UX terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang pada aplikasi Shopee. Nah, kamu kan sebelumnya udah menandatangani bahwa kamu menjadi pengguna aktif Shopee ya. Oke. Eh... sebelumnya aku mau tahu dulu dong, pengalamanmu selama kamu pakai Shopee itu gimana sih?
N6	Oke, pengalamanku selama pakai Shopee ya. Yang aku sering pakai kan ShopeeFood, yang aku sering pakai untuk pesen makan gitu-gitu. Nah, yang aku rasakan dari segi UI-nya, ShopeeFood nih UI-nya tergolong simpel, mudah. Ya nggak ribet, nggak terlalu banyak warna yang bikin sakit mata gitu. Terus kalau dari segi UX yang aku rasakan ya, mungkin dia agak delay dalam menambah pesanan, mengurangi pesanan. Dan yang aku rasakan yang agak minusnya, misal kita udah order lumayan banyak tuh udah masukin keranjang kan. Nah untuk kita hapus si makanan kita, kita harus apa namanya... kita harus hapus manual kayak kita kurangi kurangi kurangi gitu. Nah itu agak ribet sama agak-agak delay dikit yang saya rasakan gitu.
PE	Oke, kalau UI-nya tadi kamu bilang itu cukup bagus ya. Eh... bagusnya menurutmu tuh kayak gimana sih?
N6	Bagus yang menurutku, menurutku pribadi kalau bagusnya itu dari segi layout penempatan gambar makanan, terus deskripsinya, rating-nya juga kelihatan jelas. Terus... ya nggak, nggak menggunakan warna yang norak dan bikin sakit mata.
PE	Oke. Berarti kamu menyatakan bahwa layout-nya bagus, rating-nya kelihatan jelas, sama warnanya tuh nggak norak ya, secara UI. Nah menurutmu tuh kenapa kamu bisa bilang bahwa Shopee tuh layout-nya itu bagus? Apa yang membuat kamu bilang bagus gitu, apa yang buat kamu tertarik dari UI-nya?

Nama : Kevin Emanuel Susila	
Kode : N6	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N6	Kalau dari segi UI yang bikin tertarik ya... em... ya gimana ya, penempatannya menurutku ya, kalau aku ngelihatnya dia nggak yang terlalu miring banget ke kiri, miring banget ke kanan gitu. Ya... apa sih namanya itu... eh... proporsional lah.
PE	Proporsional ya.
N6	Iya, proporsional.
PE	Nah... kamu pernah nggak, sebelumnya kamu pernah nggak pakai e-commerce yang lain kayak Tokopedia atau TikTok Shop, Lazada, Bukalapak, pernah nggak?
N6	Pernah.
PE	Eh yang biasanya kamu pakai selain Shopee itu apa?
N6	Ehm... paling e-commerce - e-commerce lain ya, berarti Grab gitu bisa kan?
PE	Bisa, iya, Grab bisa.
N6	Iya beberapa kali GrabFood.
PE	Nah... apa yang membandingkan antara GrabFood dengan ShopeeFood? Menurutmu, secara UI?
N6	Secara UI? Menurut saya sebenarnya kalau secara UI... ehm... lebih... lebih bagus Shopee sih menurut saya.
PE	Kenapa kamu bisa bilang lebih bagus Shopee?
N6	Karena udah sering makai juga, terus ya layout-nya nggak terlalu ribet, balik lagi proporsional menurut saya, jadi ya udah pakainya Shopee aja. Diskonnya juga mantap.
PE	Oke, apakah dengan tadi kamu bilang masalah diskon, apakah dengan diskon itu yang membuat kamu tuh menjadi mau berbelanja kembali di Shopee gitu?
N6	Ehm... kurang lebih iya.

Nama : Kevin Emanuel Susila	
Kode : N6	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah kalau semisal nih, nggak ada diskon, apakah kamu mau berbelanja kembali di Shopee?
N6	Uh... kayaknya nggak.
PE	Kayaknya nggak ya, karena memang kamu menggunakan ShopeeFood itu karena diskon. Nah, di dalam Shopee sendiri nih... fitur apa yang paling kamu suka? Di dalam Shopee secara keseluruhan.
N6	Oke, fitur yang paling aku suka... hmmm... Flash Sale makanannya.
PE	Oh Flash Sale, kembali ke Flash Sale makanan ya. Nah kenapa kok kamu suka sama Flash Sale makanan di ShopeeFood?
N6	Pertama murah, kalau dibandingin sama e-commerce lain harganya lebih miring, jadi ya saya lebih milih ShopeeFood.
PE	Oh kamu lebih milih ShopeeFood karena harganya itu lebih miring. Nah kalau secara fitur, kan ada banyak fitur tuh, ada fitur games, fitur Shopee PayLater, fitur... beli pulsa atau token listrik itu kan ada fitur-fitur. Nah dari sekian banyak fitur, selain tentang masalah ShopeeFood nih, apa yang buat kamu suka dari Shopee?
N6	Oke... eh ini, Shopee PayLater. Banyak manfaat yang saya dapet. Ya, heeh.
PE	Apa yang buat kamu kenapa kok suka sama Shopee PayLater?
N6	Eh Shopee PayLater... itu kalau kita mengaktifkan Shopee PayLater kita... diskon yang kita dapet di makanan juga jauh lebih banyak.
PE	Oh berarti pada saat mengaktifkan Shopee PayLater itu diskon makanannya itu akan jauh lebih banyak gitu ya kalau mengaktifkannya. Oke. Eh... tadi kamu juga bilang bahwa rating-nya itu kelihatan jelas ya. Nah apakah rating ini tuh berpengaruh terhadap kamu untuk kamu... meningkatkan apa ya, rasa percaya dan minatmu untuk beli ulang? Apakah berpengaruh?

Nama : Kevin Emanuel Susila	
Kode : N6	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N6	Pasti. Pasti berpengaruh.
PE	Bisa nggak jelasin atau ceritain masalah rating itu, kadang mungkin karena rating itu kamu bisa mau checkout, ataukah karena rating-nya jelek jadi ah nanti aku nggak mau pakai toko ini kah gitu, bisa nggak ceritain?
N6	Oke, ehm untuk rating, sebelum saya mesen makan, misal makanan yang saya pesen ini makanan baru yang saya belum pernah nyoba gitu. Hal pertama yang saya lakukan ya lihat review-nya. Terus lihat bintangnya berapa, lihat review-nya dari pelanggan-pelanggan lain itu seperti apa. Setelah itu saya coba lihat menunya, saya coba masukin diskonnya, kalau harganya murah dan worth it, saya checkout.
PE	Oke, nah... tadi kamu bilang masalah review, apakah review dan rating itu yang membuat kamu lebih percaya terhadap Shopee atau malah nggak?
N6	Untuk aplikasinya sendiri?
PE	Iya, apakah ada... tadi kan kamu bilang bahwa di toko tuh kan ada review-nya, ada rating-nya gitu ya, toko makanannya atau restonya. Nah apakah itu membuat kamu semakin yakin atau semakin percaya terhadap Shopee atau malah semakin nggak percaya?
N6	Semakin percaya.
PE	Semakin percaya, itu disebabkan karena rating itu tadi ya. Oke. Nah... aku juga bilang, mau nanya nih, apakah UI tuh berpengaruh nggak sih terhadap apa ya... rasa percaya dan minat pembelian ulang pada aplikasi Shopee? Apakah UI itu berpengaruh ke situ?
N6	Menurut saya berpengaruh ya.
PE	Itu karena apa?
N6	Semakin kita lihat... semakin kita lihat UI-nya bagus, maka rasanya kayak, "oh ini

Nama : Kevin Emanuel Susila	
Kode : N6	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	premium aplikasinya" gitu lho. Jadi kayak tampilannya juga oke, jadi orang otomatis mikirnya oh oke, berarti yang bikin ini bukan yang kayak main-main gitu.
PE	Oke, berarti UI menurutmu tuh berpengaruh. Nah UI seperti apa sih yang menurutmu tuh oke nih gitu?
N6	UI seperti apa yang oke... mmm... yang balik lagi, yang dia tidak menggunakan terlalu banyak warna, simpel, dan jelas, informatif.
PE	Oke... nah apakah kamu tuh pernah merasa kecewa terhadap Shopee? Pernah nggak dikecewakan oleh Shopee karena memang mungkin merasa tertipu gitu?
N6	Mmm... nggak sih, sebelumnya nggak.
PE	Berarti sejauh ini kamu merasa aman-aman aja pakai Shopee ya. Nah... tadi kita ngomong masalah UI nih, sekarang kita ngomong masalah kemudahan penggunaan. Menurutmu, Shopee itu mudah digunakan atau nggak?
N6	Shopee itu mudah digunakan menurut saya.
PE	Itu disebabkan karena apa? Kenapa kok bisa bilang bahwa Shopee itu mudah digunakan?
N6	Ya dari segi tampilan dia sangat informatif ya menurutku. Terus simpel aja dipakainya, makanya mudah digunakan.
PE	Oh misal seperti apa? Untuk mudah digunakannya mau cari apa mudah itu bisa diceritakan nggak?
N6	Untuk makanan mudah melihat makanan mana yang dia sedang diskon besar-besaran seperti fitur flash sale. Terus kalau Shopee pada umumnya kan ada Shopee Mall gitu-gitu kan. Dia langsung di depan tampilannya gitu lho. Sangat mudah digunakan ya.
PE	Oke, tadi kamu udah bilang masalah kemudahan penggunaan. Nah menurutmu

Nama : Kevin Emanuel Susila	
Kode : N6	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	nih terakhir, apakah kemudahan penggunaan itu menurutmu tuh bisa mempengaruhi rasa percaya sehingga kamu tuh beli ulang di Shopee?
N6	Coba diulang pertanyaannya?
PE	Apakah kemudahan penggunaan itu berpengaruh terhadap rasa percayamu sehingga kamu berbelanja kembali di Shopee?
N6	Iya.
PE	Eh... bisa nggak ceritain lebih lanjut kenapa kok kemudahan penggunaan itu bisa berpengaruh terhadap rasa percayamu berbelanja kembali di Shopee?
N6	Karena dari kemudahan itu jadi lebih... apa ya, lebih simpel untuk memakai aplikasinya, terus kita juga udah tau aplikasinya seperti apa jadi ya lebih... lebih mudah pakainya, jadi percaya.
PE	Oh gitu, berarti menurutmu tuh lebih mudah sehingga kamu menjadi lebih percaya terhadap Shopee, apalagi secara UI tuh layout-nya itu tersusun dengan rapi, terus rating-nya terlihat, dan lain sebagainya sehingga kamu nyaman ya menggunakan Shopee ya. Nah... dari sekian banyak nih, tadi kamu mengatakan bahwa kamu sering, lebih sering pakai ShopeeFood. Nah kan ada banyak nih GoFood dan GrabFood. Apa yang membedakan ShopeeFood dengan mereka?
N6	Dari segi diskon menurut saya. ShopeeFood punya... punya diskon yang paling miring gitu, paling banyak.
PE	Oke, mungkin segitu dulu ya Ko ya, eh untuk wawancara kali ini, terima kasih banyak udah mau dateng ke wawancaraku. Mungkin nanti kita bisa ketemu lagi di FGD ya, Focus Group Discussion nanti. Oke, makasih Ko.
N6	Siap.

Nama : Marcelino Goldwin Putra	
Kode : N7	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo Marcel.
N7	Ya.
PE	Di sini aku makasih ya udah mau nyempetin waktu untuk menjadi partisipanku dalam wawancara ini.
N7	Baik, baik.
PE	Nah, sekarang aku mau kamu mungkin memperkenalkan dirimu, nama panjangmu aja sih.
N7	Oh, nama saya Marcelino Goldwin Putra, bisa dipanggil Marcel, dan saya dari Atma Jaya.
PE	Oke. Nah, aku mau tahu dong Marcel, pengalamanmu pada saat menggunakan aplikasi Shopee itu gimana?
N7	Eh, pengalamanku ya. Jadi awalnya aku tuh tertarik menggunakan Shopee itu karena teman. Jadi saya tergiur, karena katanya teman saya itu Shopee itu platform yang mudah digunakan, pertama. Dan yang kedua itu juga, misalnya kita malas untuk beli atau belanja di toko fisik, itu mungkin beralih ke platform yang online, yaitu ShopeeFood. Nah, untuk pengalamannya, sebenarnya menarik-mengarik aja, baik-baik saja, karena dari pengalaman itu kan saya lebih belanja ke outfit gitu loh, baju-baju, terus celana gitu kan. Dari pengalaman sih Shopee itu menghadirkan seperti promo, terus fitur-fitur yang menarik yang dari pandangan saya itu mudah digunakan. Tentunya kayak aplikasi filter, terus search engine-nya, lalu ada fitur kayak review gitu loh dari produknya. Jadi saya beli di Shopee itu dapat gambaran gitu, nggak asal beli. Karena kan kalau kita mau beli di Shopee itu kan perlu banget ya, takutnya tuh ada yang hoaks atau zonk gitu kan. Makanya fitur dari review pengguna-pengguna yang udah beli, itu membantu banget gitu.

Nama : Marcelino Goldwin Putra	
Kode : N7	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah, tadi ini ngomong-ngomong masalah promo ya. Promonya banyak ya. Nah, dari promo itu tuh biasanya kamu menggunakan untuk apa? Kan promo bukan hanya di ShopeeFood aja ya, tapi di Shopee untuk berbelanja ada. Nah, itu kamu pakai keduanya atau gimana?
N7	Kalau di Shopee itu, aku biasanya lebih ke Shopee yang food sih. Sama Shopee yang belanja juga.
PE	Oh, dua-duanya dipakai?
N7	Iya, dipakai. Ada juga kan untuk promo ini kan, ongkir, itu juga saya pakai.
PE	Gratis ongkir?
N7	Iya.
PE	Nah, terus tadi kan kamu juga bilang untuk masalah fiturnya itu menarik ya. Fitur apa yang membuat kamu tuh bisa tertarik untuk berbelanja di Shopee? Kan banyak tuh fiturnya, bukan hanya satu fitur aja, apalagi Shopee sekarang udah berkembang. Nah, fitur apa yang membuat kamu tuh semakin tertarik gitu?
N7	Kalau dari aku tampilan UI/UX. Tapi minusnya tuh ada suatu iklan yang mengganggu pandangan. Nah, UI/UX-nya juga itu sudah difilter dari log pencarian kita. Misalnya kita lagi cari outfit, nanti lama-kelamaan itu bakalan muncul di feed tampilan awal tuh. Terus fitur-fiturnya juga tentang filter itu loh. Misalnya kita mau cari produk outfit, terus kita kurang yakin nih, kok banyak banget, terus kan capek ya kalau kita nge-scroll-scroll satu-satu. Nah, filter itu memudahkan kita untuk mencari. Contohnya kayak misalnya kita mau beli yang lebih ke mall, lebih ke ranahnya... istilahnya tuh terpercaya gitu loh. Nah, itu kan ada filternya kayak Shopee Mall. Terus bisa dikategorikan juga ke wilayah, misalnya mau belinya yang di dekat-dekat Jogja atau di luar kota juga bisa kan.

Nama : Marcelino Goldwin Putra	
Kode : N7	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Jadi ya, sejauh itu fiturnya yang paling aku tahu cuman itu aja. Ada juga metode pembayaran, kayak PayLater. Terus aku juga kan lebih suka ke BCA Virtual, itu juga mempermudah banget dan udah diawasi dari OJK juga gitu.
PE	Oke. Nah, Shopee PayLater tuh biasanya kamu pakai buat apa? Karena Shopee itu kan ada aplikasi sendiri ya namanya ShopeePay. Nah, kenapa kok kamu lebih pilih aplikasi Shopee-nya untuk menggunakan PayLater?
N7	Biasanya kalau lagi nggak punya sesuatu, duit-duit gitu, jadi lebih condong ke PayLater. Karena mungkin aku belinya di saat butuh gitu loh, dan belum ada uang. Jadi mungkin bisa dicicil. Dan itu persennanya juga nggak besar-besar banget gitu.
PE	Nah, berarti ini pada intinya tuh kamu menggunakan Shopee PayLater itu untuk memenuhi kebutuhanmu ya?
N7	Iya, bener.
PE	Nah, kebutuhanmu yang paling sering kamu beli di Shopee itu apa?
N7	Seperti yang aku bilang tadi, aku lebih condong ke kayak outfit gitu loh. Saya kan malas ke mal, jadi lebih ke beli online aja gitu, dan udah tahu juga ukuran bajunya, celananya gitu.
PE	...Selain Shopee PayLater dan ShopeeFood, itu fitur apa lagi yang menurutmu membuat kamu tertarik?
N7	Mungkin dari aku, aku juga pernah pakai fitur beli pulsa dan token listrik. Karena kan daripada aku belinya di konter, lebih baik ke situ aja gitu.
PE	Oke. Nah, kan kamu tadi di awal bilang mau menggunakan Shopee tuh karena ngikut temen ya. Kalau dari pengalamanmu, pada saat ngelihat temenmu tuh kamu tertarik di bagian apanya gitu?
N7	Dari tampilannya, UI/UX-nya. Lebih menarik dan itu juga gampang untuk kita

Nama : Marcelino Goldwin Putra	
Kode : N7	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	nge-search-nya gitu loh. Karena di feed itu ada fitur log search kita udah mencari apa aja. Jadi pas kita masuk awal-awal tuh kayak langsung, "Wah, oh ini yang aku cari."
PE	Menurutmu UI-nya gimana? Terlalu ramai kah atau memang sudah pas atau kurang pas? Ada masukan nggak?
N7	Kalau dari aku sebenarnya, ada satu hal fitur yang agak mengganggu, membuat kita resah gitu loh. Contohnya tuh kayak fitur iklan. Kan biasanya kalau kita masuk ke awal feed, itu kan ada fitur iklan di bagian atas. Nah, itu agak mengganggu. Harusnya itu dikasih tampilan-tampilan produk aja. Jadi pengiklanan itu mungkin dibuat menu-menu baru gitu loh, agar tidak mengganggu pandangan kita saat melihat produk.
PE	Oke. Nah, kamu ada nggak rasa kepercayaanmu terhadap Shopee saat berbelanja? Kamu merasa percaya apa nggak pada Shopee sendiri?
N7	Kalau pada Shopee sebenarnya saya merasa percaya. Karena dalam metode keuangan mereka sudah diawasi oleh OJK tentunya. Dan juga mereka cepat tanggap gitu loh untuk refund produk yang kurang sesuai dengan kita.
PE	Pengalamanmu, ada nggak masalah terus ditanggapi dengan baik sama Shopee?
N7	Iya, ada. Jadi saya pernah beli perabot elektronik. Ternyata pas datang tidak sesuai. Otomatis kan waktu saya sudah terbuang, makanya saya minta refund aja. Dari pihak Shopee-nya juga dalam berkomunikasi itu sangat-sangat baik. Tentunya refund saya juga udah aman gitu, uangnya balik.
PE	Apakah menurutmu dari UI sendiri itu bisa mempengaruhi rasa percaya dan minatmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N7	Bisa jadi. Kalau di dalam UI/UX, kita bakalan tertarik mungkin dalam feed video

Nama : Marcelino Goldwin Putra	
Kode : N7	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	yang menampilkan review produk. Itu akan menjadi daya tarik tersendiri.
PE	Kalau dari pengalamanmu sendiri tuh di UI yang mana gitu yang sangat berpengaruh?
N7	Di UI yang misalnya kita pencet produk, ada gambarnya tuh, bisa digeser-geser (tampak depan, samping, atas). Terus kalau beli outfit ada gambar ukurannya, jadi tahu harus beli ukuran berapa. Scroll ke bawahnya ada deskripsi yang membantu kita tahu ini produk apa dan gunanya untuk apa. Lalu juga ada fitur review dari pengguna yang udah beli.
PE	Kalau dari segi kemudahan penggunaan nih, menurutmu aplikasi Shopee itu mudah digunain nggak sih?
N7	Kalau aku sih itu sangat-sangat mudah digunakan, karena sudah banyak banget penyesuaian dalam layout menunya. Jadi tidak serumit misalnya layout menu yang kayak Tokped yang ada tiga bar itu loh. Itu kan agak lama mencetnya.
PE	Nah, menurutmu ada nggak pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap rasa percayamu sehingga kamu ingin berbelanja kembali di Shopee?
N7	Ada. Itu tadi dalam metode pembayaran. Itu mempermudah banget. Karena Shopee membuka beberapa platform metode pembayaran, nggak cuman dari PayLater ataupun e-wallet, tapi juga membuka bank-bank yang belum pernah ada di platform sebelah. Aksesnya juga gampang banget, tinggal pilih metode lalu bayar. Selesai.
PE	Berarti kamu belum ada ngerasa kesulitan pada saat menggunakan aplikasi Shopee ya?
N7	Oh ya, tidak ada.
PE	Oke. Mungkin segitu dulu ya N7 ya. Makasih atas waktunya ya.
N7	Oh iya, terima kasih Mas Felix.



Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi	
Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke Mario makasih ya sebelumnya udah mau datang. Nah di sini kan aku kan udah milih kamu sebagai partisipanku di skripsi. Nanti aku minta izin namamu akan dicantumin di skripsi ya.
N8	Iya.
PE	Nah oke sekarang aku kan udah ngasih tahu kamu bahwa kamu tuh udah menandatangani ya surat pengguna aktif Shopee ya.
N8	Iya sudah.
PE	Nah terus aku mau mulai aja ya. Coba kamu ceritain pengalamanmu selama kamu pakai Shopee itu gimana?
N8	Eh jadi ini pengalamannya apa aja nih yang mau diceritain?
PE	Ya pengalaman baiknya, pengalaman buruknya, kendalanya apa, terus bagusnya di mana kayak gitu.
N8	Eh jadi pengalaman saya mulai dari tampilan awal ya setelah masuk aplikasi. Di sekarang kan ada yang namanya tuh kayak fitur video singkat produk ya yang biasanya ada dua biji di sebelah kanan agak tengah. Nah itu membuat HP ngelag lah istilahnya, membuat membebankan HP sehingga terganggu ketika baru memulai atau membuka aplikasi Shopee. Nah itu buruknya dari saya. Setelah itu untuk selanjutnya mungkin dari pembelian atau penggunaan fitur shopping dan selanjutnya menurut saya itu sudah cukup mudah untuk digunakan. Eh pembayaran juga gampang dilakukan, cukup untuk mendaftar, daftarkan sistem pembayaran yang kalian punya dan langsung bisa checkout seperti itu.
PE	Oke maksudnya belanjanya, belanjanya tuh mudah dilakukan itu gimana? Maksudnya itu gimana? Bisa dijelaskan secara rinci?
N8	Oh baik, jadi maksudnya mudah itu alurnya sangat gampang. Anda melihat

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	produk, Anda mengklik, habis itu baca deskripsinya ada, gambarnya ada, klik checkout, melakukan pembayaran dan setelah itu menunggu pengiriman barang tersebut sampai barang itu sampai. Dan di situ juga ada satu yang saya sukai dari Shopee ketika barangnya kurang sesuai ataupun rusak kita bisa mengajukan refund dari produk itu dengan mengirimnya ke agen pengiriman yang kita pilih.
PE	Nah tadi kan kamu juga bilang ada masalah di sistem pembayarannya ya, itu juga kamu satu kelebihanannya ya. Bisa milih kan sistem pembayarannya. Itu eh kan kamu pernah nggak sebelumnya kamu pernah nggak pakai platform lainnya e-commerce lainnya?
N8	Eh e-commerce lain pernah. Mereka menurut saya kurang lebih menawarkan hal yang sama, mereka punya sistem pembayaran bermacam-macam tapi menurut saya Shopee yang paling beragam.
PE	Eh beragam itu di bagian mana sih? Misal kan ada misal kamu pernah pakai apa aja? Tokopedia, Lazada, Bukalapak?
N8	Eh yang saya pakai mungkin lebih sering tuh Tokopedia sama Tiktok Shop. Tiktok Shop kan sama kayak Tokopedia juga sebenarnya. Jadi mungkin Tokopedia saja yang saya kurang lebih paham pakainya.
PE	Oke nah apa perbandingan eh sistem pembayaran dan alurnya Shopee dengan Tokopedia? Apa bedanya dan kamu lebih pilih mana gitu?
N8	Eh mungkin secara alur sama keduanya, yang berbeda tuh dari sistem pencariannya. Kalau di Shopee sistem pencariannya terbatas. Jadi ada beberapa produk yang bisa dibilang kalau di Tokopedia tuh dibatasi oleh umur. Di Shopee umur saya seharusnya sudah cukup untuk membeli produk tersebut, namun terkadang masih tidak dapat muncul produk itu. Nah itu menjadi kekurangan

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	juga. Sedangkan di Tokopedia produk-produk itu bisa muncul. Contohnya mungkin bisa kita cari itu vape. Saya pernah ingin membeli vape online tapi di Shopee itu ketika saya menggunakan kata vape itu tidak muncul apapun. Jadi produk vape itu tidak ada. Sedangkan dari Tokopedia karena saya sudah konfirmasi umur saya, disclaimer di Shopee saya juga sudah konfirmasi umur saya dan verifikasi KTP gitu, itu seharusnya sama lah untuk di Tokopedia, tapi kenapa nggak muncul di Shopeenya ya.
PE	Oke nah tadi kan kamu kan juga bilang satu kekurangannya tuh ada video yang buat ngelag ya. Nah itu eh boleh nggak diceritain secara lanjut kenapa pada saat apa sih itu muncul atau terus yang buat kamu terganggu itu apa gitu?
N8	Itu awal munculnya tuh ketika kita baru membuka aplikasi. Di situ disediakan satu kolom yang berisikan dua video. Nah dua video itu kalau menurut saya yang bikin ngelag itu karena dia Shopee masih menampilkan video lama dari yang terakhir kali kita buka. Dan ketika kita membuka itu akan otomatis ke-refresh ulang. Nah refresh ulangnya itu atau memuat ulangnya itu yang memberatkan HP kita yaitu dia memuat ulang satu halaman itu. Jadi selain dia memuat display produk ulang, dia memuat ulang dua video tersebut.
PE	Oke nah eh kalau dari kamu sendiri tuh kamu pada saat kamu menggunakan Tokopedia itu ada nggak sih video-video kayak gitu juga yang serupa sama kayak Shopee?
N8	Eh Tokopedia nggak ada seperti itu. Jadi lebih simpel Tokopedia lah.
PE	Lebih simpel Tokopedia nah. Ngomong-ngomong masalah simpel nih kalau kamu melihat secara keseluruhan tuh UI dari Shopee itu gimana?
N8	Eh UI dari Shopee menurut saya itu cukup detail lah. Ya bisa dibilang banyak sekali tombol-tombolnya. Namun itu bisa jadi mempermudah ataupun

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi	
Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	mempersulitlah dari segi tampilan. Jika Anda tidak menggunakan tombol-tombol itu, itu malah mempersulit bagi yang sukanya simpel-simpel. Jadi kan niat orang menurut Shopee seperti namanya Shop, toko, jadi orang ingin membeli sesuatu dari toko tersebut.
PE	Oke nah menurutmu nih eh yang simpel tuh eh yang seperti apa dan yang nggak simpel tuh seperti apa secara UI?
N8	Jadi kalau secara UI simpel menurut saya sesuai dengan niat awal saya, saya cuma ingin membeli sesuatu jadi harusnya kan saya membuka aplikasi, saya mencari produk itu dan saya menemukan produk itu. Itu simpel. Kalau di Shopee mungkin bisa seperti itu namun ketika membuka kita dihadirkan beberapa pilihan itu. Beragam pilihan. Kalau di Tokopedia kan cuman ada satu pilihan yaitu cuman belanja produk, sedangkan di Shopee kita dikasih pilihan yaitu untuk membeli makanan, pakaian ataupun menonton video dulu atau apa seperti itu. Menurut saya itu yang membedakan dari Shopee dan Tokopedia dan itu juga menjadi faktor pemberat di Shopee. Bisa jadi itu memperkuat UI dari Shopee itu atau bisa dibilang eh keuntungan dari Shopee itu, atau bisa jadi malah kekurangan dari Shopee itu karena beberapa orang saya yakin itu malah mengganggu.
PE	Oke kalau dari menurutmu atau pengalamanmu deh itu mengganggu atau nggak?
N8	Menurut saya ketika awal memakai itu cukup mengganggu.
PE	Oh ya kalau menurutmu tuh cukup mengganggu, mengganggunya di bagian mana?
N8	Ya karena saya itu orangnya simpel, kalau ingin sesuatu ya saya maunya langsung muncul gitu ya.

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi	
Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke nah tapi kalau secara kemudahan penggunaan menurutmu tuh Shopee gimana? Apakah mudah digunakan apakah malah ribet?
N8	Shopee cukup mudah digunakan dalam artian ya kalau fokus ke apa yang ingin Anda gunakan ataupun Anda tahu apa yang ingin Anda lakukan di Shopee itu, itu akan sangat mempermudah. Tapi kalau Anda masih awam atau baru menggunakan Shopee, Anda sepertinya akan berhadapan dengan itu, cukup kebingungan dengan ini fungsinya apa dan akhirnya melenceng dari penggunaan awal ingin apa.
PE	Nah kalau dari pengalamanmu sendiri itu menurutmu mudah digunakan atau nggak?
N8	Mudah digunakan. Eh cukup mudah digunakan.
PE	Bisa diceritakan nggak mudah digunakan tuh di bagian apa, pada saat apa gitu?
N8	Eh jadi mudah digunakannya ya seperti yang saya sebutkan tadi itu kalau Anda tahu tujuan utama Anda dalam menggunakannya. Jadi di Shopee kan ada berbagai fitur. Kalau Anda ingin pesan makan ya tinggal Anda langsung membuka Shopee Food, kalau Anda ingin menonton video tentang produk-produk ya tinggal klik video produk itu, ataupun Anda ingin belanja ya tinggal search produk apa yang ingin Anda cari, entah kategori apa.
PE	Oke nah dari ngomong-ngomong tadi masalah fitur, fitur apa yang paling kamu suka di Shopee dan kenapa?
N8	Fitur paling saya suka di Shopee mungkin eh dari segi tampilan diskon ya.
PE	Nah diskonnya itu kenapa kok kamu lebih suka Shopee?
N8	Karena di Shopee diskon itu dibuat lebih menarik dalam artian sebenarnya diskonnya tidak yang membantu banget jadi membuat produk menjadi lebih murah, tapi diskon ini memicu kita untuk membeli karena saya nggak tahu ini

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi	
Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	karena tampilan warna atau apanya ya namun itu berpengaruh bagi saya dalam seperti ada tag gratis ongkir, ada tag flash sale.
PE	Oke nah kalau dari pengalamanmu tuh gimana? Dari pengalamanmu sendiri pada saat check out dan lain sebagainya mau beli apakah kamu tergoda dengan eh fitur promosi itu atau gimana?
N8	Iya fitur promosi itu cukup berpengaruh dalam mempengaruhi keputusan ketika membeli itu.
PE	Oke nah fitur apa lagi yang paling kamu suka selain itu kan banyak fitur nih, ada fitur game, ada fitur tadi Shopee Food dan lain-lain, nah itu apa yang paling kamu suka? Selain tadi ya.
N8	Eh selain itu mungkin netral, tapi fitur yang paling sering saya pakai itu Shopee Food.
PE	Oh Shopee Food. Kenapa lebih sering pakai Shopee Food? Misal kamu ada tiga HP nih, kan ada Shopee Food, Gofood, Grabfood. Nah yang paling bakal kamu pakai itu di mana, yang apa?
N8	Kalau masalah kemudahan paling mudah pakai Gofood. Cuma di Shopee Food ada saya nggak tahu tapi terasa setiap membuka suatu toko bakal terjadi refresh sebentar dan itu cukup mengganggu karena itu tergantung jaringan kita itu bakal cukup lama ataupun terjadi sebentar. Nah itu memperlambat proses kita ketika memesan makanan di Shopee Food.
PE	Oke berarti kamu merasa terganggu atas refresh itu yang ada di Shopee Food ya.
N8	Iya.
PE	Oke nah berarti pada saat kamu menggunakan fitur Shopee Food itu kamu meskipun kamu sering menggunakan tapi kamu juga akan merasa terganggu ya.

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi	
Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N8	Iya.
PE	Kalau fitur yang lainnya ada nggak yang kamu suka?
N8	Fitur flash sale. Flash sale dari Shopee.
PE	Kenapa kok kamu suka fitur flash sale itu?
N8	Karena ketika kita kebingungan dalam membeli apa, flash sale itu bisa menjadi solusi untuk apa yang ingin kita beli. Apalagi di flash sale itu kita diberi diskon untuk suatu produk yang ingin kita beli itu.
PE	Oke nah emang kalau di platform lain emang ada nggak sih yang kayak gitu juga yang hal serupa?
N8	Yang serupa mungkin flash sale-nya itu, cuman menurut saya tampilan dari Shopee itu flash sale-nya lebih menarik daripada yang lain.
PE	Oke nah secara kemudahan penggunaan tuh Shopee mudah nggak digunain? Intinya.
N8	Jadi intinya ya cukup mudah.
PE	Tapi tadi kamu bilang kalau orang awam pasti akan bingung ya.
N8	Iya.
PE	Nah oke lah. Apakah UI itu berpengaruh ke rasa percayamu terhadap aplikasi Shopee sehingga kamu berbelanja kembali di e-commerce itu? Apakah UI itu berpengaruh?
N8	Berpengaruh.
PE	Karena apa berpengaruh?
N8	Dari UI itu kan mempengaruhi ke pengalaman kita entah pengalaman itu kemudahan dalam memakai aplikasi tersebut nah menurut saya itu semakin mudah, orang-orang semakin nyaman menggunakannya yang berujung pada

Nama : Mario Louis Steven Gunardi Panyi	
Kode : N8	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	semakin sering digunakan.
PE	Oke nah kalau dari segi UX-nya, kemudahan penggunaan itu apakah berpengaruh?
N8	Iya itu berpengaruh.
PE	Itu karena apa? Kok bisa berpengaruh?
N8	Ya itu sama kayak jawaban saya sebelumnya, karena itu memudahkan kita untuk memakai jadi kita bakal lebih sering untuk memakai aplikasi tersebut.
PE	Kemudahan pemakaian tuh kemudahan pemakaian tuh kayak apa contohnya?
N8	Ya contohnya ya kalau tujuannya jelas seperti yang saya sebutkan ya tinggal cari tombol search bar, ketik yang kita cari, dapat produknya, check out, udah.
PE	Oh gitu. Mungkin terakhir, apakah kamu percaya sama aplikasi Shopee itu?
N8	Saya percaya karena saya sudah beberapa kali memakai aplikasi Shopee.
PE	Kenapa, kenapa kamu percaya? Apa yang membuat kamu percaya ke aplikasi Shopee?
N8	Karena di Shopee ada sebuah jaminan dan ketika kita kurang percaya dari suatu toko, kita dapat mencari toko yang lain yang lebih terpercaya. Apalagi ada fitur mall yaitu toko Shopee Mall istilahnya, itu adalah toko-toko yang sudah diverifikasi oleh Shopee dan toko-toko itu ada di seperti di swalayan besar, mall gitu.
PE	Oke, mungkin eh makasih atas waktunya dan mungkin kita udahin ya wawancaranya.
N8	Iya.

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo Moses.
N9	Halo selamat sore.
PE	Nah, di sini makasih ya sebelumnya udah mau nyempetin waktu untuk mau aku wawancarai. Nah, ini kan aku kan temanya skripsiku itu kan tentang UI/UX Shopee terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang pada aplikasi Shopee. Nah, kamu kan udah nandatangani surat bahwa kamu sebagai pengguna aktif Shopee ya. Aku mau tahu dong pengalamanmu pas pakai Shopee itu gimana? Ceritakan pengalamanmu pada saat pakai Shopee, mau enak nya, mau nggak enak nya, kendalanya, semua ceritain aja.
N9	Pengalaman pakai Shopee itu, enak nya itu eh di kepercayaan sih. Kalau menurut saya, menurut saya pribadi, saya eh cukup percaya kepada Shopee untuk melakukan transaksi eh membeli barang atau makanan gitu.
PE	Kenapa kamu ngerasa percaya kepada Shopee? Apa yang membuat kamu tuh percaya gitu ke Shopee?
N9	Dari pengalaman-pengalaman saya pribadi, saya cukup sering menggunakan Shopee dalam berbelanja, barang maupun makanan. Kalau ada masalah itu, kalau ngehubungin CS-nya itu menurut saya cukup cepat tanggap juga, terus mereka kasih solusi yang baik juga.
PE	Cepat tanggapnya tuh dalam berapa... Kenapa kamu bisa mengatakan bahwa itu cepat tanggap itu rentan waktunya tuh berapa lama?
N9	Waktu itu pengalaman pribadi ya, waktu itu saya pesan Shopee Food itu makanannya itu dibawa kabur gitu sama driver-nya. Terus saya langsung chat CS-nya, mereka langsung balas, terus minta bukti chat saya sama driver-nya. Terus makanannya di-cancel, terus uangnya dikembaliin gitu. Itu nggak lama kok, nggak nyampe semenit kayaknya udah langsung dibalas.

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oh, berarti itu yang membuat kamu menjadi percaya kepada aplikasi Shopee ya. Nah, itu kan mungkin masih menjadi salah satu alasannya ya. Nah, alasan lainnya tuh apa? Kenapa kamu bisa percaya kepada Shopee gitu?
N9	Alasan lainnya karena barang-barangnya sih. Di Shopee itu barangnya lebih lengkap menurut saya daripada yang lain-lain seperti Tokopedia atau TikTok. Terus sama dengan voucher-vouchernya itu kayak selalu ada gitu. Voucher-voucher gratis ongkir atau flash sale-flash sale-nya gitu.
PE	Oke nah, tapi kan kamu pernah pakai aplikasi e-commerce yang lain selain Shopee?
N9	Pernah, ada Tokopedia, ada TikTok Shop juga ada.
PE	Nah, kan di Tokopedia kan juga ada gratis ongkir, juga ada voucher-voucher. Nah, kamu kalau disuruh milih tuh milih mana?
N9	Kalau saya milih di Shopee.
PE	Kenapa kok kamu pilih Shopee?
N9	Menurut saya Shopee itu lebih simpel aja sih daripada Tokopedia.
PE	Simpelnya dalam arti apa?
N9	Dari tampilan juga menurut saya pribadi, saya lebih merasa Shopee itu lebih baik gitu. Lebih gampang gitu kalau mau cari-cari barang. Terus sepertinya algoritmanya juga lebih bagus Shopee daripada Tokopedia.
PE	Oke. Kalau secara algoritma nih, menurutmu algoritma seperti apa yang kamu suka gitu?
N9	Semisal mencari barang nih, semisalnya TWS gitu. Dia kasih banyak tampilan-tampilan harganya. Terus nggak dengan satu merek aja, jadi rapi gitu. Enak gitu banyak pilihan gitu. Jadi mereka ngasih banyak pilihan-pilihan gitu sih.

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah, apa bedanya dengan platform yang lainnya?
N9	Kalau di Tokopedia kadang saya ngerasa misalnya cari TWS itu kadang munculnya dikit, kadang dengan satu brand aja. Nggak random gitu. Jadi kita cuman lihat dari beberapa brand. Kalau di Shopee tuh brand-brand-nya tuh kayak banyak gitu. Jadi pilihannya lebih banyak daripada Tokped.
PE	Oke, nah kerandoman ini tuh apakah malah justru membuat kamu terganggu atau nggak?
N9	Kalau buat saya sendiri sih nggak sih, karena itu jadi banyak pilihan gitu. Kan kalau random kan kita bakal ngeklik satu-satu, terus ngelihat speknya, terus lihat ini lebih baikkah, lebih worth it secara cost atau tidak. Itu saya lebih suka kalau dia munculin random gitu.
PE	Oke, nah kamu selama pakai Shopee itu pernah ada kendala atau nggak?
N9	Kendala di Shopee itu di tampilan awalnya sih. Tampilan awal Shopee itu kan ada fitur live sama short-short video gitu kan ya. Nah, itu menurut saya itu mengganggu. Karena itu membuat aplikasinya tuh ketika awal dibuka itu terasa berat gitu. Itu menurut saya mengganggu sih.
PE	Yang video-video dan live-nya itu ya?
N9	Iya, betul-betul-betul.
PE	Nah, kamu bisa bilang itu, itu munculnya pada saat apa sih?
N9	Itu muncul saat buka aplikasi awal pertama itu muncul video-video gitu.
PE	Kamu cukup terganggu akan hal itu ya?
N9	Iya. Menurut saya tampilan yang kayak gitu sih mengganggu menurut saya.
PE	Menurutmu yang baik itu tampilan yang akan seperti apa gitu kalau kamu bisa menjadi desigernya Shopee?

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N9	Kalau yang baik itu tampilan beranda yang pasti itu pasti saran-saran, saran-saran yang udah dipikirkan algoritmanya Shopee. Jadi semisal kalau kita sering search baju atau brand-brand tertentu, jadi ketika buka Shopee itu baiknya cuman ya itu list katalog-katalog barang-barang saran-saran itu. Nggak usah ada live-live, walaupun kalau ada itu terpisah gitu. Jadi perlu diklik dulu live gitu, jadi nggak perlu dimunculin di depan.
PE	Oke. Nah selama kamu pakai Shopee nih, fitur apa yang paling kamu suka di Shopee? Mungkin kasih aku 3 ya dan alasannya kenapa kamu suka fitur itu.
N9	Fitur PayLater suka. Terus Shopee Food-nya saya suka, service Shopee Food-nya. Terus fitur pengembalian, membatalkan, iya pengembalian dananya saya suka juga.
PE	Nah kenapa kamu suka sama Shopee PayLater? Buat apa biasanya?
N9	Karena Shopee PayLater itu menurut saya yang salah satu yang terbaik ya daripada Tokopedia atau TikTok Shop gitu.
PE	Kenapa kamu bisa bilang yang paling terbaik?
N9	Yang pertama kalau TikTok Shop kayaknya ngaktifinnya lebih susah daripada Shopee. Terus penggunaan PayLater-nya di Shopee itu enak gitu, misalnya kita pakai PayLater Rp50.000 terus kita mau bayar di bulan depan itu seingat saya kalau nggak 0 kalau nggak kecil gitu. Jadi misalnya saya minjam Rp50.000 bulan depan saya bayar Rp50.000 juga. Kecuali saya pilih durasinya 3 bulan, itu bunganya ada sih. Kalau yang bayar bulan depan setahu saya itu 0. Jadi menurut saya itu salah satu yang terbaik.
PE	Nah menurut tadi salah satunya juga ada customer service-nya Shopee Food ya. Kenapa kamu suka?
N9	Karena mereka respon terus langsung ngasih solusi gitu. Jadi nggak bertele-tele,

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	nggak banyak bertanya-tanya, mereka langsung sigap.
PE	Nah satu lagi tadi suka apa?
N9	Suka sama pengembalian dananya.
PE	Pengembalian, kenapa, apakah kamu tuh pernah pengembalian dana selain Shopee Food tadi, apakah ada kendala yang lain terus akhirnya uangmu dikembaliin?
N9	Pernah saya pernah beli barang, terus barangnya nggak sesuai, terus saya ngajuin pengembalian. Dan menurut saya itu cepat, nggak bermasalah, nggak bertele-tele langsung nggak lama gitu cairnya. Emang nggak langsung di hari itu sih, ada prosesnya.
PE	Oke. Nah menurutmu secara keseluruhan tuh tampilan atau UI-nya dari Shopee sendiri tuh gimana?
N9	Menurut saya UI-nya Shopee itu bagi saya yang paling terbaik di Indo, e-commerce Shopee sih. Dari tampilan list-list katalognya, dari list pembayarannya, itu saya suka juga. Itu kalau di Shopee itu kan kalau kita pesan barang terus ada pilihan metode pembayarannya itu kayak simpel aja gitu. Kalau PayLater, PayLater, terus kalau mau virtual account juga itu gampang tuh. Tinggal pilih-pilih terus tinggal copy, gitu-gitu aja.
PE	Oke, nah tapi kalau secara kemudahan penggunaan menurutmu Shopee itu gimana?
N9	Kalau secara kemudahan penggunaan menurut saya sangat mudah. Karena alurnya itu mengalir, nggak ada yang bolak-balik. Jadi mereka tuh gampang gitu, misalnya kita search barang satu misalnya meja, terus langsung checkout, itu kalau misalnya saldonya ada terus udah alamat udah tersimpan itu kayak cuman next next next next. Apalagi dengan HP yang sekarang bisa pembayaran

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	itu nggak masukin PIN ya, bisa Face ID atau fingerprint. Itu kayak misal dari awal search barang itu kayak cuman next next next next terus pakai jari itu langsung selesai gitu, langsung terbayar gitu.
PE	Oke. Nah menurutmu dengan kamu selama ini percaya nggak sih pakai Shopee itu?
N9	Kalau saya pribadi percaya karena ya mungkin udah puluhan atau ratusan kali saya berbelanja di Shopee dan sampai sekarang sih belum ada masalah sih.
PE	Oke. Nah menurutmu apakah UI dari Shopee itu berpengaruh terhadap rasa percayamu sehingga kamu bisa berbelanja kembali di Shopee? Apakah UI berpengaruh?
N9	Menurut saya UI berpengaruh. Karena kalau kita belanja dengan aplikasi-aplikasi yang tidak familiar di Indo, misalnya Amazon atau eBay gitu, itu saya mau mencari bahkan melihat spesifikasi harga itu kadang saya kebingungan. Jadi menurut saya itu pengaruh sih.
PE	Kalau secara kemudahan penggunaan, berpengaruh nggak terhadap rasa percayamu sehingga kamu menggunakan kembali untuk berbelanja kembali di Shopee?
N9	Ya itu berpengaruh, sama seperti kayak di apa ya satu lagi, Bukalapak, itu UI-nya menurut saya kurang sih. Jadi saya kalau belanja di situ jadi nggak pengen lagi belanja di situ gitu.
PE	Oh karena nggak mudah?
N9	Iya. Jadi ah yang lain ajalah aplikasi yang lain aja gitu.
PE	Nggak mudah itu dalam arti apa?
N9	Dalam arti misalnya begini, kalau di Bukalapak itu seingat saya dulu jaman dulu tuh misalnya kita search barang itu kadang barangnya nggak muncul lengkap,

Nama : Samson Moses Simbolon	
Kode : N9	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kadang nggak sesuai dengan apa yang dicari. Itu menurut saya nggak mudah sih. Kalau di Shopee tuh dia kayak punya algoritma sendiri memang nggak terlalu spesifik, jadi kadang misalnya kita cari HP ini, dia nggak HP itu aja yang muncul. Jadi HP-HP lain muncul jadi kadang membuat kita tahu oh ada ada varian yang lain nih gitu. Jadi menurut saya kemudahan dan membuat saya percaya sama Shopee sih.
PE	Oke, mungkin segitu dulu ya N9 ya. Terima kasih atas waktunya.
N9	Oke, terima kasih.

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah, halo olin. Nah, sekarang kan aku mau minta tolong kamu buat jadi partisipan sebagai data deskripsiku. Nah, sekarang kesehari-hariamu tuh ngapain aja?
N10	Sekarang ini?
PE	Iyalah.
N10	Hmm, kalau sekarang ini karena masih kuliah ya jadi kuliah aja, terus ya udah ngerjain tugas biasa-biasa aja, daily life aja.
PE	Mmm, karena ini kan aku carinya yang pengguna aktif Shopee ya.
N10	He-eh.
PE	Dan kamu itu salah satunya pengguna aktif Shopee. Nah, seberapa sering tuh kamu pakai aplikasi Shopee itu di kehidupan sehari-harimu?
N10	Lumayan sering sih.
PE	Sejak kapan kamu pakai aplikasi Shopee?
N10	Kalau aku sejak dari SMP tuh udah kenal pakai Shopee.
PE	Mulai SMP. Iya. Itu biasanya buat beli produk atau barang apa aja?
N10	Nah, karena SMP dulu aku masih sama orang tua, tinggal di rumah, jadi belinya yang kayak perlu-perlu aja. Tapi kalau misal dulu aku tuh random belinya, kayak beli boneka, beli lain-lain, nah itu di Shopee. Kalau dulu.
PE	Kenapa kamu lebih pilih pakai aplikasi Shopee dibanding e-commerce platform lainnya?
N10	Karena lebih familiar aja sih. Kalau misal platform lainnya aku udah pernah coba juga kan kayak dari Tokopedia gitu-gitu, tapi masih kurang paham. Jadinya lebih gampang digunain dari si Shopee ini karena udah kebiasa juga kali ya.
PE	Mmm. Pengalamanmu selama pakai Shopee tuh gimana, apakah

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	menyenangkan, apakah kurang menyenangkan?
N10	Selama aku pakai Shopee sih menyenangkan aja ya, so far so fun.
PE	Nah, kalau menurutmu nih secara UI, nah kalau secara UI tampilan Shopee itu gimana, apakah terlalu ramai atau menarik atau malah justru jelek gitu?
N10	Karena aku sering pakai ya berarti baguslah ya dari segi UI/UX-nya. Apalagi warnanya menurut aku enggak mencolok-mencolok banget, terus juga desainnya juga menurut aku gampang dipahamin juga sih. Karena kan dia kan ada perbedaan tuh, misalnya kita mau beli sekarang terus kayak mau ditaruh di keranjang dan lain-lain tuh ada perbedaan dan itu jelas. Jadi kayak gampang banget untuk orang awam tuh kalau misal baru pertama kali pakai Shopee juga pasti paham.
PE	Dari tampilan aplikasi Shopee tuh misal fitur apa yang paling kamu suka?
N10	Fitur dari Shopee dalam UI/UX Shopee-nya?
PE	Iya, kan ada tuh banyak game, apakah kan ada fitur game, fitur koin, terus fitur ShopeeFood dan lain-lain tuh kan banyak.
N10	Oh, kalau aku sih karena sekarang lagi di kos ya jadinya sering ShopeeFood. Jadi fitur ShopeeFood sering aku gunain buat beli makan dan lain-lainnya. Terus juga karena sering ada promo kan, ada kayak Cek Deals-nya, terus Checkout Murah gitu-gitu, jadi ShopeeFood tuh jos.
PE	Nah, apakah kamu pernah ngerasa bingung waktu pakai Shopee pertama kali, bukan cuman pakai Shopee ya, misal ada fitur-fitur yang kamu merasa bingung, apakah ada?
N10	Sejauh aku pakai Shopee sih enggak, karena ya kayak yang tadi aku bilang dia pemisahan apa desain-desainnya itu gampang dipahamin. Jadi kayak kalau misal ada fitur baru gitu-gitu tuh pasti gampang banget sih dipahamin.

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke. Berarti kamu enggak pernah mengalami kesulitan apapun pada saat pakai Shopee dari navigasinya enggak pernah?
N10	Sejauh ini enggak pernah.
PE	Apakah kamu ngerasa percaya pada Shopee itu sendiri?
N10	Kalau aku sih percaya ya, karena aku ada beberapa kali juga kendala kayak waktu aku beli kaca cermin gitu pecah, terus pengajuan pengembalian dan itu lumayan cepat juga. Jadi menurut aku Shopee juga tanggung jawabnya okelah untuk pengembalian.
PE	Berarti itu yang mempengaruhi rasa percayamu kepada Shopee?
N10	Benar. Jadi kalau misal ajukan pengembalian itu dia kita harus kasih tahu fotonya dan segala macamnya kan, jadi kayak gampang, cepat juga sih menurut aku dikonfirmasi-nya gitu.
PE	Oke. Itu, nah selain itu tuh faktor apa aja yang membuat kamu percaya atau justru buat kamu merasa ragu belanja di Shopee? Misal kan ada tuh misal kayak faktor aku percaya karena UI-nya bagus atau karena ada rating toko, ada ulasan produk dan lain-lain.
N10	Kalau yang bikin aku percaya yang pasti pertama itu kan kalau kita mau beli barang kita melihat kan di Shopee tuh ada yang khusus Mall atau yang Star gitu. Star itu kan biasanya reseller-nya. Nah biasanya aku tuh melihat kalau mau beli itu lihat dari kalau produk tergantung produk ya. Kalau tergantung produk apalagi produk yang cukup banyak fake-nya atau KW-KW-nya itu aku sering di Mall Ori-nya. Tapi kalau misal kayak yang barang-barang biasa gitu itu di toko Star yang ratingnya bagus dan juga terjual, review-review-nya kan di bawah banyak tuh ratingnya, terus kata-katanya deskripsinya gitu-gitu sih yang buat aku percaya ke toko-toko di Shopee-nya.

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Apakah itu menjadi salah satu faktor kamu melakukan pembelian ulang di Shopee setelah transaksi sebelumnya?
N10	Benar. Kalau aku tergantung juga dari produk yang udah nyampai ke aku. Kalau misal memang bagus dan aman gitu ya aku pasti bakal repurchase lagi sih.
PE	Oke. Selain itu faktor apa yang buat kamu pakai kembali di Shopee? Kan ada bisa aja kemudahan penggunaan atau harga atau promo gitu atau faktor-faktor lainnya gitu.
N10	Nah kalau di aku, Shopee aku tuh sering dapat gratis ongkir. Jadinya aku sering pakai Shopee karena juga ada promo-promo yang karena aku sering pakai jadi muncul promo di toko-toko tertentu gitu kan. Itu sih yang bikin aku juga sering pakai Shopee atau repurchase-repurchase di Shopee gitu.
PE	Oke. Nah menurutmu nih apakah pengalamanmu waktu pakai aplikasi Shopee itu mempengaruhi keputusanmu untuk beli lagi di platform Shopee itu?
N10	Gimana?
PE	Apakah pengalamanmu saat menggunakan aplikasi Shopee itu mempengaruhi keputusanmu untuk pakai kembali aplikasi Shopee itu?
N10	Iyalah. Pasti sih menurutku Shopee-nya pengalaman aku pakai Shopee juga karena kan udah kebiasa ya, udah banyak juga pengalaman pakai Shopee gitu-gitu, jadinya pasti lebih sering, lebih gampang untuk aku mau repurchase barang-barang lagi gitu.
PE	Oke. Nah kalau secara UI itu apakah mempengaruhi kamu terhadap rasa percayamu ketika bertransaksi atau menggunakan kembali aplikasi Shopee secara UI-nya?
N10	Secara UI-nya sih hmm, kadang iya kadang enggak.
PE	Oke, kalau misal kayak aku tuh kan kayak beli-beli, kalau aku UI-nya beli-beli

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kan lumayan menurut aku enggak cocok dan menurut aku kurang ya. Nah itu aku mempengaruhi rasa percayaku lah. Kalau kamu tuh gimana?
N10	Kalau aku enggak sih, enggak terlalu mempengaruhi banget-banget lah.
PE	Kalau secara UX-nya atau pengalaman penggunaan aplikasinya tuh apakah mempengaruhi kamu, mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee? Misal kan kalau pengalaman penggunaan aplikasi itu kan kayak ada kemudahan mencari produk atau melakukan pembayaran dan lain-lain.
N10	Ya kalau itu pasti iyalah, apalagi terutama kan kalau misal produknya enggak sesuai tuh, kalau kita komplain terus kayak enggak dijawab sama tokonya atau dibiarin gitu aja kan pasti mempengaruhi rasa percaya aku untuk belanja di Shopee itu lagi gitu.
PE	Oke. Makasih ya N10 ya.
N10	Ya.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo N10. Terima kasih ya atas waktunya udah mau masuk ke wawancara kedua ya N10 ya.
N10	Iya, sama-sama.
PE	Nah, kemarin kan kamu bilang kalau Shopee itu... oh ya sebelumnya aku jelasin dulu kenapa ada wawancara kedua, itu karena kemarin ada pernyataan yang kurang dijelaskan secara detail. Nah makanya aku mau tanyain di wawancara kedua ini. Nah aku mau tanya, kemarin kamu bilang bahwa Shopee itu lebih familiar dan lebih gampang digunakan. Nah, bisa nggak ceritain pertama kali kamu gunain Shopee dan apa yang buat kamu tuh bisa langsung ngerasa

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	familiar dengan aplikasi itu?
N10	Oke, mungkin karena sebelumnya juga Shopee itu kan digunain sama orang tua kan ya. Jadi kalau orang tua pakai Shopee itu aku udah pernah ngelihat. Jadi makanya pas aku udah coba sendiri pakai HP aku sendiri, aku lebih familiar dengan tombol-tombol UI-nya gitu. Apalagi kan kalau kita lihat UI-nya si Shopee ini bener-bener kelihatan bedanya kan. Dari tombolnya, warnanya, itu bisa-bisa bisa kita gampang untuk bedain. Kan ada oren, ada yang putih, terus juga ada yang merah gitu kan. Kayak gampang untuk kita paham sih menurut aku sebagai pengguna baru pada saat itu.
PE	Nah berarti intinya secara warna itu jadi lebih memudahkan gitu ya.
N10	Benar.
PE	Nah, kan sebenarnya tuh apa sih perbandingannya dengan aplikasi e-commerce yang lain misal kayak Tokopedia, TikTok Shop, itu perbandingannya ada di mana?
N10	Kalau perbandingan menurut aku di e-commerce lain tuh terlalu banyak tombol-tombol yang nggak perluin gitu sih.
PE	Contohnya?
N10	Emm... aku waktu itu pernah beli, bukan beli, pakai Tokopedia. Terus ada tombol apa ya waktu itu kayak... Oke kalau misal seingat saya di Tokopedia itu kan dia ada dua tombol tuh. Di satu tuh beli pakai diskon atau voucher, terus sampingnya itu masukkan keranjang. Nah dibandingkan dengan di Shopee, kalau yang Shopee itu kan ada masuk keranjang terus juga ada tombol yang beli sekarang. Sama ada tombol lain lagi, lebih apa ya, ada yang buat untuk chat langsung ke customer dan juga lainnya. Jadi kita tuh kalau pencet itu bisa langsung chat ke customer eh ke customer, ke tokonya langsung kan. Nah kan

Nama : Grace Carolina Sarumpaet Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kalau misalnya yang di Tokopedia itu karena dia ada yang tombol yang nggak perlu tuh menurut aku yang dibeli dengan diskon. Kenapa? Karena beli dengan diskon tuh sebenarnya kalau kita masuk keranjang itu bisa, kalau di Shopee kan kita masuk keranjang, kita langsung checkout sekarang, langsung ada vouchernya. Tapi kalau misal di Tokopedia itu kita ada dua tombol gitu kan, masuk keranjang sama beli menggunakan diskon. Nah kalau misalnya di toko itu nggak ada diskon berarti kita nggak bisa belinya sekarang itu atau gimana. Terus jadi menurut aku itu kayak... nggak penting aja sih.
PE	Oh berarti intinya itu tombol beli pakai promo di Tokopedia itu jauh lebih nggak penting karena kalau di Shopee itu pada saat checkout langsung muncul vouchernya. Nah, lalu kemarin kamu bilang bahwa selama pakai Shopee itu menyenangkan. Nah bisa diceritain nggak pengalaman belanja di Shopee yang paling berkesan buat kamu tuh apa?
N10	Ada, waktu itu aku ada beli barang gitu kan di Shopee. Terus ternyata pas datang itu nggak sesuai dengan yang aku pesan. Akhirnya dari Shopee aku ajukan pengembalian dan di-refund-nya itu cukup cepat. Jadi kita tuh cuma perlu fotoin aja buktinya kita pesannya tuh warna apa, tapi yang datang warna apa. Terus nanti dari Shopee itu minta foto bukti bukti bajunya, sama bukti kita yang pesen tadi. Terus habis itu udah, tinggal di-oke dan beberapa jam kemudian bakal dibalikin duitnya.
PE	Oke berarti intinya tuh responsnya dari Shopee itu baik, jadi itu membuat kamu berkesan ya kepada Shopee karena responsnya baik dan juga cepat. Nah, ada nggak tapi pengalaman yang kurang menyenangkan saat menggunakan Shopee?
N10	Ada sih. Kadang Shopee tuh... tapi bukan ke UI-nya atau gimana, tapi lebih ke responsnya aja sih. Jadi kalau misalnya kan ada yang diskon-diskon tuh, aku

Nama : Grace Carolina Sarumpaet Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	udah pencet untuk sekarang beli yang sekarang bukan yang masuk keranjang kan. Nah tapi ternyata diskonnya langsung hilang secepat itu. Jadi, jadi kayak respons dari Shopee-nya entah itu mungkin jaringan aku atau data dari Shopee-nya, itu jadi salah gitu lho. Jadi aku ke-checkout pas harga aslinya, bukan harga diskonnya, gitu.
PE	Oke terus gimana kamu cara menghadapi itu gimana? Apakah kamu lapor ke Shopee atau gimana?
N10	Kalau aku langsung batalin sih kak.
PE	Oh nah itu cara menghadapinya ya. Berarti di situ pada saat itu kamu checkout cuma ndak dengan harga diskon tapi harga aslinya. Nah, kemarin kamu juga bilang bahwa desainnya tuh gampang dipahami dan jelas. Maksudmu tuh menurutmu tuh tampilan apa sih yang paling membantu waktu menggunakan Shopee?
N10	Yang paling ngebantu. Menurut aku sih pada saat kita mengecek katalog ya. Jadi tuh kalau kita mengecek katalog kan tinggal dipencet aja. Terus bisa di-slide-slide. Jadi kita bisa cek-cek produknya tuh gimana. Terus juga review-annya. Menurut aku review-annya di mereka tuh bagus juga karena banyak orang-orang tuh yang me-review-nya pakai foto. Kalau di e-commerce lain kan jarang ya. Jadi kita kayak kurang trusted aja sih. Makanya yang itu lebih senang aja pakai Shopee.
PE	Oke nah, menurutmu navigasi di Shopee ketika mencari fitur tertentu tuh gimana? Kenapa kamu bisa bilang untuk eh lebih gampang gitu?
N10	Kenapa jauh lebih gampang? Karena menurut aku dari UI tombol-tombolnya juga beda-beda. Yang tadi kayak aku bilang warnanya juga beda, dan pas gitu lho. Misalnya kita mau nge-chat nge-chat ke tokonya, itu tombol mereka kan

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	tombol yang emang buat chat gitu kan. Jadinya kita langsung paham, oh ini yang buat chat, ini yang buat masuk keranjang, ini yang buat beli sekarang. Jadi kayak nggak membuat ambigu kita sebagai pengguna gitu.
PE	Oke, lalu kamu kemarin tuh bilang bahwa sering pakai ShopeeFood karena ada promo. Nah, kenapa kok kamu lebih sering pakai ShopeeFood padahal kan ada ya ada GrabFood, GoFood dan lainnya? Kenapa kamu lebih pakai ShopeeFood padahal mereka kan juga ada promo-promo gitu?
N10	Oke kalau masalah promo itu karena menurut aku dari ShopeeFood sendiri promonya lebih gede. Itu yang pertama. Aku aku pasti juga sering ya bandingin misalnya aku beli di Shopee ini berapa, beli di GrabFood-nya berapa, di GoFood-nya berapa. Nah ternyata di Shopee ini lebih murah atau lebih gede diskonnya. Makanya aku lebih sering checkoutnya dari Shopee.
PE	Nah, kalau apakah promo ini tuh bisa mempengaruhi keputusanmu untuk beli makanan di ShopeeFood?
N10	Benar, bisa.
PE	Itu berarti karena promonya lebih gede, makanya itu bisa mempengaruhi dibanding GrabFood sama GoFood. Nah kalau semisal nggak ada promo apakah kamu tetap pakai ShopeeFood?
N10	Nah balik lagi, kan aku tadi sering bandingin kan dengan yang GrabFood dan juga GoFood. Tapi kalau misalnya dari ShopeeFood ternyata lebih mahal daripada yang GrabFood dan juga GoFood, aku pastinya belinya di yang lain, di GrabFood misalnya. Jadi emang tergantung promonya aja sih. Cuman karena kebetulan di ShopeeFood itu promonya lebih sering lebih gede makanya aku lebih sering menggunakan pakai ShopeeFood.
PE	Oke, berarti kalau kamu tetap melihat diskonnya yang paling gede yang mana

Nama : Grace Carolina Sarumpaet Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	ya. Oke, nah kamu bilang kalau kamu pernah komplain karena barang pecah dan pengembaliannya itu cepat. Nah bisa nggak ceritain lebih detail proses pengajuan barangnya itu gimana gitu? Kamu bisa bilang bahwa itu tuh pengembaliannya cepat. Dan bagaimana respon dari pihak Shopee?
N10	Oke jadi kalau waktu itu karena barangnya pecah, yang pasti pertama karena aku tahu itu aku beli kaca ya, jadinya aku videoin dulu kan sewaktu mau unboxing. Nah jadi aku ada bukti lebih kuat kalau itu tuh pecahnya di perjalanan, bukan karena kesalahan aku. Terus yang kedua itu dari Shopee pada saat kita mengajukan pengembalian itu disuruh upload video yang unboxingnya, sama bukti fotonya, foto produknya itu. Terus dikasih alasan kenapa mau dikembalikan. Ya udah kan aku kasih alasan kalau barangnya pecah pada saat sebelum datang ke saya gitu. Terus aku juga chat dari tokonya dong, dan tokonya juga merekomendasikan untuk ajukan pengembalian aja dari Shopee-nya. Nah akhirnya ditunggu beberapa jam baru itu dibalikin uangnya dari Shopee gitu.
PE	Oke, nah apakah itu tuh bisa mempengaruhi kamu menjadi kamu jadi nggak percaya ke Shopee semenjak masalah itu?
N10	Emm nggak sih. Karena kan balik lagi ya itu kan kita masalah, masalahnya ke ekspedisi ya pada saat itu. Padahal kan kalau udah dilihat dari kardusnya sendiri kemarin sudah dibilang jangan dibanting, jangan diapa. Cuma kan pecah lagi tuh kan pasti salah kesalahan dari ekspedisinya. Dan pihak Shopee juga mau melakukan refund itu dengan waktu yang nggak lama, nggak sampai sehari-hari. Itu menurut aku udah cukup banget buat aku merasa aman kalau mau menggunakan Shopee kembali gitu.
PE	Oke, berarti kamu tuh lebih ngerasa aman menggunakan Shopee semenjak masalah itu bukan karena kamu jadi semakin ragu tapi malah semakin percaya

Nama : Grace Carolina Sarumpaet Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	ya karena tanggapan Shopee-nya. Nah kamu bilang kemarin juga bilang bahwa saya melihat rating dan review. Apakah... dan apakah toko Shopee Mall itu bagus atau enggak dan lain sebagainya. Nah, menurutmu nih, apakah dari hal tersebut rating, review, terus ada fitur Shopee Mall itu menu yang eh paling kamu perhatiin sebelum beli produk?
N10	Iya, menurut aku itu. Terutama kalau beli produknya itu kayak beli produk skincare dan juga make up. Karena kan itu bakal bakal kita pakai ke kulit kita kan. Jadi kalau misalnya kita nggak beli di tempat yang terpercaya, itu pasti bakalan takut, ada rasa takut kalau ini barangnya KW atau nggak asli lah, nggak ori dari yang dari brand-nya langsung. Makanya menurut aku dengan Shopee ada mencantumkan bahwa ini tokonya mall atau starnya berapa, itu membantu banget untuk kita lebih percaya beli ke Shopee gitu.
PE	Oke, nah apakah kamu tuh pernah membeli produk dengan rating rendah di tokonya dan apa yang terjadi? Pernah apa nggak?
N10	Kalau aku sendiri nggak pernah sih.
PE	Oh nggak pernah. Berarti pada intinya tuh kamu menganggap bahwa ulasan, review, Shopee Mall itu eh bisa meningkatkan kepercayaanmu untuk beli produk itu ya.
N10	Benar.
PE	Apalagi kalau skincare untuk tubuh jadi kamu cari yang eh pasti-pasti aja gitu. Oke nah, kemarin kamu juga bilang kalau harga produk itu eh kalau produknya bagus, itu bakal kamu bakal kembali menggunakan Shopee. Nah selain kualitas produk nih, ada nggak faktor lain yang buat kamu tuh bisa kembali membeli di Shopee?
N10	Menurut aku nggak ada sih. Kalau misalnya barangnya emang bagus ya aku

Nama : Grace Carolina Sarumpaet	
Kode : N10	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	bakal repurchase lagi emang karena barangnya aja, bukan karena hal-hal lainnya gitu.
PE	Tapi kalau secara fitur, kamu sukanya tuh apa selain karena produknya bagus?
N10	Fiturnya ya? Kalau dari fiturnya untuk repurchase itu kayaknya karena... oh kalau misalnya kita, kita kan udah pencet selesai tuh. Misalnya udah beli selesai produk, selesai kan ada dia, Shopee itu ada fitur kita bisa lihat produk apa aja yang udah kita beli selesai. Maksudnya udah datang ke kita. Nah di situ kita bisa nggak perlu cari produknya lagi gitu lho secara manual. Tapi kita bisa langsung klik lagi aja, terus nanti dia ada tombol beli lagi. Nah di situ kita bisa langsung beli. Jadi nggak perlu untuk searching secara manual lagi atau tokonya lagi harus di-searching lagi gitu.
PE	Oke berarti karena ada otomatisasinya itu yang buat kamu tuh jadi lebih suka ya.
N10	Betul.
PE	Oke mungkin sekian dulu wawancaranya, keduanya ya N10. Makasih banyak.
N10	Iya, sama-sama.

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke halo Owen, terima kasih ya udah atas kesempatannya udah mau aku wawancarai. Nah sebelumnya kan aku kan udah ngasih kamu surat untuk kamu tanda tangani ya sebagai partisipan aktif.
N11	Iya, udah.
PE	Nah, aku di sini menganggap kamu sudah menjadi partisipan aktif Shopee ya. Nah, aku mau tanya gimana toh pengalamanmu selama pakai Shopee itu gimana?
N11	Aku kan memang biasa belanja itu lebih sering dari Shopee dibanding platform lain. Memang selama aku menggunakan Shopee ini fitur-fiturnya lebih enak dari desainnya juga lebih enak buat belanja, lihat-lihat barang. Ya sering sih aku pakai Shopee.
PE	Nah itu biasanya kenapa kamu kok lebih sering pakai Shopee? Kamu pernah nggak pakai platform e-commerce lainnya kayak Tokopedia, Lazada, Blibli gitu?
N11	Pernah, tapi memang dari awal tuh mungkin yang kupakai tuh emang e-commerce Shopee ya. Dari desain yang udah familiar terus fitur-fitur yang membantu jadi aku lebih nyaman aja di Shopee.
PE	Oke nah kalau kamu dikasih... apa sih fitur yang buat kamu tuh nyaman di Shopee dibanding sama platform e-commerce lainnya?
N11	PayLater-nya sih.
PE	Shopee PayLater yang sering kamu... yang buat kamu ini ya?
N11	Iya, sering pakai.
PE	Sering pakai. Kenapa kok kamu pakai Shopee PayLater? Lebih milih Shopee PayLater daripada PayLater-PayLater yang lainnya? Kan PayLater banyak, kenapa harus Shopee PayLater?
N11	Ini... Shopee-nya mencakup misalnya belanja barang, ShopeeFood juga

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	mencakup.
PE	Mencakup semua?
N11	Heem. PayLater ini aku sering pakainya misalnya kayak aku karena malas top up ke ShopeePay-nya, jadi kayak pakai PayLater dulu. Misalnya mau pesan makan, order makan, atau beli barang, baru nanti dibayar. Misalnya kalau nggak ada... lagi nggak ada duit juga, misalnya perlu barang, bisa pakai PayLater Shopee ini bisa cicil sampai 3 bulan sampai 6 bulan gitu.
PE	Hmm. Nah, kenapa kamu lebih suka pakai PayLater... Shopee PayLater-nya? Alasannya apa?
N11	Karena... malas sih biasa top up. Atau mungkin lagi butuh barang cuman...
PE	Oh karena kamu lebih sering pakai Shopee ya? Mau beli barang, mau beli makan makanya pakai Shopee PayLater.
N11	Iya, beli barang iya.
PE	Nah menurutmu nih Shopee PayLater nih keunggulannya ada di mana toh? Dibanding...
N11	Dibanding sama yang lainnya? PayLater yang lainnya?
PE	Em... di ini sih mungkin...
N11	Bunganya.
PE	Oh ada bunganya juga ya?
N11	Em... kalau lebih dari... kalau nggak sampai sebulan mungkin kayak nggak kerasa lah bunganya.
PE	Oh berarti bunganya kecil ya kalau... melebihi jatuh tempo, bunganya kecil.
N11	Iya, kecil. Baru mungkin ada dendanya kalau lebih-lebihin. Terus kayak ada cicilan-cicilan... bisa pilih cicilan gitu. Cicilan 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan...

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oh nah, itu cara pakai Shopee PayLater tuh gimana? Cara pakai Shopee PayLater... untuk beli barang tuh caranya gimana?
N11	Palingan misalnya kayak barang yang mau kita beli, dari keranjang kan mau di-checkout. Itu di metode pembayaran sih. Nanti bakal ada pilihan Shopee PayLater. Cuman mungkin nggak semua toko ya, toko tertentu aja yang ngasih fitur ini, akses fitur ini. Terus nanti milih ininya, durasi kita mau cicil berapa bulan.
PE	Oh berarti bisa milih cicilannya mau berapa bulan gitu ya.
N11	Iya bisa milih ya.
PE	Oke nah menurutmu nih tampilan atau UI dari aplikasi Shopee ini, eh gimana sih menurutmu?
N11	Menurutku tampilannya sih karena udah familiar ya aku jadi lebih nyaman sih. Tampilan Shopee ini dibanding e-commerce lain. Cuman gara-gara... ehm sekarang banyak live-live Shopee di bawah itu, jadi kayak mengganggu aja sih. Kadang kepencet live itu atau apa.
PE	Oh oke. Nah sebelum sampai ke live, mungkin aku mau tanya dulu. Apa keunggulannya Shopee, tadi kan kamu juga bilang bagus-bagus aja ya. Apa keunggulannya Shopee dibanding e-commerce yang lainnya? Apakah dari segi warna, apakah dari segi komposisi peletakannya atau gimana?
N11	Ehm, yang pertama karena aku yang kayak kubilang aku udah dari awal pakainya Shopee, kayak familiar, desainnya, tata letaknya kayak udah hafal juga gitu. Ehm, fitur-fiturnya juga udah tahu. Terus kayak lebih lengkap aja sih barangnya, dibanding e-commerce lain ya.
PE	Oke, Shopee lebih lengkap daripada e-commerce lain. E-commerce lain yang pernah kamu pakai tuh apa?

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N11	Ya salah satunya Tokopedia sih. Sama Bukalapak kayaknya.
PE	Bukalapak. Nah kalau semisal ada tiga handphone, di handphone ini ada yang buka Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Tuh kamu lebih tetap milih yang mana dari ketiga ini?
N11	Shopee.
PE	Tetap Shopee ya. Alasannya karena? Lebih ke arah apanya kamu memilih Shopee itu?
N11	Ehm... karena... Ini untuk... eh belanja atau gimana?
PE	Untuk apa pun. Bisa untuk belanja, untuk memang mau hanya sekedar mencari referensi.
N11	Oh aku lebih milih Shopee memang. Karena... kayak Shopee tuh juga apa... kan ada kayak fitur untuk barang direkomendasiin. Kayak karena sesuai dengan pencarian kita sebelumnya. Jadi kayak bisa muncul... muncul item-item yang memang sesuai sama yang kita suka. Jadi nge-scroll-nya tuh lebih enak.
PE	Oh nge-scroll-nya lebih enak.
N11	Iya lebih enak. Barang-barang yang kita suka memang yang muncul.
PE	Tapi kadang itu muncul live-live yang sering buat kamu pencet, itu membuat kamu terganggu ya.
N11	Iya, kadang nge-lag juga jadinya.
PE	Oh iya bisa ngaruh ke nge-lag. Nah itu bisa ceritain nggak itu pengalamanmu tuh bagaimana pada saat kamu merasa itu berarti kurang nyaman ya. Nah itu pengalamanmu tuh berarti gimana? Pada saat apa? Kok bisa kamu bilang kurang nyaman?
N11	Ehm... kurang nyamannya sih karena memang aku jadi lebih makai Shopee tuh

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	jadi lebih nge-lag gitu loh. Kayak lebih macet, terus sering kepencet live itu. Live-nya kan sekarang bisa nge-scroll gitu kan. Scroll, scroll, scroll itu kayak... kurang aja sih menurutku. Kayak malah jadi berat aplikasinya.
PE	Oke itu yang buat kamu jadi mungkin nge-lag ya.
N11	Iya. Padahal yang kita sebagai customer itu lebih sering lihat video eh review-nya dibanding video kayak cek etalase-etalase gitu.
PE	Oh oke oke berarti kamu lebih percaya terhadap video review yang udah mereka beli, yang konsumen beli ya.
N11	Iya, video review sama foto produknya.
PE	Nah menurut... kamu kan udah sering nih pakai aplikasi Shopee. Nah apakah kamu nih ngerasa percaya sama aplikasi Shopee?
N11	Percaya banget sih.
PE	Karena?
N11	Karena selama pengalamanku pakai memang nggak pernah ada masalah. Malah aku pernah transaksi laptop kayaknya di Shopee.
PE	Itu bisa diceritain lebih lanjut nggak waktu kamu beli laptop di Shopee? Apakah ada kendala kah? Apakah... apa yang membuat kamu bisa percaya kalau kamu bisa beli laptop tuh di Shopee padahal kan laptop kan harganya mahal ya. Kenapa kamu bisa mempercayai?
N11	Nah sebenarnya awalnya memang takut-takut juga, cuman karena aku lihat eh tokonya terpercaya terus review-nya juga bagus-bagus, aku jadi memberanikan dirilah check out dari Shopee itu. Terus untuk kendala sih nggak ada sih. Packing-annya juga aman, kayak pengiriman juga sesuai lah sama yang dibilang di Shopee perkiraannya. Terus... kendala nggak ada.
PE	Kenapa kamu bisa percaya sama toko itu tuh apakah karena rating tokonya,

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	apakah karena memang toko itu yang beli dah banyak dan yang review bagus-bagus atau gimana?
N11	Nah itu... ya betul itu. Tokonya itu review-nya bintangnya bagus. Terus ehm... review dari customer-nya juga eh bagus-bagus.
PE	Oke. Nah, aku mau tanya apakah kamu nih selama pakai Shopee nih pernah ada kendala?
N11	Shopee... kendala... eh palingan kalau di ShopeeFood biasa ini kan. Misalnya kalau ShopeeFood itu bukan kendala sih, cuman karena lebih nggak suka aja. Kalau ShopeeFood itu kan pesan orderan, misalnya driver nggak ada yang ngambil. Kita harus nunggu sampai 10 atau 15 menit gitu baru bisa ngensel. Baru bisa tercancel gitu. Kita nggak bisa ngensel kalau belum di atas 15 menit. Itu kan kita harus nunggu jadinya.
PE	Oke. Nah eh apakah hanya itu yang membuat merasa kamu terganggu? Apakah ada masalah lainnya? Dan menurutmu tuh harusnya seperti apa? Baiknya tuh penanganannya tuh seperti apa dari pihak Shopee kalau misal kamu diberikan kesempatan untuk menjadi orang Shopee-nya?
N11	Hmm, penanganannya ya... bagusya sih misalnya ini untuk ShopeeFood ya. Misalnya kalau kita order makanan drivernya nggak ada yang mau ngambil atau misalnya kita mau ubah pesanan. Kita mungkin bisa langsung nge-chat ke... em... apa namanya? Kalau yang membantu biasa?
PE	Call center? Eh ke customer service?
N11	Iya CS-nya. Buat ngensel alasan gini-gini. Sebenarnya ada, cuman jawaban si CS itu tetap sama, kayak di bawah 15 menit itu belum bisa cancel. Harusnya mungkin dikasih pilihan kayak kalau kita mau cancel alasannya karena apa. Misalnya mau ganti pesanan atau mau drivernya nggak dapat-dapat gitu.

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah selama ini, selama pada saat kamu menggunakan Shopee, kamu tuh ngerasa ribet nggak pakai Shopee?
N11	Ribet... atau rumit atau malah kayak nggak rumit aja, emang gampang aja pakai Shopee gitu?
PE	Menurutku sih nggak ribet sih, nggak rumit, gampang aja buat transaksi di Shopee ini. Mau dari beli barang atau mau beli makanan juga sama aja, gampang transaksinya.
N11	Eh, transaksinya tuh eh maksudnya tuh dalam arti apa?
PE	Transaksi dari... em... alurnya gimana? Yang membuat kamu bisa kamu bilang ini gampang, ini alurnya tuh seperti apa gitu yang buat kamu bilang bahwa ini gampang?
N11	Alurnya... misalnya kita kayak em tertarik sama barang atau makanan. Tinggal kayak dimasukin keranjang, check out, pilih metode pembayaran. Kalau misalnya alamat udah terdaftar ya... mungkin kan di awal harus daftarin alamat dulu, alamat pengiriman. Kalau udah daftar, palingan tinggal check out, milih metode pembayaran, terus dipesan.
PE	Oke. Nah, eh menurutmu nih, apakah UI itu sangat berpengaruh kepada minat eh minat pembelian ulang dan rasa percayamu sebagai pengguna Shopee?
N11	UI? Apakah UI itu berpengaruh ke situ?
PE	Berpengaruh. Karena?
N11	Karena kalau UI-nya misalnya lebih menarik atau lebih mudah digunakan itu menurutku orang bakal lebih balik lagi sih. Misalnya kayak aku, customer, aku di Shopee pernah, di Tokopedia pernah, di Bukalapak pernah. Cuman kenapa aku balik ke Shopee terus? Karena memang udah nyaman sama UI-nya, terus kayak buat dilihat tuh lebih enak aja di mata, Shopee ya.

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke. Nah, kalau secara kemudahan pengalaman penggunaan, itu apakah berpengaruh terhadap rasa percaya dan kemudahan eh rasa percaya dan minat pembelian ulang di Shopee? Secara kemudahan penggunaan, secara UX-nya tuh apakah berpengaruh ke situ?
N11	Kemudahan penggunaan tuh apakah berpengaruh?
PE	Berpengaruh juga sih. Karena... apa yang membuat kamu bisa bilang kalau itu berpengaruh?
N11	Karena kalau em UX-nya susah digunakan otomatis orang juga apa ya... kayak lebih malas gitu balik lagi ke sana. Kayak pusing gitu. Kalau platformnya susah digunakan atau pusing banyak terlalu terlalu banyak fitur yang nggak jelas, kayak tata letak juga nggak betul, orang pasti juga malas buat nge-scroll aja malas apalagi mau melakukan transaksi.
PE	Susah digunakan itu dalam arti seperti apa?
N11	Susah digunakan itu em misalnya kayak fitur yang tata letaknya itu susah ditemukan. Misalnya kayak basic... basic misalnya search itu di atas. Ternyata search-nya di mana. Atau kayak keranjang biasanya di atas kanan, ternyata di mana. Kayak itu kan berpengaruh.
PE	Tapi selama penggunaan Shopee itu kamu nggak ada kendala atas itu atau malah ada kendala?
N11	Nggak ada. Nggak ada kendala ya. Nggak ada.
PE	Berarti eh kesimpulannya dari semua ini tuh, bahwa Shopee ini menurutmu mudah digunakan, secara UI juga eh bagus-bagus aja. Tapi di bagian ShopeeFood tadi harus ada yang kamu harus ada yang diperbaiki aja di masalah untuk nge-chat eh untuk bisa batalin di bawah 15 menit itu ya.
N11	Iya. Kalau nggak salah 15 menit ya.

Nama : Owen Refando	
Kode : N11	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Iya. Oke sekian eh mungkin waktunya. Makasih ya N11 ya.
N11	Iya sama-sama.



Nama : Vern Blythe Osaze	
Kode : N12	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Nah Ren, aku sekarang mau tanya buat UI/UX untuk skripsiku. Nah, ini kan dituliskan eksplorasi UI/UX terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang pada aplikasi e-commerce. Nah, aplikasi ini itu Shopee. Nek menurutmu, kamu pake Shopee nggak tadi?
N12	Pake, pasti dong.
PE	Udah berapa lama?
N12	5 tahunan mungkin ya.
PE	Oh, berarti sering ya Nek kamu pake Shopee ya?
N12	Sering, sering.
PE	Kamu rentan waktunya? Biasanya pake tuh sebulan sekali atau sering dalam sebulan?
PE	Lebih dari 2 kali?
N12	Seminggu itu pasti adalah sekali.
PE	Seminggu sekali?
N12	Seminggu pasti adalah sekali.
PE	Biasanya apa yang dibeli itu barangnya apa produknya?
N12	Kalau aku sih, lifestyle ya. Baju-baju, parfum, gitu-gituan. Barang-barang kebutuhan kos, kayak gitu-gitu sih.
PE	Kebutuhan kos juga pake Shopee?
N12	Iya.
PE	Kenapa kamu lebih sering pake Shopee daripada platform lain kayak Tokopedia dan lain-lain?
N12	Sebenarnya sih karena dari awalnya makenya Shopee ya. Ya kan dari awal kita makenya Shopee. Terus ya puji Tuhannya sejauh ini belum ada yang kayak ditipu atau gimana. Jadi makanya makenya Shopee terus sih.

Nama : Vern Blythe Osaze	
Kode : N12	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Pengalamanmu selama pake aplikasi Shopee itu gimana? Apakah menyenangkan? Apakah kurang menyenangkan?
N12	Sebenarnya bagus-bagus aja sih Shopee ini ya. Cuma kurangnya disini sih satu. Di tampilan awalnya menurutku terlalu rame gitu.
PE	Terlalu banyak pop-up?
N12	Iya, pop-up. Yang kayak misalnya sekarang kayak dulu Imlek muncul banyak pop-up Imlek. Jadi terlalu rame gitu loh.
PE	Jadi nge-lag?
N12	Iya nge-lag. Terus sama ini kan dia tuh kadang suka terbuka sendiri reels ya. Padahal kita gak tekan apa-apa kita baru masuk ke Shopee langsung diarahin ke situ. Karena itu juga jadi minus ya. Ganggu.
PE	Tapi menurutmu tampilan aplikasi Shopee secara keseluruhan itu gimana? Kamu kan tadi udah bilang ramai. Tapi apakah kamu suka secara strukturnya, tatanannya kamu tuh rapi apa enggak?
N12	Kalau rapi sih balik lagi selera mungkin ya. Karena balik lagi tadi itu kan terlalu rame. Kalau aku sih agak kurang ya. Tapi sejauh ini aku cuma pakenya untuk beli barang terus sama Shopee Food. Cuma itu aja sih. Fitur-fitur lain kan gak pernah aku pake.
PE	Oh berarti fiturnya itu gak semua kamu pake kan?
N12	Gak semua. Itu kan terlalu banyak fitur-fitur tambahan dia kan?
PE	Nah tapi pada saat kamu pertama kali pake Shopee itu menurutmu fitur-fiturnya itu gimana? Apakah kamu merasa kesulitan? Apakah kamu mudah menggunakannya? Misal mau nge-search atau mau cari barang itu kamu tau gitu loh caranya gimana?
N12	Awal-awal ya. Mudah sih karena menurutku UI-nya itu terstruktur. Iya.
PE	Berarti intinya rapi ya?

Nama : Vern Blythe Osaze	
Kode : N12	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N12	Iya. Terstruktur. Jadi orang ini mudah tau nih oh searchnya disini ternyata.
PE	Terus pada saat kamu pake Shopee itu berarti gak ada mengalami kesulitan? Tapi ada gak sekali itu mengalami kesulitan dalam fitur tertentu gitu? Atau selama ini aman-aman aja?
N12	Mungkin karena belum pernah kena ya kita nih. Sejauh ini sih aman kalau diaku ya.
PE	Karena tadi kamu pake cuman buat itu-itu semua ya?
N12	Pakenya cuman ya minimum fitur lah kita ngomongnya.
PE	Tapi nyaman gak selama pake aplikasi Shopee itu dalam proses transaksi atau pake fitur yang biasanya kamu gunakan itu kamu nyaman apa gak?
N12	Nyaman-nyaman.
PE	Rasa praktis gitu?
N12	Sangat. Karena dia bisa banyak dari bank manapun kita bilanganya dia bisa.
PE	Bisa connect gitu ya?
N12	Iya. Dari semuanya bisa. Jadi itu mempermudah sih nilai plus juga.
PE	Berarti selama kamu pake Shopee ini kamu kan udah sering nih. Kamu percaya gak sih sama aplikasi Shopee itu?
N12	Percaya-percaya. Karena dari dulu balik lagi. Dari dulu saya belum pernah kena apa-apa ya. Kita belum pernah kena tipu ya mana ini perusahaan gede kan. Saya jadi percaya-percaya aja.
PE	Berarti yang faktor yang buat kamu percaya itu karena dia perusahaannya besar habis itu juga kamu gak pernah kena tipu juga?
N12	Iya. Paling pertamanya sih karena belum pernah kena gitu ya.
PE	Apakah fitur misal kayak rating toko, ulasan produk itu mempengaruhi kepercayaanmu?
N12	Iya pasti. Rating paling pengaruh sih.

Nama : Vern Blythe Osaze	
Kode : N12	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Berarti kamu pake Shopee ini bukan... Kamu pake Shopee ini tuh sekali beli atau udah sering yang berkali-kali gitu?
N12	Berkali-kali.
PE	Oh ya tadi karena kamu sebulan.
N12	Iya.
PE	Eh seminggu pasti ada pake?
N12	Seminggu pasti ada
PE	Ya. Nah berarti alasanmu pake Shopee itu karena apa? Karena promo kah? Apakah karena banyak diskon? Apakah karena UI-nya?
N12	Karena diskonnya satu. Walaupun balik lagi tadi kalau untuk urusan UI walaupun terlalu rame itu mudah digunakan. Jadi orang awam pun baru pertama kali pake pasti bisa pakenya. Saya jamin.
PE	Nah terus apa yang mempengaruhi kamu tuh untuk kembali ke itu secara terus-menerus? Berarti bukan hanya tentang promo, bukan hanya tentang apa ya... Bukan hanya tentang promo dan lain-lain lah yang buat kamu bener-bener rasa percaya dan yakin gitu. Apakah dari ulasan Shopee-nya?
N12	Balik lagi karena udah lama pakenya ya. Kita udah nyaman di satu ini. Jadi kalau pake yang lain tuh rasanya kayak... Masih perlu adaptasi lagi. Karena kita sudah nyaman di sini terus kita gak pernah kena tipu atau yang lainnya. Ya jadinya makanya tetep ini sih pilihan pertamanya.
PE	Terus menurutmu tuh UI aplikasi Shopee itu ada gak hubungan antara pengaruh tampilan aplikasi Shopee terhadap rasa percayamu ketika bertransaksi sehingga kamu mau bertransaksi secara berulang kali?
N12	Pengaruh, pengaruh, pengaruh. Karena gini, kalau misalnya UI-nya dari awal aja sudah gak meyakinkan kita ngomongnya ya. Orang mana yang percaya mau beli di platform

Nama : Vern Blythe Osaze	
Kode : N12	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	itu? Jadi UI itu kayak image awal kamu. Yang dilihat dari semua orang itulah makanya penting sih UI itu.
PE	Nah terus, menurutmu pengalaman penggunaan aplikasi seperti kamu mencari, terus tadi melakukan pembayaran. Itu apakah mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N12	Pasti dong, pasti dong. Kalau misalnya kita dipersulit di platform ini, ya pasti kita kurang nyaman juga kan pakenya.

Nama : Silver Aprilyan Limus	
Kode : N13	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo Silver.
N13	Halo.
PE	Nah, di sini kan aku kan udah ngirimkan kamu ya file buat kamu tanda tangan bahwa kamu menjadi pengguna aktif Shopee ya?
N13	Betul banget.
PE	Nah, sekarang nih kan aku kan mau sebagai PE untuk skripsiku yang berjudul "UI/UX Berpengaruh Terhadap Rasa Percaya dan Minat Pembelian Ulang pada Aplikasi Shopee". Nah, nanti aku minta izin kamu untuk nampilin namamu di skripsiku ya N13 ya.
N13	Siap, siap.
PE	Nah, pertama-tama, kamu tuh sekarang lagi ngapain? Maksudnya kegiatanmu sehari-hari sekarang ngapain?
N13	Untuk saat ini, berhubung aku mahasiswa semester 8 juga, sekarang fokusnya lebih ke skripsi juga sih.
PE	Oke. Nah, kamu kan menjadi pengguna aktif Shopee ya. Nah, seberapa sering sih kamu pake aplikasi Shopee itu?
N13	Kalau untuk penggunaan aplikasi Shopee, dalam seminggu mungkin bisa beberapa kali sih. Dalam sehari mungkin bisa dibuka satu sampai dua kali.
PE	Oke. Nah, pertama kali kamu menggunakan Shopee tuh kapan?
N13	Pas SMA sih, mungkin 2018.
PE	Oh, berarti udah lumayan lama ya. Nah, biasanya produk yang sering kamu beli itu apa?
N13	Tergantung kebutuhan sih. Kalau misalnya biasa lagi butuh baju, ya baju. Tapi kalau paling sering beli online itu sabun cuci muka sih.
PE	Oh, berarti sabun cuci muka yang paling sering dibeli ya? Tapi juga tergantung kebutuhan.

Nama : Silver Aprilyan Limus	
Kode : N13	
Wawancara Pertama	
N13	Betul.
PE	Nah, kalau selama ini kenapa kamu lebih pilih aplikasi Shopee daripada aplikasi lainnya pada saat kamu mau beli kebutuhanmu, terutama tadi sabun cuci muka?
N13	Karena Shopee udah ramai dipakai ya yang pertama, dan untuk promo-promonya juga diskonnya lumayan gede juga, jadi bikin aku tertarik buat pake Shopee.
PE	Oke. Nah, pengalamanmu selama kamu pake Shopee gimana? Menyenangkan kah atau kurang menyenangkan gitu?
N13	Kalau selama aku nggunain Shopee nggak ada hal yang bikin aku nggak enak sih. Jadi enak-enak aja selama nggunain Shopee beberapa tahun ini.
PE	Nah, oke. Nah, menurutmu tampilan atau UI aplikasi Shopee secara keseluruhan itu gimana? Apakah terlalu ramai, atautah menarik, atau kurang menarik kayak gitu?
N13	Kalau untuk sebuah aplikasi e-commerce menurutku udah pas banget sih. Navigasinya mudah dipelajari, jadi kita juga nggak bingung untuk nyari semua fitur-fiturnya.
PE	Fitur apa yang biasanya paling kamu suka di aplikasi Shopee itu? Kan ada banyak fitur, kayak ada fitur game, ada fitur ShopeeFood dan banyak lainnya, dan nge-track juga kan bisa nge-track pesanan kita sampai mana gitu.
N13	Biasanya ShopeeFood juga sih yang paling sering dipakai karena memang untuk promo-promonya banyak dan juga mengenakan pengguna ya. Kita nggak perlu keluar tapi makanan bisa langsung dateng gitu. Dan seperti yang tadi kamu bilang, ada track fitur track-nya juga gitu.
PE	Oke. Nah, apakah kamu tuh ngerasa kesulitan pada pertama kali menggunakan aplikasi Shopee?
N13	Sesuai yang tadi aku bilang sih, karena memang untuk UI-nya Shopee udah pas, jadi nggak ada kesusahan sih buat make aplikasi ini.
PE	Oke, berarti kamu selama pake aplikasi Shopee itu nggak ada kesulitan ya. Nah, tapi apakah kamu ngerasa nyaman waktu pake aplikasi Shopee itu?

Nama : Silver Aprilyan Limus Kode : N13	
Wawancara Pertama	
N13	Nyaman sih sejauh ini.
PE	Karena apa?
N13	Seperti yang tadi aku bilang sih, kayak pemilihan warnanya enak di mata, terus kemudian penempatan fitur-fiturnya juga bukan di tempat yang tidak biasa gitu, jadi mudah ditemukan gitu.
PE	Oke. Nah, apakah kamu tuh ngerasa percaya pada platform Shopee untuk melakukan pembelian?
N13	Oh, percaya sih kalau itu. Karena memang untuk Shopee kan mulai dari namanya udah gede dan penggunaanya juga udah berjuta-juta orang, dan banyak brand-brand yang udah sering kerja sama dengan Shopee sih.
PE	Oke. Nah, berarti kan kamu udah sering gunain Shopee kan otomatis kamu udah sering melakukan pembelian ulang ya di Shopee ya?
N13	Betul banget.
PE	Oke. Nah, apa yang membuat kamu tuh bisa menggunakan kembali? Apakah salah satunya karena promo itu?
N13	Betul, salah satunya adalah promo itu. Terus kemudian juga memang aku ngulang jawaban tadi sih, karena memang penggunaanya udah banyak dan juga udah banyak brand-brand terpercaya tadi.
PE	Oke. Nah, menurutmu nih N13, apakah ada pengaruh tampilan UI terhadap rasa percaya sehingga kamu ingin berbelanja kembali di Shopee?
N13	Oh kalau menurut aku ada sih. Karena memang desain UI kan dibikin nggak semena-mena tinggal asal pilih, memang ada desain dari UI/UX designer-nya juga. Jadi salah satu faktor user ingin menggunakan aplikasi yaitu dimulai dari UI/UX-nya. Kalau memang bentuknya aneh kan jadi muncul, "Wah ini yang bikin nggak bener nih," gitu.
PE	Oke. Nah, tapi kalau dari segi pengalaman penggunaan aplikasi, seperti kayak kemudahan mencari produk ataupun pembayaran kan juga bisa banyak itu, tapi kan

Nama : Silver Aprilyan Limus	
Kode : N13	
Wawancara Pertama	
	masih banyak faktor lainnya. Apakah itu juga berpengaruh terhadap rasa percaya dan keputusanmu untuk berbelanja kembali di Shopee?
N13	Iya sih, itu juga salah satu faktornya.
PE	Oke, terima kasih ya N13 ya.
N13	Sama-sama.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke halo N13, makasih ya udah mau dateng di wawancaraku yang kedua ini.
N13	Oke, halo.
PE	Nah, wawancaraku yang kedua ini tuh bertujuan untuk menggali lebih dalam pernyataanmu kemaren yang kurang aku gali lebih dalam lagi ya.
N13	Baik.
PE	Nah, kemaren kamu mengatakan bahwa dalam sehari tuh kamu bisa buka satu sampai dua kali.
N13	Betul banget.
PE	Nah, biasanya tuh eh apa yang kamu lakuin ketika buka Shopee walaupun nggak membeli barang?
N13	Eee Shopee kan ada... bukan dashboard ya, yang penting dia ada timeline-nya sendiri yang direkomendasikan sesuai dengan apa yang kita cari kan. Nah jadi... biasanya aku nge-scroll nge-scroll di situ aja sih. Jadi bisa jadi muncul baju atau alat-alat yang biasa pernah aku search atau pernah aku beli kayak elektronik juga, mouse, keyboard gitu juga biasanya muncul di timeline aku gitu. Jadi aku biasanya liat-liat itu sih.
PE	Berarti algoritma ya. Tentang algoritma, kamu lebih suka liat-liat karena barangnya yang muncul tuh sesuai dengan keinginanmu.
N13	Betul banget.
PE	Nah selain itu ada nggak yang membuat kamu tuh... alasan kamu buka Shopee tuh lebih sering lagi?
N13	Eee kadang kalo gabut aku main... eee Shopee Games-nya juga sih.
PE	Oke berarti kamu main Shopee Games. Nah itu Shopee Games tuh ee hasilnya waktu main Shopee Games tuh apa sih, bisa dapet apa sih?
N13	Sebenarnya untuk hasilnya aku nggak nyari hasilnya sih, biasanya karena gabut doang, tapi kalo untuk... hadiahnya tuh biasa ada Shopee Coins yang bisa di-convert jadi uang asli kan, gitu.
PE	Oke berarti kamu sebenarnya hanya untuk gabut aja ya Shopee Games ya?

Nama : Silver Aprilyan Limus	
Kode : N13	
Wawancara Pertama	
N13	Betul.
PE	Bukan untuk ngejar...
N13	Sesuatu itu ya, nggak.
PE	Sesuatu ya. Oke. Kemaren kamu juga mengatakan bahwa Shopee itu sudah ramai dipakai, promonya juga lumayan besar ya.
N13	Betul.
PE	Nah, apakah kamu pernah menggunakan e-commerce lain dan bagaimana pengalamanmu jika dibanding sama e-commerce lain?
N13	Sebenarnya aku juga pake Tokped (Tokopedia) juga sama TikTok Shop juga, tapi... kalo menurutku semuanya setara sih. Jadi kayak mau pake yang manapun... aku bisa.
PE	Ee... apakah ada kelebihan dari Tokped atau Shopee yang bisa dibandingkan satu sama yang lain?
N13	Kalo menurutku nggak ada perbandingan signifikan sih soalnya semua juga udah nerap.. udah nerapin gamifikasi.. jadi paling cuman.. sesuai orangnya mau pake apa aja gitu. Dan aku pake tiga-tiganya, gitu.
PE	Oke berarti nggak ada keunggulan apapun dari ketiganya, semua sama rata gitu intinya?
N13	Betul, nggak ada keunggulan yang signifikan menurutku.
PE	Oke. Nah kemaren kamu juga mengatakan bahwa selama ini tidak hal... tidak ada hal yang membuat kamu nggak enak. Nah, hal apa yang... paling membuat pengalamanmu menggunakan Shopee tuh terasa menyenangkan?
N13	Algoritmanya sih.
PE	Berarti di bagian algoritmanya kamu ngerasa bahwa itu menyenangkan karena sesuai dengan preferensimu ya?
N13	Betul banget.
PE	Nah.. pernah nggak mengalami hal yang nggak ngenakin selama kamu menggunakan Shopee?
N13	Sejauh ini em... nggak sih.
PE	Berarti selama ini ee biasa aja dan selama ini aman-aman aja gitu ya menggunakan Shopee. Nah kemaren kamu juga menyatakan bahwa Shopee Food itu sering digunakan karena banyak promo. Nah... apakah penggunaan Shopee Food itu membuat kamu tuh lebih sering buka aplikasi Shopee?
N13	Itu juga salah satunya.
PE	Oke itu salah satu... kamu lebih sering buka Shopee Food. Nah... kan... masalah beli food online itu kan ada GrabFood, ada GoFood, nah kenapa kamu lebih milih Shopee Food?
N13	Eee... karena itu sih, karena promonya biasanya Shopee Food yang paling sering ngebagiin promo yang lebih gede... gitu.

Nama : Silver Aprilyan Limus	
Kode : N13	
Wawancara Pertama	
PE	Nah apakah karena promo itu yang buat kamu tuh... memutuskan kamu untuk berbelanja kembali di Shopee... di Shopee Food-nya?
N13	Betul.
PE	Oke. Nah... kamu kemaren juga mengatakan bahwa tuh warnanya tuh e.. warna dari Shopee tuh enak di mata dan fiturnya tuh mudah ditemukan.
N13	Betul.
PE	Menurut kamu bagian mana tampilan Shopee yang paling nyaman digunakan?
N13	Ee.. karena aku lebih sering di timeline dan Shopee Food, jadi paling kedua itu sih. Di timeline sama ee bagian Shopee Food-nya.
PE	Oke berarti timeline sama Shopee Food yang ini ya... yang membuat kamu tuh lebih... nyaman gitu ya menggunakannya. Nah apakah ada tampilan yang buat kamu tuh bingung atau nggak enak...?
N13	Sejauh ini belum nemuin sih.
PE	Oke. Nah... kemaren kamu juga mengatakan bahwa Shopee itu udah besar dan banyak brand yang bekerja sama. Nah apakah reputasi Shopee itu mempengaruhi keputusanmu untuk berbelanja di Shopee?
N13	Tentu aja itu salah satu... eee tolak ukurnya juga ya.
PE	Nah tapi kan Tokopedia juga udah banyak ini ya.. banyak brand-brand besar. Nah kenapa kok... eee kamu lebih milih Shopee gitu?
N13	Eee aku nggak ada bilang aku lebih pilih Shopee sih. Sesuai yang tadi aku bilang aku eee tidak ada yang signifikan jadi tiga-tiganya menurutku kurang lebih aja, jadi aku gunain tiga-tiganya, gitu.
PE	Oke. Nah kemaren kamu terakhir kamu juga mengatakan bahwa UI itu penting karena kalo tampilannya aneh pengguna jadi nggak percaya.
N13	Betul.
PE	Nah bagaimana tampilan aplikasi yang membuat kamu tuh menjadi percaya terhadap platform tersebut?
N13	Maksudnya sori?
PE	Eee tampilan aplikasi apa yang membuat kamu tuh mempengaruhi kamu menjadi percaya terhadap aplikasi Shopee?
N13	Nama aplikasinya maksudnya?
PE	Ee fiturnya... fitur apa yang buat kamu tuh UI apa yang buat kamu tuh ngebuat jadi percaya gitu lho.
N13	Oh kalo untuk di Shopee, secara keseluruhan semuanya tampak profesional sih. Jadi eee nggak ada yang khusus kayak cuman di sini dan di sana gitu. Tapi semuanya menurutku merepresentasikan profesionalismenya Shopee.

Nama : Silver Aprilyan Limus	
Kode : N13	
Wawancara Pertama	
PE	Oke makasih ya N13 ya untuk wawancara kedua ini.
N13	Sama-sama.



Nama : N14 Melani Siregar Kode : N14	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo Silvia, jadi sekarang kan aku mau ngerjain skripsi, jadi aku butuh partisipan yang pengguna aktif Shopee. Nah, ini kamu sehari-hari tapi ngapain dulu nih di sehari-hari?
N14	Kalau sekarang kan aku itu semester enam, terus sekarang tuh ya kayak biasa mengikuti kayak perkuliahan biasa. Cuma kalau saat ini itu aku lagi mengikuti stupen (Studi Independen), jadi ya kayak belajar biasa di kos, kalau nggak bimbingan ke kampus gitu.
PE	Oke, sebelumnya makasih ya udah mau datang. Nah, jadi kamu tuh sering nggak pakai aplikasi Shopee di kehidupan sehari-hari dan mulai kapan kamu pakai Shopee?
N14	Kalau pakai Shopee sih sering ya Kak, karena apalagi aku itu cewek yang pastinya setiap bulan tuh pasti beberapa kali bisa buka Shopee. Dan kalau dibilang pertama kali pakai Shopee itu kayaknya udah lama sih Kak, itu mulai dari SMP. Yang pastinya pakai Shopee itu juga kayak untuk beli membeli kebutuhan kayak skincare atau perlengkapan-perengkapan untuk di kos atau perkuliahan, atau barang-barang untuk keperluan pribadi sih Kak, gitu.
PE	Oh gitu. Nah, berarti kamu dalam sebulan itu bisa beberapa kali belanja pakai aplikasi Shopee ya?
N14	Iya, betul.
PE	Nah, terus kenapa kamu lebih pilih Shopee dibanding sama platform-platform e-commerce yang lainnya?
N14	Karena Shopee itu dibandingkan dengan platform lainnya lebih terpercaya ya Kak. Karena juga banyak promo-promo yang ditawarkan juga, terus bisa lebih percaya aja gitu melihat Shopee apalagi kalau belanja di Shopee tuh udah ada kayak deskripsi-deskripsinya, terus review-review yang lebih riil aja dilihat dari

Nama : N14 Melani Siregar	
Kode : N14	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	pembeli-pembeli lainnya.
PE	Oke. Nah, pengalamanmu selama pakai Shopee itu apakah menyenangkan, apakah kurang menyenangkan? Nah, alasannya tuh apa gitu? Kalau menyenangkan apa, kalau kurang menyenangkan apa?
N14	Secara keseluruhan sih pengalaman aku pakai Shopee itu cukup menyenangkan dan memuaskan karena semisal kita lagi mencari suatu produk nih, itu kayak biasanya lebih cukup mudah karena ada fitur pencariannya dan juga ada kayak kategori-kategori produknya. Terus juga selain itu seperti yang tadi udah dibilang, itu terbantu dengan adanya ulasan-ulasan dari pembeli lain. Jadi kita tahu nih kualitas dari produk yang dijual oleh toko tersebut di Shopee-nya.
PE	Oke. Nah, pertama kali kalau buka Shopee kan pasti yang dilihat pasti UI-nya dulu ya?
N14	Iya betul.
PE	Nah, menurutmu itu tampilannya Shopee itu menarik apakah kurang menarik, apakah terlalu ramai atau gimana?
N14	Sebenarnya kalau semisal udah beberapa kali pakai itu tergolong mudah dan menarik. Cuma kalau dari sisi yang semisal pertama kali pakai, kalau misal aku waktu SMP nih pertama kali pakai, itu lihatnya kayak terlalu ramai banget nih Shopee-nya karena ada kayak fitur-fitur promo, fitur-fitur Live dan yang lainnya yang terlalu padat tapi kadang kurang berguna juga, jadi kayak jarang dipakai gitu. Tapi kalau secara umum itu masih mudah dipahami dan bisa bantu pengguna banget.
PE	Oke. Nah, tampilan atau fitur apa yang paling kamu suka di Shopee?
N14	Shopee Food mungkin Kak, dan promo-promonya itu.
PE	Oke. Nah, berarti kalau misal kamu pertama kali pakai Shopee itu kamu akan

Nama : N14 Melani Siregar	
Kode : N14	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	lebih cenderung bingung ya karena terlalu banyak fitur, terlalu ramai mungkin?
N14	Iya, terlalu ramai, terlalu padat gitu lihatnya.
PE	Oke, jadi bingung juga ya mau ngetik apa. Oke. Nah, kesulitanmu kalau kesulitanmu sendiri selama pakai Shopee itu apa?
N14	Kadang kalau semisal kita cari suatu produk nih Kak, misal kita kasih keyword "cushion" misalnya, tapi kan ada beberapa cushion yang memiliki merek-merek yang sama. Nah, waktu kita melakukan pencarian itu kadang kita kayak susah nih tahu mana yang emang benar-bener kualitas produknya yang bagus atau mana yang KW. Jadi kayak kita harus cari-cari terus mana nih yang produknya emang emang benar-bener yang bagus atau nggak dengan semisal mereknya yang sama ya.
PE	Oke, berarti nantinya Shopee bisa ini ya, apa ngasih tahu ya tentang keasliannya.
N14	Iya betul.
PE	Oke. Nah, kalau kesulitan dari segi kemudahan penggunaan ada nggak? Kesulitan dari misal aku mau cari fitur ini tapi nggak ketemu-ketemu gitu.
N14	Hmm, mungkin itu dari ini sih Kak, kayak QRIS-nya. Karena itu button-nya kecil banget kan? Kayak button transaksi pembayaran lewat QRIS-nya kecil banget. Jadi awal-awal kalau aku pengen bayar QRIS lewat Shopee, lewat dari ShopeePay, itu kayak susah banget nyarinya button QRIS-nya di mana. Terus ternyata dia ada button kecil itu di sebelah kiri atas seingatku. Gitu.
PE	Oke. Kamu apakah kamu tuh ngerasa percaya nggak sama platform Shopee pada saat belanja? Platform-nya ya, apakah kamu merasa percaya ke Shopee itu?
N14	Kalau sejauh ini ya saya cukup merasa percaya sih Kak ketika melakukan

Nama : N14 Melani Siregar Kode : N14	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	transaksi di Shopee, karena sejauh ini juga tidak ada masalah kalau belanja di Shopee.
PE	Fitur-fitur apa yang buat kamu percaya atau malah justru buat kamu ragu buat belanja di Shopee? Misal kan ada ulasan produk, ada rating toko dan lain sebagainya gitu. Nah, apakah itu membuat salah satu faktor kamu semakin percaya atau malah justru ragu sama fitur-fitur kayak gitu?
N14	Kalau semisal fitur-fitur yang kayak ulasan produk atau review tokonya itu, itu kayak bikin makin percaya sih Kak untuk membeli di Shopee. Karena kayak misal di satu toko kita melihat review-nya itu bagus, jadi kita kayak lebih percaya untuk beli di situ dan di Shopee-nya juga karena banyak ulasan yang bagus.
PE	Oke. Jadi kamu udah cukup sering untuk menggunakan aplikasi Shopee ya. Nah, apa alasanmu kamu mau kembali menggunakan aplikasi Shopee itu lagi gitu? Kenapa nggak "Ah, ganti platform aja deh"? Apakah karena ada promonya, kemudahan pakainya, atau karena harganya, atau faktor-faktor karena ada apa ulasan produk, rating toko dan lain-lainnya?
N14	Karena sebelum-sebelumnya itu masih memiliki pengalaman yang baik ya Kak dalam membeli di Shopee. Jadi kayak itu juga salah satu hal faktor buat beli ulang lagi sih di Shopee. Kayak transaksinya juga aman, terutama juga Shopee itu kayak terhubung dengan SeaBank ada namanya. Jadi kayak apalagi aku itu pakai SeaBank ya Kak sehari-hari. Jadi kayak lebih mudah aja kalau semisal beli dari sisi transaksinya itu kayak lebih mudah aja. Kayak misal nih beli salah satu produk, itu kita bayarnya nggak harus langsung top up ke Shopee lagi, jadi dia langsung terhubung ke SeaBank-nya gitu.
PE	Oke. Nah, menurutmu nih apakah tampilan aplikasi Shopee atau UI-nya itu mempengaruhi rasa percayamu ketika menggunakan kembali ya, menggunakan

Nama : N14 Melani Siregar	
Kode : N14	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kembali aplikasi Shopee tersebut?
N14	Iya sih Kak, kalau semisal UI-nya itu easy to use, jadi kayak pengguna-pengguna itu lebih enak sih. Apalagi apalagi untuk kayak orang-orang misal nih ada orang tua yang pakai Shopee, itu pastinya UI-nya itu pasti sangat berpengaruh sih untuk mempengaruhi rasa percaya untuk beli di situ gitu.
PE	Oke. Nah tadi kan masalah UI ya, sekarang kalau untuk masalah UX itu seperti kemudahan mencari produk atau yang lainnya, itu apakah mempengaruhi rasa percayamu dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N14	Kalau mengenai UX itu pastinya juga sangat berpengaruh terhadap rasa percaya kita ya Kak. Kayak semisal jika aplikasinya mudah digunakan, proses pencarian produknya juga cepat, transaksinya juga berjalan dengan lancar, itu pasti pengguna kan akan merasa puas dengan pengalaman berbelanja di situ. Jadi kayak kepuasan pengalaman pengguna di dalam satu platform itu juga membuat pengguna lebih loyal dan bersedia kembali gitu untuk berbelanja di Shopee.
PE	Oke, berarti intinya kamu lebih sering pakai Shopee daripada platform lainnya ya?
N14	Iya, betul.
PE	Oke, terima kasih ya N14.
N14	Sama-sama.

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, selamat malam, Sonson.
N15	Iya, selamat malam, Felix.
PE	Nah, kan makasih ya sebelumnya udah mau nyempatin waktu untuk aku wawancara ya. Nah, ini kan aku kan judulku kan, ini kan untuk skripsiku ya yang judulnya itu UI/UX Shopee itu apakah berpengaruh terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang di aplikasi e-commerce-nya itu Shopee. Nah, pertama-tama tuh aku mau tanya nih. Oh iya, sebelumnya aku juga mau bilang apakah kamu bersedia kalau namamu dicantumin di skripsiku?
N15	Oh iya, nggak apa-apa, cantumkan aja kok.
PE	Oke. Sekarang aku mau tanya di pertanyaan pertama ya. Nah, apakah kamu tuh sering menggunakan aplikasi Shopee di kehidupan sehari-harimu?
N15	Iya, saya lumayan sering menggunakan aplikasi Shopee untuk online shopping.
PE	Itu kamu udah mulai menggunakan Shopee itu sejak kapan?
N15	Saya menggunakan Shopee kira-kira mungkin saat saya SMA kelas tiga ya.
PE	2019 berarti?
N15	Iya.
PE	Oke. Nah, biasanya kamu menggunakan Shopee tuh untuk beli produk apa aja?
N15	Saya sih biasa beli produk Shopee itu produk-produk elektronik, biasa berhubungan dengan spare part laptop sih saya membelanjanya.
PE	Oke. Nah, pengalamanmu waktu menggunakan Shopee itu seperti apa? Apakah menyenangkan atau kurang menyenangkan?
N15	Sejauh ini sih saya menggunakan aplikasi lumayan cukup memuaskan, namun terkadang search bar-nya sih agak agak lain gitu, apalagi yang search bar-nya bagian Shopee Food. Terkadang saat kita searching di search bar-nya Shopee

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Food, kita akan ter-direct langsung ke halaman untuk online shopping-nya, bukan untuk online belanja makanannya.
PE	Oke. Tapi secara keseluruhan tampilan aplikasi Shopee tuh gimana? Apakah bagus, apakah kurang menarik, atau malah justru terlalu ramai?
N15	Sejauh ini sih lumayan lah aplikasi Shopee itu, tampilannya lumayan menarik. Namun terkadang aplikasi Shopee ini terdapat beberapa pop-up yang agak mengganggu. Namun walaupun mengganggu, terkadang pop-up itu juga menarik perhatian kostumer karena pop-up tersebut biasa menampilkan promo-promo yang sangat menarik untuk dilihat oleh kostumer.
PE	Berarti tapi menurutmu pop-up itu mengganggu ya?
N15	Iya, lumayan mengganggu soalnya terkadang pop-up-nya itu bisa dibilang berulang-ulang. Hanya itu aja pop-up-nya.
PE	Nah, tapi pertama kali waktu kamu gunain Shopee itu apakah mudah digunakan atau malah sulit digunakan?
N15	Untuk pertama kali saya menggunakan Shopee itu sangat mudah digunakan karena tampilannya itu mirip dengan aplikasi e-commerce yang lain sehingga saat saya pertama kali menggunakan Shopee itu feels-nya itu familiar. Jadi tidak membingungkan.
PE	Oke. Nah, fitur apa yang biasanya paling sering kamu pakai di aplikasi Shopee?
N15	Untuk aplikasi Shopee saya paling sering itu menggunakan aplikasi Shopee Food karena saya biasa sering untuk beli makanan secara online.
PE	Oke. Tapi kalau menurutmu nih, apakah kamu pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut?
N15	Untuk kesulitan saya belum pernah mengalami kesulitan ya selama saya menggunakan aplikasi Shopee ini. Sejauh ini tampilannya ya responsif sesuai

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	dengan apa yang tertera di sana, ikon-ikonnya pas. Untuk tampilannya oke deh, nggak ada masalahnya.
PE	Oke. Sekarang aku mau tanya nih, apakah pada saat kamu melakukan transaksi di Shopee, transaksi di Shopee, apakah kamu tuh merasa percaya terhadap platform tersebut?
N15	Untuk platform Shopee itu sudah terpercaya ya, soalnya Shopee itu brand yang lumayan besar, soalnya Shopee itu tidak hanya di Indonesia tetapi ada di luar negeri juga. Jadi lumayan terpercaya.
PE	Oke. Nah, selain faktor itu tapi dari secara fitur apa yang membuat kamu percaya terhadap aplikasi Shopee?
N15	Ya, Shopee juga buat saya terpercaya oleh brand tersebut karena Shopee juga pernah berkolaborasi dengan brand-brand besar sehingga itu membuat tingkat kepercayaan saya tetap percaya gitu.
PE	Oke. Berarti kamu udah sering ngelakuin pembelian ulang di Shopee ya? Bukan hanya sekali dua kali?
N15	Iya betul sekali, saya sudah sering berulang kali berbelanja di Shopee.
PE	Itu karena apa? Faktor apa yang buat kamu sering berbelanja di Shopee?
N15	Mungkin karena faktor promonya ya, soalnya Shopee itu banyak menawarkan promo-promo potongan harga yang lumayan besar dibanding e-commerce yang lain.
PE	Oke. Nah, menurutmu nih, apakah ada pengaruh tampilan aplikasi Shopee terhadap rasa percayamu sehingga kamu bisa berbelanja kembali di Shopee?
N15	Menurut saya tampilan Shopee itu menarik sehingga tuh membuat saya lebih percaya gitu. Saya juga pernah melihat tampilan yang kurang menarik dan itu membuat saya tidak sreg untuk berbelanja di aplikasi tersebut.

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke. Nah, kalau secara UX nih atau pengalaman penggunaan aplikasi, mungkin seperti kemudahan mencari produk ataupun melakukan pembayaran itu gampang karena banyak apa ya pembayarannya, itu bisa mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N15	Iya, dengan banyaknya cara untuk membayar tagihan saya di Shopee itu juga meningkatkan kepercayaan saya karena dengan Shopee memiliki banyak platform untuk membayar gitu, berarti Shopee itu sudah dipercayai oleh banyak pihak.
PE	Oke. Mungkin segitu dulu ya N15, terima kasih telah menyempatkan waktunya.
N15	Oke, terima kasih juga Felix.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo N15, terima kasih ya atas waktunya mau datang di wawancara kedua. Nah, di wawancara kedua ini aku lebih ingin memastikan atau menggali lebih dalam informasi tentang pernyataanmu yang kemarin kurang detail gitu ya.
N15	Iya.
PE	Nah, kemarin tuh kamu mengatakan bahwa search bar-nya itu agak lain, apalagi yang Shopee Food. Kadang tuh saat searching kita diarahkan ke halaman online shopping bukan ke makanan. Nah seberapa sering toh hal itu tuh terjadi pada saat kamu menggunakan Shopee Food?
N15	Ya, bisa dibilang lumayan sering ya. Jadi mungkin apabila saya membuka Shopee Food-nya lalu mengklik search bar-nya lalu mencari lapak toko makanannya ya, mungkin sekitar tiga kali dia ter-direct ke online shopping-nya dari lima kali saya membukanya.

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Berarti hal itu tuh menurutmu tuh cukup sering terjadi ya, dari probabilitasnya kamu 5 kali, 3 kali sering kebuka gitu ya.
N15	Iya, lumayan sering.
PE	Nah apakah hal itu tuh membuat kamu tuh menjadi kesulitan mencari makanan yang kamu inginkan?
N15	Eh untuk kesulitannya, mengganggu ya, bukan kesulitan ya. Kalau palingan ya tinggal membuka ulang Shopee Food lalu ulang search lagi bisa ketemu. Cuman terkadang itu membuat ganggu soalnya terkadang kan device yang agak kurang memadai itu membuat loading page Shopee-nya itu agak lama.
PE	Berarti menurutmu tuh bukan kesulitan tapi mengganggu sehingga kamu tuh harus keluar dari Shopee habis itu masuk lagi.
N15	Iya.
PE	Nah, menurutmu tuh bagaimana seharusnya fitur itu, fitur pencarian tersebut tuh bekerja agar lebih nyaman digunakan?
N15	Ya sebaiknya itu diperbaiki ya. Jadi apabila user membuka halaman Shopee Food, ya search bar-nya hanya khusus untuk Shopee Food. Dan untuk apabila ingin online shopping ya online shopping aja jangan ter-direct ke tempat yang lain lagi.
PE	Oke. Nah kemarin kamu juga mengatakan bahwa terkadang tuh pop-up-nya agak mengganggu tapi juga menarik karena menampilkan promo. Nah pop-up itu tuh seberapa sering muncul sih yang membuat kamu bisa mengatakan bahwa itu agak mengganggu?
N15	Eh pop-up-nya bisa dibilang setiap kali saya membuka Shopee Food ya selalu ada pop-up-nya.
PE	Oke berarti pop-up itu sering muncul pada saat setiap kali kamu buka Shopee

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Food, pop-up itu mengganggu. Nah, kamu juga mengatakan bahwa eh tapi juga menarik karena menampilkan promo. Nah kenapa kok kamu bilang menarik karena menampilkan promo padahal di e-commerce yang lain juga ada promo-promo gitu?
N15	Eh menurut saya ya setiap e-commerce kan ada promonya masing-masing. Namun yang Shopee ini terkadang dia memunculkan promonya jenis baru gitu. Terkadang kan e-commerce lain hanya menawarkan potongan harga. Namun Shopee ini menawarkan voucher seperti beli piza hanya RN10.000. Jadi saat user membayar untuk membeli voucher tersebut, tidak ada tagihan lain yang ditagihkan kepada user tersebut.
PE	Nah bedanya dengan e-commerce yang lain apa?
N15	Bedanya ya itu, Shopee Food itu dia menawarkan voucher makanan. Jadi saat Anda membeli voucher tersebut, Anda tidak ditagih biaya lainnya seperti biaya kemasan atau biaya pengirimannya. Sedangkan yang e-commerce lain itu hanya menawarkan potongan harga atau potongan ongkirnya.
PE	Oke berarti kamu lebih milih Shopee karena dia kalau udah pakai voucher ya udah kita bayarnya segitu nggak ada embel-embel yang lain kayak e-commerce lain berarti.
N15	Iya.
PE	Nah, kemarin kamu juga mengatakan bahwa saat pertama menggunakan Shopee itu sangat mudah karena tampilannya mirip dengan aplikasi e-commerce yang lain. Nah, kenapa kok kamu bisa bilang Shopee ini tuh mudah dipahami?
N15	Soalnya ya tampilannya itu familier, tidak membuat tampilan yang baru yang aneh-aneh gitu. Jadi Shopee itu kan menaruh search bar-nya ya di tengah atas

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	layar handphone seperti e-commerce yang lainnya. Sama juga di tengah-tengahnya itu Anda bisa milih mau buka Shopee Food atau buka fitur Shopee yang lainnya seperti Shopee Games gitu. Jadi ya tombolnya juga tidak membingungkan sih soalnya tergrup dengan rapi.
PE	Oke berarti intinya tata letaknya tuh rapi dan sama dengan e-commerce yang lain, jadi kamu bilang, makanya kamu bilang kalau mudah dipahami gitu.
N15	Iya.
PE	Nah, kemarin kamu juga mengatakan bahwa Shopee itu sudah terpercaya karena brand besar dan ada di banyak negara. Nah, apakah Anda pernah mengalami masalah dalam berbelanja di Shopee?
N15	Untuk selama ini sih belum ada masalah ya yang terjadi selama saya berbelanja di Shopee.
PE	Nah, berarti selama ini kamu aman-aman aja menggunakan Shopee ya. Nah apakah ada fitur seperti rating, review, atau jaminan dari Shopee yang membuat kamu tuh merasa lebih aman sehingga kamu percaya berbelanja di Shopee?
N15	Eh untuk fitur rating atau review itu ya lumayan membantu user ya untuk melihat apakah toko yang saya ingin beli barangnya dari toko tersebut itu merupakan barang yang berkualitas. Dan juga terkadang Shopee juga menawarkan jaminan kerusakan apabila membeli barang elektronik tersebut, Shopee ada menawarkan jaminan kerusakan total. Jadi apabila barang, ketika barangnya sampai ke customer dan barang itu rusak, Shopee akan mengganti 100% dari harga barang tersebut.
PE	Nah berarti dari jaminan itu kamu merasa percaya gitu ya. Tapi kamu pernah ndak dari pengalamanmu sendiri itu tuh kejadian gitu?

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N15	Eh belum pernah ya soalnya selama ini barang yang tiba ke tempat saya itu dengan kondisi yang masih baik tanpa ada yang cacat.
PE	Oke. Nah tadi ngomong-ngomong masalah promo nih di awal. Nah selain promo tuh ada faktor lain nggak yang membuat kamu tuh bisa kembali berbelanja di Shopee?
N15	Eh sepertinya tidak ada ya. Ya saya berbelanja di e-commerce gitu karena promo-promonya itu. Tidak ada hal lain yang buat saya ingin kembali gitu selain promo-promonya.
PE	Oke. Nah apakah kemudahan penggunaan aplikasi itu juga mempengaruhi keputusanmu untuk berbelanja kembali?
N15	Untuk kemudahan penggunaan aplikasi juga dapat mempengaruhi keputusan saya untuk berbelanja ke aplikasi tersebut kembali. Mungkin sebagai contoh saya pernah mencoba-coba menggunakan Maxim ya, saya ingin mengorder food-nya. Namun tampilannya agak sedikit aneh dan juga tidak responsif sehingga membuat saya tidak ingin menggunakan aplikasi tersebut lagi.
PE	Oke. Nah tadi kamu bilang masalah tampilan Shopee ya. Tampilan Shopee itu, kamu kemarin juga mengatakan bahwa tampilan Shopee itu menarik sehingga membuat kamu tuh lebih percaya menggunakan atau berbelanja di Shopee. Nah, bagian tampilan apa yang membuat kamu tuh terlihat lebih percaya terhadap Shopee?
N15	Mungkin tampilannya itu tersusun rapi dan juga apabila kamu scrolling-scrolling gitu melihat susunan dari katalog barang-barangnya itu tersusun dengan rapi tidak teracak-acak gitu.
PE	Oke berarti kamu percaya karena susunan dan tata letaknya rapi gitu ya. Oke makasih banyak ya N15 atas waktunya untuk wawancara kedua ini.

Nama : Roberto Jessons	
Kode : N15	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N15	Iya, sama-sama Felik.



Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo Dien April, bangun!
N16	Halo.
PE	Nah, aku jelasin dulu peraturannya ya. Ini kan kalau bisa jawabnya tuh sesuai dengan apa yang ada di dalam otakmu, itu langsung utarain aja gitu. Jangan ada manipulasi data dan lain sebagainya. Nah, ini aku minta tolong, ini kan aku kualitatif ya. Kualitatif itu kan aku harus ngumpulin 20 wawancara dan salah satu kriterianya adalah pengguna aktif Shopee. Dan kamu kan juga udah tanda tangan kan?
N16	He-eh.
PE	Menjadi pengguna aktif Shopee. Nah, makanya kamu menjadi salah satu partisipanku. Izin bertanya ya, Bang?
N16	Iya.
PE	Nah, tapi kesehari-harian tuh ngapain aja, Bang?
N16	Kalau keseharian terkait Shopee-nya atau gimana nih?
PE	Kehidupan.
N16	Kalau saya harinya di Jogja ini ya sebagai mahasiswa aja sih, belajar. Itu aja sih sejauh ini masih belajar aja.
PE	Belajar kehidupan?
N16	Belajar kehidupan, belajar kuliah, gitu.
PE	Oke, nah kamu ini kan pengguna aktif Shopee ya, Bang ya. Nah, seberapa sering kamu menggunakan Shopee, ya mungkin dalam minggu atau per bulannya itu seberapa aktif kamu menggunakan Shopee?
N16	Kalau berbicara tentang menggunakan Shopee itu mungkin setiap hari ya, terlepas dari saya membeli nantinya. Tapi kalau gunain aja yang saya pahami, saya gunain saya buka, saya lihat, itu per tiap hari sih. Pasti ada aja yang saya

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	pengen, saya lihat lagi apakah harga produk saya udah berubah atau ada diskon-diskon gitu. Bisa dibilang saya setiap hari menggunakan Shopee.
PE	Sejak kapan kamu pakai Shopee awal pertama kali?
N16	Kalau awal pertama Shopee itu kenalnya di 2019, ya zaman COVID.
PE	Nah, biasanya produk apa yang sering kamu beli?
N16	Kalau aku lebih ke random sih, kayak nanti lagi suka apa set-up kamar, yang itu semua aku cari, search. Kalau ketika suka set-up laptop atau apa begitu, itu aku ikuti lagi. Jadi enggak menentu, enggak itu terus gitu, tergantung hobi aku yang kusukain gitu pada momen itu.
PE	Pengalamanmu saat menggunakan Shopee tuh gimana? Menyenangkan atau kurang menyenangkan?
N16	Kalau pengalamannya sih menyenangkan aja. Mungkin yang kurang menyenangkannya itu sekarang itu semakin banyak iklan pop-up yang menurutku agak mengganggu sih, walaupun enggak banget tapi agak mengganggu juga. Jadi kadang kayak merasa aduh kenapa harus ada iklan ini, kadang jadi ribet deh kalau menurut aku dengan iklan-iklannya itu gitu.
PE	Berarti menurutmu secara tampilan aplikasi Shopee secara keseluruhan tuh sebenarnya gimana?
N16	Kalau secara tampilan bagi aku yang orangnya yang simpel gini, dengan tampilan Shopee yang mudah dipahami, terus warna, desainnya, dan tombol-tombolnya, tata letaknya aku suka sih untuk tampilan desainnya mereka.
PE	Tapi tadi kamu bilang yang kamu enggak sukai itu banyak pop-up pop-up yang ngeganggu ya?
N16	Bener, di pop-up iklan itu.
PE	Oke, nah waktu kamu pertama kali menggunakan Shopee tuh menurutmu udah dipahami atau rumit?

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N16	Oke, waktu pertama kali aku gunain itu karena dikenalin temen sih awalnya kan. Belanja dari sini aja ngapain lagi dengan ke offline, bisa di sini. Kalau pertama itu bagiku seperti yang kubilang tadi, karena mereka kan menurut aku menawarkan kemudahan untuk penggunaannya. Maksudnya kita buka di homepage awal aja kita udah tahu search aja udah ada, di mana keranjang kita, produk-produk yang kita cari umpamanya bekas kita cari itu langsung muncul juga untuk direkomendasikan sama mereka. Jadi pengalaman awal aja itu menurutku enggak susah sih, gampang gitu.
PE	Oke, nah menurutmu yang paling mudah dan paling sulit digunakan tuh fitur apa gitu?
N16	Kalau paling mudah itu apa ya? Search sih menurutku, karena search itu kan langsung di halaman awalnya dan di atas gitu. Terus kalau paling susah, menurutku enggak ada yang susah, enggak ada yang susah sih, semua gampang aja gitu.
PE	Oke. Nah selama kamu pakai Shopee, itu apakah kamu ada pernah mengalami kesulitan misal mencari di mana tempat untuk ngeklaim voucher dan faktor-faktor lainnya gitu?
N16	Oke. Kalau buat itu sejauh aku gunain ya, apalagi makin ke sini, enggak ada kesusahan untuk mencarinya. Seperti yang kubilang di awal tadi mereka kalau menurut aku ya secara tata letak udah terstruktur bagus gitu. Jadi aku untuk ketika tahu kayak tadi yang Felix bilang itu promo atau voucher-voucher itu mudah aja karena mereka ada thumbnail-thumbnail-nya juga untuk pemberitahuan itu gitu. Di fitur-fiturnya pun ada dilengkapi juga untuk pemberitahuan itu gitu.
PE	Oke. Nah apakah kamu ngerasa nyaman dan terbantu ketika menggunakan aplikasi Shopee? Mungkin apakah ada terkait dengan fitur tertentu atau proses transaksi atau hal-hal yang lainnya?

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N16	Kalau secara Shopee-nya sendiri mungkin enggak ada ya, maksudnya kembali lagi kenyamanan tadi. Mereka juga kalau menurut aku karena memahami gimana user banget sejauh aku menggunakan ya. Mungkin untuk kendala-kendala itu lebih ke eksternalnya di mana kayak toko-tokonya sih kalau menurut aku, kayak yang reseller-reseller atau yang jualan di situ. Kadang slow respon atau apa gitu, itu aja sih. Kalau dari tampilan atau segala macam yang intinya dari Shopee itu clear dan bagiku nyaman aja.
PE	Oke. Nah pada saat kamu menggunakan atau melakukan transaksi dalam Shopee, apakah kamu merasa percaya terhadap platform tersebut atau malah kurang percaya gitu? Dan apa yang mempengaruhi rasa percayamu dan kurang percayamu itu?
N16	Oke. Kalau masalah kepercayaannya di mana kan kalau di Shopee itu metode pembayarannya itu banyak. Pertama itu yang menambah kepercayaan aku pertama itu. Terus kayak belanja-belanja gitu kenapa aku lebih percaya lagi, ada apa ya, pembayarannya selain banyak pembayaran mereka juga menawarkan untuk memastikan lagi kita untuk membeli barang yang kita beli apakah sudah sesuai, dan pembayaran yang kita pilih juga sesuai. Jadi kalau kepercayaan kenapa aku percaya mereka enggak pure memang mereka menawarkan kayak ShopeePay atau apa yang berdana-dana yang atau uang-uang yang mereka yang kelola sendiri, tapi mereka juga menawarkan yang lain. Berarti kan secara tidak langsung mereka itu memastikan buat tentang pembayaran itu enggak melulu tentang pihak mereka. Mereka juga terbuka buat lain sehingga bagi aku pada saat proses transaksi atau pembayarannya itu sendiri aku lebih percaya. Tapi mungkin tadi kalau cuman punya Shopee-nya aja, nah itu kan kayak mereka enggak terbuka buat luar. Mungkin itu menjadi keraguan, tapi sejauh ini karena mereka terbuka buat kayak bayar dari e-wallet ataupun bank atau apapun itu mereka terbuka, jadi itu menambah kepercayaan aku dalam proses

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	transaksinya gitu.
PE	Oke. Nah apakah kamu tuh pernah, berarti kan kamu udah pernah ya melakukan pembelian ulang di Shopee secara berulang-ulang. Nah apa alasan utamamu tuh yang membuat kamu tuh bisa menggunakan Shopee untuk berbelanja tuh secara berkali-kali gitu?
N16	Oke. Mungkin untuk berkali-kali itu ya kalau menurut aku pertama itu di Shopee itu mengemas atau mempromosikan barang-barang yang dia jual itu lebih menarik gitu. Terlebih sekarang kan udah ada Shopee yang ada videonya itu, jadi kita bisa melihat langsung, terus respon-respon penjualnya, terus komentarnya, terus apa ya, kemudahan di ini juga sih apalagi terlebih mahasiswa kan seperti aku itu di kayak tanggal-tanggal kembar. Namun Shopee juga enggak tentang tanggal kembar doang ngasih-ngasih promo gitu. Aku itu sih yang buat tertarik pertama promosinya mereka udah semakin bagus dengan video-video tadi, terus promo-promonya, terus kadang mau dadak-dadakan gitu ada promo juga jadi tertarik terus gitu.
PE	Oke. Nah menurutmu apakah ada pengaruh tampilan aplikasi Shopee atau UI itu terhadap rasa percayamu dan sehingga kamu bisa melakukan transaksi berkali-kali? Apakah itu ada pengaruh dari UI-nya?
N16	Hmm, kalau dibilang pengaruh pasti cukup besar ya karena ketika kita mau berbelanja itu kan seperti yang kubilang tadi, mereka kan ada rekomendasi-rekomendasi atau barang-barang yang mungkin aja ada di keranjang kita mereka promosikan yang lain itu kan termasuk ke UI-nya juga. Mereka menampilkan produk-produk yang kita cari. Terus kayak yang fitur search tadi itu menurut aku penting banget di mana kita tidak hanya search tapi di bawah search itu juga mereka ada rekomendasi buat barang-barang yang mungkin akan kita beli. Nah jadi seberapa pengaruh itu menurut aku berpengaruh banget tentang UI/UX dari si Shopee itu buat aku tertarik lagi belanja, belanja,

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	belanja gitu sih kalau dari aku.
PE	Oke gitu, berarti pengalaman penggunaan aplikasi seperti kemudahan mencari produk, melakukan pembayaran yang banyak itu bisa mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali menggunakan berbelanja di Shopee.
N16	Bener banget, itu sih poin-poin yang aku suka dari Shopee.
PE	Oke mungkin segitu dulu ya Dian April, terima kasih atas waktunya ya.
N16	Terima kasih.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo
N16	Halo, Kak.
PE	Nah, terima kasih ya udah datang di wawancaraku yang kedua ini. Terima kasih juga telah menyempatkan waktu untuk aku wawancara. Nah, di wawancara kedua ini tuh aku pengen memperdalam lagi pernyataanmu supaya lebih spesifik gitu ya. Oke, kalau kamu merasa kamu nggak pernah ngomong, kamu bilang aja gitu ya. Nah, kemarin kamu bilang bahwa kamu tuh setiap hari buka Shopee untuk melihat apakah harga produk itu berubah atau ada diskon gitu ya.
N16	Iya, bener Kak, bener banget.
PE	Nah, apa yang membuat kamu tuh sering membuka aplikasi Shopee meskipun tidak selalu membeli barang?
N16	Pertama ya, terlepas dari yang seperti Kakak sebutkan kemarin tentang harga-harga berubah, saya memang suka banget lihat produk-produk yang saya gemari dan memantau harganya tadi, Kak. Jadi apa yang membuat saya tertarik tiap hari, saya lihat apakah sudah ada produk baru atau ada tipe A, sekarang di-

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	upgrade ke tipe B dengan harganya lebih murah. Dan di hari itu apakah ada promo. Jadi kenapa saya terus-menerus, ya itu, apakah produk yang akan saya beli itu sudah upgrade, atau ada yang lebih baik, atau ada lagi promo. Ya itulah, Kak, tentang harga apakah lebih murah, promo, dan juga upgrade dari produk itu sendiri.
PE	Oh, berarti kamu ngebuka itu untuk membandingkan harga ya. Nah itu yang membuat kamu tuh bisa setiap hari membuka aplikasi Shopee. Nah, apakah fitur rekomendasi atau promo di Shopee itu mempengaruhi kebiasaanmu untuk buka aplikasi Shopee setiap hari?
N16	Kalau itu sangat mempengaruhi banget ya, karena ketika mereka bisa men-trigger aku tentang promo. Karena kan aku nyalain juga notifikasinya, di mana ketika ada masuk notifikasi "barang kamu ini di-checkout" atau apa, entah ada harga atau ada promo, sehingga itu bener-bener men-trigger aku buat "Ah, lihat ah, lihat lagi, lihat lagi," gitu, Kak.
PE	Oke, berarti dengan rekomendasi atau promo yang kamu nyalain notifnya Shopee itu yang buat kamu bisa mengakses Shopee terus. Nah, kemarin kamu juga mengatakan bahwa sekarang semakin banyak iklan pop-up yang agak mengganggu ya. Pop-up seperti apa sih yang menurutmu paling mengganggu saat menggunakan Shopee?
N16	Wah, kalau pop-up awal aja ya, Kak. Awal itu ada satu pop-up yang menutupi seluruh layar, terus kadang close-nya atau 'X'-nya yang di atas itu nggak ada, Kak. Jadi itu yang paling gede banget menurut aku. Selebihnya aman-aman aja sih Kak, karena selebihnya masih bisa kita close atau nggak mengganggu ke tampilan yang lain gitu.
PE	Oke, berarti pop-up yang di awal pada saat buka Shopee itu yang menurutmu mengganggu ya, karena memenuhi layar dan tidak ada tombol nutupnya.

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N16	Bener sekali, Kak.
PE	Nah, kemarin kamu juga mengatakan bahwa tampilan Shopee itu mudah dipahami dan tata letaknya itu kamu suka gitu ya.
N16	Bener.
PE	Bagian tampilan apa sih yang menurutmu paling membantu saat menggunakan Shopee?
N16	Yang ini sih, Kak, tampilan awalnya itu search ya. Memang pada umumnya search itu kan ada di atas. Sekarang ada fitur juga untuk search-nya itu ada rekomendasi-rekomendasi gitu. Terus tata letaknya di mana yang bawah itu menurut aku udah bagus. Penempatan-penempatan untuk produknya, kalau yang aku sukain atau direkomendasikan itu digedein banget, Kak. Itu kan membantu aku buat "Oh ini produk-produk yang aku cari kemarin." Jadi mereka men-distract aku lagi dengan pop-up atau tampilan yang direkomendasikan dari hasil search-ku itu sendiri, begitu Kak.
PE	Oke, berarti tombol search ya fitur yang paling kamu suka ya.
N16	Bener, Kak. Search terus yang itu tadi, hasil dari olahan data mereka dari yang aku search itu dibuat menjadi tampilan utama untuk men-trigger aku lagi buat "Oh iya ini produk yang aku cari kemarin, apakah udah ada yang baru ya," gitu Kak.
PE	Oke, kamu kemarin juga mengatakan bahwa semua fitur itu mudah digunakan, tidak ada yang sulit ya.
N16	Heem, bener Kak.
PE	Nah, dari semua fitur Shopee itu fitur apa yang paling sering kamu gunakan?
N16	Paling sering ya aku gunain lagi-lagi ke search lagi ya, Kak. Search dan rekomendasi. Kalau selebihnya itu setelah search, mungkin video yang terbaru itu, Kak. Fitur Live and Video itu. Di situ kan ada gambaran produk yang akan

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kita beli. Kalau search kadang cuma produk-produknya, tapi ketika kita masuk Live Video itu kan lebih real kita lihat produk yang mau kita beli tadi, gitu Kak.
PE	Oke, berarti tombol search dan video itu fitur yang paling sering kamu pakai, dan dengan video itu kamu bisa melihat lebih lanjut tentang produk-produknya.
N16	Bener banget, Kak.
PE	Nah, kamu kemarin juga mengatakan bahwa Shopee memahami kebutuhan user dan tampilannya itu clear gitu ya.
N16	Bener, bener.
PE	Nah, apa yang membuat kamu tuh merasa bahwa Shopee itu memahami kebutuhan pengguna?
N16	Itu sebagian dari POV-ku aja sebagai penggunanya ya, Kak. Tampilan clear itu seperti yang aku bilang tadi, pertama search-nya udah bagus, rekomendasinya udah bagus, terus tata letak yang awal itu berpengaruh banget buat aku untuk algoritma yang aku cari. Mereka menampilkan produk-produk yang aku cari tadi. Terus clear-nya itu di mana karena aku suka juga warnanya Shopee, oren-orennya itu, Kak, nyaman banget di mata aku gitu. Terus clear-nya untuk card-card-nya itu semua tertata dengan rapi, gambarnya, harga, detail-detailnya. Terus button-button yang di bawah itu juga menurut aku responsif. Jadi menurut aku clear banget dan aku suka gitu.
PE	Oke, berarti karena tampilannya clear itu yang buat kamu suka, terus dari segi warna kamu sebagai user merasa nyaman untuk melihatnya.
N16	Benar, karena itu tampilan awal yang mata aku lihat pertama itu ya kembali ke warnanya itu. Karena kan itu yang mencolok nantinya, Kak.
PE	Nah, lalu kamu kemarin mengatakan bahwa karena metode pembayarannya itu banyak, jadi kamu tuh lebih percaya terhadap Shopee. Mengapa banyaknya metode pembayaran itu menjadi salah satu faktor kamu lebih percaya terhadap

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Shopee?
N16	Pertama kan, kalau metode pembayaran itu banyak, yang aku maksud kan ada e-wallet, ada bank. Mereka kan secara tidak langsung bekerja sama. Jika Shopee ini tidak bisa bertanggung jawab, pastinya baik e-wallet ataupun bank-bank tadi nggak mau, Kak. Itu kan menambah pemikiran buat "Oh ternyata sekelas bank dan e-wallet aja percaya kepada mereka untuk berkolaborasi dalam payment-nya." Terus yang kedua tentang pembayaran itu, mereka ada dua kali gitu, Kak. Memastikan lagi nih barang apa yang mau kita beli, dilihatkan lagi total harganya. Jadi nggak langsung ketika kita mau bayar langsung auto kesedot gitu, nggak. Kita ditanya ulang lagi "Apakah kamu udah yakin?", secara tidak langsung mereka meyakinkan kita. Udah sesuai, terus harganya kita lihat lagi ulang dengan tambahan admin atau apa, setelah itu baru dikonfirmasi dan diproses produknya, Kak. Itu sih pembayaran yang aku suka.
PE	Nah, berarti pembayarannya tuh menjadi rasa percaya karena bank-bank aja mau kerja sama kok gitu, jadi aku akan lebih percaya gitu ya. Nah, apakah kamu pernah ngalamin gangguan atau masalah pada saat melakukan pembayaran?
N16	Sejauh aku melakukan pembayaran, baik di jam berapapun ya, karena aku kadang ada pagi, malam, sore, kadang ada jam tengah malam gitu Kak di jam 12 atau jam 1. Pernah juga aku check out, nggak ada masalah kendala baik dari Shopee maupun bank yang terkait. Jadi menurut aku aman aja.
PE	Oke, berarti selama ini pembayarannya aman aja di jam berapapun gitu ya.
N16	Bener, Kak. Yang aku rasakan dan aku alami sendiri itu.
PE	Oke, kamu kemarin juga mengatakan bahwa Shopee itu mempromosikan produk dengan menarik, ada video dan promo. Nah, kenapa kamu bisa mengatakan bahwa Shopee itu menarik dengan adanya video dan promo itu?
N16	Karena kalau menurut aku ya, Kak, dan pengalamanku sendiri, ketika apa yang

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kita pikirkan, kita melihat visualnya, itu sudah daya tarik terbesar. Contohnya, aku mau mencari handphone nih, handphone baru, rekomendasi. Terus ada review-nya langsung di Shopee itu sendiri. Aku kan lebih bisa melihat video dari produk yang aku beli tadi. Di situ aku tertarik, "Oh iya mungkin tampilan ininya gini, desainnya kayak gini," dan dikemas dengan bagus di dalam video itu. Dan untuk promo tadi, ya sebagai mahasiswa sendiri ya, Kak, itu kan menjembatani kita ketika ingin membeli produk online tanpa susah, terus dapat promo. Nah itu kan benar-benar menarik banget bagi aku user-nya sendiri, Kak.
PE	Oke, berarti intinya dengan promo itu kamu suka ya. Lalu dengan adanya video itu kamu jadi lebih bisa melihat secara detail gitu ya.
N16	Detailnya, iya. Menjawab keraguan ataupun penasaranku tentang produk yang akan kubeli, dan dicampur dengan promo, ya mengapa tidak, Kak. Aku udah melihat videonya dengan menarik dan hasil review-nya, serta aku mendapatkan promo. Itu yang menarik banget bagi aku, Kak.
PE	Oke, nah bagaimana video produk atau Shopee Live itu bisa mempengaruhi keputusanmu untuk membeli barang di Shopee?
N16	Oke, mungkin lebih ke ini ya, Kak. Terlepas dari video itu bisa mempengaruhi kita, mereka juga mengemas marketing-nya yang bagus, Kak, menurut aku. Di mana mereka nggak cuman me-review "Ini bagus nih," tapi mereka dengan video itu membuat penasaran seorang pembeli terjawab. Kayak HP tadi, apa sih yang bisa diunggulin dan memang itu benar-benar dicari oleh user yang akan membeli itu, gitu Kak. Jadi mereka mempromosikannya dengan menjawab apa sih yang sering dicari oleh calon pembelinya di video itu. Itu yang paling berpengaruh bagi aku, Kak.
PE	Oke, berarti Shopee Live itu bisa memahami apa yang pengen ditanyain, makanya sebelum nanya udah dijelaskan terlebih dahulu ya.

Nama : Dien Epril Bangun	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N16	Bener banget, nggak cuman me-review aja Kak, tapi apa sih yang jadi penasaran calon pembelinya, nanti itu yang lebih terjawab di video itu, Kak.
PE	Oke, nah ini aku terakhir nih. Kemarin kamu menyatakan bahwa UI itu berpengaruh karena ada rekomendasi produk dan fitur search yang tadi udah kamu bilang juga. Nah, fitur rekomendasi produk di Shopee itu mempengaruhi keputusanmu membeli barang atau nggak?
N16	Kalau menurut aku, mempengaruhi banget. Pertama gini deh, Kak, kita secara simpel aja ngobrol, bagaimana sih seseorang itu bisa kembali membeli kalau dari awal melihat tampilan awal aja udah nggak suka. Itu kan bakalan sulit untuk membuat mereka merasakan "Aku pengen ke sini lagi nih". Kita nggak mungkin ke warung makan yang lihat dari luar aja udah nggak suka, kita nggak akan datang lagi ke situ. Menurutku kenapa itu ngaruh? Karena itu sebagai jembatan buat kamu "Aku mau belanja di sana lagi, tampilannya begini, aku suka, aku nyaman." Jadi mengapa aku menjawab tampilan itu penting atau UI itu karena itu jembatan awal aku. Kalau dari awal udah nggak suka, ya nggak mau gitu loh, Kak.
PE	Oke. Berarti itu yang menjembatani kamu, makanya dari rekomendasi itu biar kamu jadi lebih suka lagi gitu ya.
N16	Suka lagi, bener Kak. Search dan rekomendasinya tadi itu sendiri, karena selain dari tampilan awal itu mereka juga memanjakan aku lah dengan itu gitu Kak.
PE	Oke, mungkin sekian dulu wawancaranya. Makasih udah mau datang, dan semoga sehat selalu ya, Bang.
N16	Terima kasih.

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Halo Vania, di sini aku jadiin kamu sebagai partisipan untuk skripsi... uh sekarang kegiatanmu sehari-hari itu ngapain aja?
N17	Untuk sehari-hari uh saya cuman menjadi mahasiswa kuliah biasa, terus juga menjadi asisten dosen di salah satu mata kuliah di Atma Jaya aja.
PE	Oke, nah kamu tuh sering nggak pakai aplikasi Shopee?
N17	Cukup sering, untuk keseluruhan, karena uh ada beberapa games, terus ada Shopee Food, terus banyak fitur-fitur yang bisa digunakan kan di Shopee, jadi yah cukup sering lah.
PE	Uh, kapan pertama kali kamu pakai Shopee itu?
N17	Mungkin pas mau masuk SMA-nya kan kebetulan saya dari Kalimantan terus pindah ke Jogja, jadi itu mungkin di tahun 2020-an pertengahan, jadi karena membutuhkan kebutuhan kos jadi baru makai tahun 2020-an.
PE	Oh... produk apa yang biasane sering kamu beli?
N17	Elektronik, karena kalau untuk sekarang itu di rumah dan banyak bagian rumah yang butuh elektronik kayak mungkin palu, mungkin apa namanya, uh tongkat untuk benerin lampu, terus beli lampunya sendiri, itu beberapa elektronik dibutuhkan. Sama baterai-baterai biasanya juga sering beli elektronik, lebih ke elektronik sama fashion kadang.
PE	Kenapa kamu lebih pilih uh Shopee daripada platform lainnya?
N17	Jujur, sebenarnya udah pernah untuk berpindah di aplikasi lain, cuman entah mengapa jadi balik lagi ke Shopee. Mungkin dikarenakan promonya yang cukup banyak dan lebih mudah untuk dicari be... beberapa... beberapa hal-hal yang bisa dicari, mungkin produknya lebih enak di Shopee mencarinya, terus melihat uh promo-promonya juga lebih enak di Shopee.
PE	Menurutmu pengalamanmu selama pakai Shopee itu menyenangkan, apa

Nama : Vania Bella Christina Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kurang menyenangkan, apa gimana?
N17	Jujur sebenarnya kalau untuk uh di Shopee yang untuk mencari koin-koinnya itu cukup menyenangkan, cuman kalau untuk keseluruhan aplikasinya uh biasa saja dan cukup flat aja.
PE	Nah, menurutmu uh tampilan aplikasi Shopee-nya itu menurutmu gimana, apakah menarik, apakah malah ramai, atau menurutmu warnane kurang dan lain-lain?
N17	Oke, kalau produk Shopee sendiri, aplikasi Shopee sendiri itu uh entah kenapa di handphone saya yang ini dan di handphone lainnya itu beda. Jadi kalau misalkan di handphone yang handphone keseharian aku ini, biasanya kalau buka Shopee langsung cuman ada pop-up entah koin atau promo. Nah cuman kalau di handphone yang lainnya, entah mengapa itu terbuka langsung di Shopee Live, jadi itu cukup mengganggu untuk di handphone saya yang satunya, cuman kalau untuk keseharian saya menggunakan di handphone biasanya itu cukup baik lah, cukup bagus.
PE	Oke, uh... kalau menurutmu pada saat kamu pertama kali menggunakan Shopee itu apakah menu dan fitur itu uh mudah dipahami atau kamu malah ngerasa bingung dan kesulitan?
N17	Oke, karena waktu itu di tahun 2020 zamannya Covid kan pasti banyak banget uh mencarilah barang-barang di Shopee tersebut, cuman untuk benar-benar pertama kali itu menurut saya itu cukup sulit ya untuk digunakan karena waktu itu emm UI/UX-nya masih belum serapi yang sekarang. Dipencet pun kadang ngelag-nya minta ampun, entah mengapa apa mungkin handphone saya atau emang di aplikasinya itu juga. Kalau searching itu juga cukup sulit entah kenapa apa mungkin gara-gara waktu itu saya di Kalimantan, nah itu tidak tahu.

Nama : Vania Bella Christina Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Kalo menurutmu, pada saat menggunakan aplikasi Shopee itu pernah mengalami kesulitan nggak? Kesulitan dalam arti secara navigasi atau gimana?
N17	Oh, oh ya kalau aku ada di satu, satu uh bagian ini yang benar-benar menurutku membingungkan. Kalau misalkan untuk promo-promo Shopee itu sampai detik ini saya nggak bisa nyari di mana aku bisa lihat voucher-voucher-nya itu sama sekali. Jadi misalkan ada nih uh dapet di Twitter uhmm voucher 50 ribu, nah itu kan tidak ada langsung di home main-main home-nya gitu kan, nah itu harus nyari entah di mana tuh saya sampai sekarang nggak tahu.
PE	Oke. Kamu selama menggunakan aplikasi itu kamu merasa nyaman atau terbantu nggak? Dalam misal pada saat menggunakan fitur tertentu atau proses transaksinya dan lain-lain lah.
N17	Tergantung nih, apanya gimana nih maksudnya?
PE	Uh... Apakah ya kamu ngerasa nyaman dan terbantu?
N17	Oh, sangat nyaman dan sangat terbantu dengan adanya aplikasi Shopee apalagi uh domisili sekarang di Jogja jadi cukup mudah untuk menggunakan aplikasi. Same Day juga sangat terbantu.
PE	Nah... uh apakah pada saat kamu menggunakan aplikasi Shopee itu apakah kamu uh ngerasa percaya pada platform itu? Pada platform Shopee itu apakah kamu percaya gitu?
N17	Emm percaya ini cukup ambigu ya sebenarnya, cuman kalau percaya untuk membeli sebuah barang itu saya harus beberapa kali tuh untuk crosscheck dulu apakah emm market ini atau toko ini tuh terpercaya gitu. Nah cuman uh untuk membeli mungkin yang ilegal ya seperti Netflix gitu-gitu itu mungkin cukup perlu di-crosscheck jadi mungkin kadang tuh buat nggak nyaman karena kan kadang beberapa ada penipuan dari situ gitu.

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, nah berarti itu faktor yang mempengaruhi kamu rasa percayanya ya?
N17	Betul.
PE	Oke. Nah, apakah uh fitur-fitur kayak ulasan produk, rating toko, atau sistem pembayaran, atau promo dan lain-lain itu bisa mempengaruhi kepercayaanmu?
N17	Sangat mempengaruhi apalagi di uh rating dan ulasan. Itu biasanya kalau saya beli baju apa beli celana itu pasti langsung ngelihat ke rating dan ulasan, itu bentuk aslinya gimana sih. Kalau misalkan kan di gambarnya itu bagus banget ternyata itu kebanyakan tuh dari AI, terus pas ngelihat hasilnya langsung di komentar gitu-gitu di ulasan ternyata uh kainnya tipis, warnanya beda, bentuknya beda, itu sangat mempengaruhi gitu. Lho untuk pembayaran, pembayaran itu di tahun 2020 kayaknya belum selengkap sekarang jadi kalau sekarang tuh sangat amat terbantu udah ada langsung QRIS, udah ada dari m-banking langsung debit auto-debit jadi itu sangat terbantu.
PE	Oke. Uh... apakah kamu tuh misal sering menggunakan Shopee itu secara berulang-ulang jadi bukan cuman sekali dua kali, tapi secara berulang-ulang gitu?
N17	Untuk Shopee?
PE	Seberapa sering gitu.
N17	Seberapa seringnya, mungkin kalau pake per minggu ya, 1 minggu mungkin ya 6 hari full time lah, karena kan biasanya nyari makan di situ terus juga uh nyari beberapa peralatan-peralatan yang dibutuhkan juga di Shopee gitu.
PE	Nah, apa alasan utamamu yang membuat kamu itu menggunakan Shopee secara berulang? Alasan utamanya tuh apa? Apakah karena memang kemudahan penggunaannya, ataukah karena UI-nya, harganya, promonya, atau faktor lainnya?

Nama : Vania Bella Christina Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N17	Oke, kalau di aplikasi Shopee sendiri kan pastinya saya juga membandingkan di beberapa aplikasi-aplikasi lain. Kalau misalkan dari aplikasi Shopee-nya sendiri, itu biasanya saya membandingkan dengan uh aplikasi-aplikasi seperti aplikasi T gitu kan, aplikasi T hijau, nah itu kalau bisa dilihat dibandingkan itu melihat dari harga dan promonya. Karena entah mengapa kalau beberapa fashion-fashion saya lebih mempercayai di Shopee karena lebih uh jujur-jujur lah orangnya untuk dari ulasan dan juga ratingnya. Kalau di aplikasi hijau itu kurang kurang apa ya, kurang banyak pembelinya yang cukup jujur dan entah mengapa susah untuk melihat rating-rating yang asli gitulah anggappannya.
PE	Oke. Nah uh apakah menurutmu, apakah pengalamanmu waktu menggunakan aplikasi Shopee itu mempengaruhi keputusanmu untuk uh menggunakan kembali atau membeli kembali di platform tersebut?
N17	Sangat berpengaruh, kalau misalkan tadi memang saya tidak senang ya dengan aplikasi atau tampilannya si Shopee ini pasti saya udah udah dari dulu berpindah ke aplikasi lainnya. Cuma walaupun saya sekarang eh beberapa saat lalu pindah aplikasi entah mengapa pasti pindahnya baliknya ke Shopee lagi karena emang lebih nyaman di Shopee.
PE	Oke. Nah menurutmu nih, kalau apakah ada pengaruh UI terhadap rasa percaya dan kamu uh kalau kamu kan rasa percaya mesti kan melakukan pembelian ulang ya, nah apakah itu ada pengaruh dari UI-nya?
N17	Oke kalau aplikasi UI sendiri itu cukup berguna. Entah mengapa mungkin kalau uh tahu kalau kita misalkan mencari nih suatu barang misalkan lampu 5 watt nah biasanya di main home-nya kan langsung ada tuh recommendation-recommendation-nya, nah jadi uh tampilan-tampilan itu yang menurut saya sangat amat membantu dan emm benar-benar berguna lah bagi saya. Jadi tampilan cukup baik dan mengetahuilah saran-saran yang bisa diberikan kepada

Nama : Vania Bella Christina Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	pembeli penggunaanya, nah gitu.
PE	Oke, kalau secara UX atau pengalaman penggunaan aplikasi menurut-- seperti kayak misal uh kemudahan mencari produk atau melakukan pembayaran itu mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk uh kembali berbelanja di Shopee?
N17	Oke, kalau user experience-nya adalah uh saya benar-benar senang banget untuk melakukan pembayaran itu terutama pakai auto-debit karena kalau auto-debit kan kita tidak perlu untuk uh top up ShopeePay atau top up di aplikasi-aplikasi lainnya. Jadi ini bukan yang virtual account tapi bener-bener udah nyambung sama ATM. Jadi biasanya kalau misalkan checkout tuh tinggal uh auto-debit terus masukan PIN udah gitu. Jadi itu cukup memudahkan dalam bertransaksi.
PE	Oke, makasih ya N17 ya.
N17	Oke.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo N17, makasih ya udah mau datang di wawancara kedua ini. Di wawancara kedua ini, intinya itu aku mau menggali pernyataanmu secara mendalam lagi yang kemarin udah kamu jawab ya.
N17	Oke, boleh, boleh, boleh.
PE	Nah, yang pertama tuh kan kamu kemarin bilang bahwa kamu tuh cukup sering menggunakan Shopee karena ada beberapa games, terus ada Shopee Food yang sering kamu pakai. Terus ada banyak fitur-fitur yang bisa digunakan. Nah, aku mau tanya nih, dari fitur-fitur tersebut, mana yang paling sering kamu gunakan dan kenapa?

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N17	Kalau untuk sekarang itu biasanya lebih sering menggunakan Shopee Food, tentunya karena untuk mencari perbandingan harga dengan aplikasi-aplikasi lainnya. Cuma, tidak kalah juga dengan aplikasi Shopee-nya yang emang untuk mencari barang-barang, mungkin seperti yang kemarin saya sudah sebutkan, itu seperti elektronik. Itu biasanya emang saya mencari beberapa barang-barang karena untuk saat ini itu Shopee sedang menyelenggarakan—memiliki sebuah promo-promo, karena kan kemarin sempat di promo 3.3, terus ada beberapa promo-promo yang ada. Jadi mungkin saya lagi sering untuk melihat-lihat ya, barang-barang yang sebenarnya saya tidak butuhkan, cuman saya cari-cari aja gitu.
PE	Oke, berarti ini masalah promo-promo. Kamu kembali ke Shopee itu karena promo-promo untuk membandingkan harga. Nah, kenapa? Kan promo nggak hanya di Shopee. Di Tokopedia ada, di TikTok Shop juga ada. Kenapa kamu lebih pilih Shopee?
N17	Oke, ini menjawab tentang kemudahan di Shopee kemarin. Mengapa? Kalau kemarin kan saya bilang kalau misalkan saya mencari satu barang nih, misalkan saya mencari lampu, itu biasanya terus saya keluar di aplikasi Shopee, itu langsung di homepage-nya itu tiba-tiba ada beberapa merek-merek lampu yang muncul gitu. Jadi saya merasa, "Oh iya ya, saya kemarin butuh lampu", jadi saya bisa nih langsung membelinya. Dan juga beberapa tuh kalau yang di dua atau empat teratas tuh biasanya ada promo-promo yang gede kalau itu di Shopee saya.
PE	Oke, berarti karena kembali karena promo ya.
N17	Betul.
PE	Oke, nah. Apakah fitur Shopee Food ini membuat kamu tuh lebih sering membuka aplikasi Shopee?

Nama : Vania Bella Christina Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N17	Kalau untuk sekarang tidak, karena saya malah lebih sering main di Shopee Games-nya. Kemarin itu kalau mungkin Kak Felix tahu, itu ada apa ya nama game-nya tuh, Neko Neko Koin Neko gitu, karena saya cuman kepo sih. Untuk menggunakannya tuh cuman anggapannya cuman curhat, itu bisa mendapatkan koin beberapa ribu mungkin sampai ratusan ribu. Dan saya juga udah nyoba beberapa kali, ternyata itu benar gitu untuk sekarang.
PE	Nah, bagaimana pengalamanmu pada saat pakai Shopee Game itu?
N17	Jujur kalau untuk sekarang itu seru ya, karena emang lebih challenging aja kayak, gimana ya cara kalau yang tadi Neko Koin tadi, itu gimana ya caranya biar kita bisa mendapatkan beberapa ratus atau ribu koin dengan cara cuman untuk curhat. Itu lebih ke challenging, gimana caranya biar seru gitu ceritanya. Terus habis itu beberapa game-game lain juga mungkin kayak Shopee Capit atau Shopee lain-lain lah, mungkin itu menyerukan bagi saya.
PE	Oke, berarti Shopee Games ini membuat kamu lebih sering membuka aplikasi Shopee ya, untuk saat ini.
N17	Untuk saat ini, betul.
PE	Ya, karena kayak bisa curhat-curhat, terus itu bisa dapat koin gitu ya.
N17	Betul.
PE	Nah, apakah kamu tuh ngerasa nyaman pada saat menggunakan Shopee Games itu?
N17	Nyaman, sangat nyaman karena emang bener-bener kalau misalkan saya ngobrol nih hari ini, dia mungkin kadang bisa ingat cerita saya yang kemarin gitu. Jadi games itu juga tidak semena-mena cuman games, tapi dia bener-bener kalau ceritanya udah ada, dia jadi nggak bisa dapat koin lagi gitu.
PE	Oke, nah aku mau tanya juga nih. Kemarin kamu ada menyatakan,

Nama : Vania Bella Christina Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	pernyataanmu tuh mungkin karena promonya tuh cukup banyak dan lebih mudah mencari produk di Shopee ya. Nah, bagaimana pengalamanmu tuh saat mencari produk di Shopee dibanding dengan platform yang lain?
N17	Oke, kalau untuk mencari produk di Shopee ini saya tergantung bintangnya. Entah mengapa kalau di Shopee itu benar-bener udah langsung kelihatan. Misalkan saya mau mencari HP Samsung gitu, udah kelihatan "Oh ini lho ini Shopee Mall", terus bintangnya 4,9, terus terjual 50.000 terjual gitu. Itu kan menjadi, "Oh saya percaya diri nih di toko tersebut". Cuman kalau di Tokopedia atau di TikTok Shop, itu saya nggak tahu kenapa rasanya susah untuk melihat ini terjualnya berapa, dan kalau di TikTok Shop-nya sendiri itu banyak barang yang sama tapi benar-bener posternya sama plek-ketiplek, tapi ternyata barangnya bukan dari toko yang asli gitu. Jadi itu jadi gambling lah jadinya.
PE	Oke, berarti dengan ada fitur-fitur kayak Shopee Mall dan rating-rating itu yang membuat kamu tuh merasa bahwa kamu lebih pilih Shopee dibanding dengan aplikasi lain gitu ya.
N17	Betul.
PE	Nah, apakah dengan ada fitur-fitur tersebut itu membuat kamu tuh semakin merasa aman dan percaya ke Shopee?
N17	Betul, dengan ada fitur-fitur tadi, tidak hanya Shopee Mall ya mungkin Kak, di toko-toko yang Star aja itu benar-bener pembelian tuh yang sangat amat berpengaruh ya kepada aku sendiri kalau misalkan lagi beli-beli. Jadi dengan fitur-fitur itu sangat amat apa ya, aman dan merasa, "Oh ini berarti tokonya terpercaya nih kalau misalkan dia terjual udah sampai 100.000 lebih" gitu.
PE	Oke, berarti kamu tuh merasa percaya dengan ada Shopee Mall, yang ada Star, fitur-fitur itu ya.

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N17	Betul, betul.
PE	Oke, nah kamu kemarin juga menyatakan bahwa secara keseluruhan tuh aplikasinya tuh sebenarnya biasa saja dan flat.
N17	Betul.
PE	Nah, mengapa kamu merasa bahwa Shopee itu terasa flat dan biasa aja, atau biasa aja?
N17	Kenapa? Karena jujur kemarin kan saya juga udah bilang ya, kalau di handphone saya yang satunya itu, Shopee itu kadang ganggu tiba-tiba masuk di Live. Terus juga kalau saya kadang penggunaannya itu mungkin pas lagi buka Shopee Food, itu tiba-tiba dia loading lama. Terus habis itu kalau mau go back, misalkan saya mau ke fitur yang searching untuk barang gitu ya, itu kadang dia tiba-tiba masuk Shopee karena tadi memuat yang sebelumnya. Jadi menurut saya ini untuk kalau untuk tampilan itu emang biasa aja gitu, mungkin saya lebih suka di aplikasi lain gitu.
PE	Oke, berarti kamu secara tampilan, kamu lebih suka aplikasi lain dibanding aplikasi Shopee ya.
N17	Betul.
PE	Karena ada beberapa yang menurutmu tuh kamu ngerasa terganggu dengan ada live-live itu yang buat HP-mu jadi nge-lag. Berarti itu adalah menurutmu yang kurang menarik dari segi Shopee. Nah, kalau kamu dikasih kesempatan untuk menjadi seorang Shopee, apa yang perlu kamu perbaiki?
N17	Mungkin tadi fitur Live itu bisa jangan apa ya, jangan langsung ke-pop up tiba-tiba keluar, karena kadang keluarnya dari Shopee Live itu sendiri tuh tidak ada tombol X-nya entah, atau harus keluarnya tuh harus saya swipe beberapa kali video baru bisa ada tombol X untuk keluar dari Shopee Live itu sendiri. Dan

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	mungkin kalau misalkan emang, kalau Shopee Live itu kan biasanya karena teman-teman yang affiliate-affiliate ya yang harus menjual gitu. Mungkin itu bisa lebih ke misalkan, ini saya terbantu juga kebetulan sama Shopee Live, itu misalkan saya di sebuah toko, saya mencari sebuah baju gitu. Nah, pas saya membuka tokonya pas lagi live, itu lebih membantu saya untuk tanya jawab langsung di toko tersebut. Jadi kalau misalkan secara langsung itu malah mengganggu pengguna sih kalau saya ya.
PE	Oke, berarti menurutmu nih fitur Shopee Live ini terasa terganggu jika pada saat pertama kali buka tuh langsung muncul.
N17	Betul.
PE	Lebih baik muncul pada saat kita memang mau mencari produk itu.
N17	Betul.
PE	Oke, dan kemarin tuh kamu mengatakan bahwa waktu pertama kali menggunakan Shopee tuh cukup sulit karena UI/UX-nya tuh belum serapi sekarang dan sering nge-lag.
N17	Betul.
PE	Nah, bagian mana yang pada saat itu menyulitkan kamu?
N17	Kalau pada saat itu tuh saya masih mau mencari keranjang, karena kalau nggak salah dulu itu keranjangnya itu entah di mana gitu, atau kalau nggak salah tuh saya harus searching barang dulu, barangnya apa gitu handphone, saya masukkan ke keranjang, baru saya masuk bisa masuk ke keranjang dan bisa melihat beberapa produk lain yang saya cari gitu, yang pernah saya tambahkan di keranjang. Gitu waktu itu, untuk waktu itu itu ya.
PE	Oh berarti dulu tuh masalah keranjang itu yang buat kamu merasa kesulitan ya.
N17	Betul.

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Lalu, kamu kemarin juga menyatakan bahwa saya harus crosscheck dulu apakah toko tersebut itu terpercaya atau tidak.
N17	Yes. Betul.
PE	Nah, biasanya itu hal apa aja yang kamu periksa sebelum memutuskan kembali membeli produk di Shopee?
N17	Itu sama seperti jawaban sebelumnya, saya melihat komentar atau ulasannya, terus saya melihat rating tokonya, rating pembelian barang tersebut yang saya mau beli. Terus juga apakah tokonya amanah atau terpercaya untuk menjual hal tersebut, dan melihat barang-barang tersebut tuh real atau tidak sesuai dengan produk yang mereka taruh di tampilannya gitu.
PE	Nah, tadi ngomong-ngomong masalah fitur rating, review, dan lain-lain. Apakah itu membuat kamu tuh semakin terbantu atau malah kadang kamu merasa tertipu dengan rating-rating itu?
N17	Kalau rating-nya udah ribuan, itu saya sangat amat terbantu. Cuman kalau misalkan rating-nya masih 10, 100, itu kadang saya kan melihat dari ulasan foto ya. Jadi mungkin kalau pas cuman 10, 100 itu kadang saya lebih ke sus, ini beneran nggak sih mereka yang mengulas sendiri atau punya orang bayaran lah untuk mengulas toko mereka agar punya rating yang tinggi gitu.
PE	Oke, nah kamu pernah merasa tertipu atau kecewa nggak pada saat beli ternyata ah nggak sesuai gitu?
N17	Untuk beberapa ini, itu saya mungkin pernah. Mungkin dari gara-gara pengirimannya aja sih. Waktu itu saya pernah dapat check out cermin ya, cermin kecil. Cerminnya pecah waktu saya sampai di rumah. Itu mungkin kesalahan pengiriman dan untuk hasil wrapping-nya emang sebenarnya kurang safety, jadi ya itu mungkin yang membuat kecewa saya aja sih.

Nama : Vania Bella Christina	
Kode : N17	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, berarti rating ini cukup membantu kamu untuk membeli produk di Shopee ya. Terus kamu bakal beli kalau memang rating-nya dan ulasannya itu udah banyak gitu.
N17	Betul, betul, betul.
PE	Nah, mungkin terakhir tuh aku mau tanya nih. Sebesar apa sih pengaruh ulasan pengguna lain pada saat dia upload di Shopee terhadap keputusanmu untuk membeli produk?
N17	Cukup besar, cukup besar sekali karena saya benar-bener melihat ulasan-ulasan kayak, "Oh ini bajunya bagus", "Oh ini bajunya adem". Dan mungkin pas saya benar-bener pesan, dan datang gitu dan saya mencoba langsung mencobanya, mungkin kalau baju, itu saya merasa "Oh iya bener ya, komen-komen orang tuh terbantu". Malah kalau saya terbantu kalau misalkan lebih mereka menjelaskan "Ini lho, kalau berat 55 kilo, tinggi 160 sentimeter, itu kayak oh ukuran ini lho yang cocok", jadi ya sangat amat terbantu.
PE	Oh berarti intinya kamu ini merasa sangat terbantu dengan ulasan-ulasan itu ya. Karena dengan itu kamu bisa semakin percaya ya.
N17	Betul, betul.
PE	Oke, mungkin sekian wawancaranya. Terima kasih banyak ya, N17.
N17	Terima kasih.

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke halo Wil.

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
N18	Halo. Halo Kak.
PE	Nah. Di sini aku kan lagi proses skripsi ya. Nah di proses skripsi ini kan aku kan eh judulku tentang UI UX Shopee, tentang rasa percaya dan eh pembelian ulang pada aplikasi Shopee ya. Nah di sini kan kamu kan udah nandatanganin bahwa kamu sebagai pengguna aktif Shopee kan?
N18	Iya Kak.
PE	Nah. Sekarang aku mau tanya-tanya sedikit nih tentang eh pengalamanmu menggunakan aplikasi Shopee. Nah. Kamu sering enggak pakai aplikasi Shopee gitu?
N18	Kalau pakai aplikasi Shopee sih sering Kak. Mungkin tiap hari ya. Terus juga eh pada saat ada tanggal kembar gitu misalnya, kemudian juga kalau ada promo-promo tertentu pasti pakai Shopee.
PE	Oke. Nah. Pertama kali kamu pakai Shopee itu kapan?
N18	Pertama kali pakai itu tahun akhir 2021.
PE	2021. Oke. Nah. Biasanya produk apa yang paling sering kamu beli?
N18	Nah kalau untuk produk yang biasa saya beli itu biasanya eh produk fashion misal baju, celana, terus juga perlengkapan elektronik juga, bahkan laptop saya beli lewat Shopee juga. Terus eh perlengkapan-perengkapan pribadi juga misalnya kayak sabun mandi gitu ya belinya lewat Shopee.
PE	Nah. Kenapa kamu misal kayak beli laptop itu kan elektronik ya. Kenapa kamu lebih pilih Shopee dibandingkan platform e-commerce lainnya kayak Tokopedia atau BliBli?
N18	Nah. Alasan kenapa saya lebih milih Shopee itu karena dia promonya atau diskonnya lebih besar Kak dari platform lain, dan saya juga udah membandingkan itu sebelum membeli dengan platform lain, dan harga di

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Shopee itu jauh lebih murah daripada platform lain seperti itu. Bahkan dengan toko offline pun lebih murah di Shopee.
PE	Oh oke. Nah. Menurutmu selama menggunakan aplikasi Shopee itu menyenangkan atau malah kurang menyenangkan?
N18	Sejauh ini dari pengalaman saya sih sangat menyenangkan sih Kak. Apalagi melihat produk-produk itu rasanya kayak pengen beli gitu, tapi eh yah terkendala di biaya atau yang lain gitu.
PE	Oke. Nah. Menurutmu eh tampilan aplikasi Shopee secara keseluruhan itu gimana? Apakah menarik? Apakah kurang menarik? Terlalu ramai? Atau gimana?
N18	Menurut saya sih dari tampilannya sendiri cukup menarik ya Kak. Terus juga terkesan eh simpel enggak terlalu ribet makainya. Dari katalog-katalognya juga mudah dilihat dan produk yang ditampilkan itu juga sesuai mungkin apa yang kita pikirkan gitu lho. Jadi algoritmanya juga eh bagus menampilkan produk yang kita cari ataupun yang lagi diskon gitu.
PE	Nah. Fitur apa yang paling kamu suka di aplikasi Shopee?
N18	Kalau fitur yang paling disukai ya mungkin PayLater-nya sih Kak.
PE	PayLater-nya ya.
N18	Iya. Jadi kita bisa beli barang dulu terus kemudian bisa bayar bulan depan ataupun mungkin nyicil 3 bulan tuh bahkan eh apa namanya cicilannya itu 0% PayLater-nya.
PE	Oke. Nah. Kamu waktu pertama kali pakai Shopee itu gimana pengalamannya? Mudah dipahami atau eh malah sulit gitu waktu pertama kali menggunakan Shopee?
N18	Dari pertama kali pakai sih mudah digunakan sih Kak. Enggak pernah merasa

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kesulitan dalam memakai Shopee gitu.
PE	Oke. Waktu pertama kali ya.
N18	Iya. Gitu.
PE	Terus eh selama kamu menggunakan Shopee itu apakah kamu... berarti kamu ndak pernah mengalami kesulitan ya?
N18	Nah kalau untuk kesulitan sendiri... Untuk kemudahan penggunaan sih enggak ada kesulitan sih. Hanya saja mungkin terkait ininya sih, saya pernah klaim voucher di Shopee. Itu kan dari Shopee VIP buat klaim Roti'O gitu. Nah ketika klaim Roti'O itu kan ditampilkan poster atau brosur gitu. Nah di situ saya bingung cara klaimnya gimana, padahal di poster itu ada icon yang diklik supaya bisa klaim produknya. Seperti itu. Tapi itu bentuknya cuma seperti gambar saja, padahal di dalamnya ada ikon yang harus diklik ya.
PE	Nah. Tapi pada saat kamu melakukan transaksi di Shopee apakah kamu tuh merasa percaya terhadap eh aplikasi Shopee itu?
N18	Kalau rasa percaya sih sejauh ini percaya aja sih Kak. Apalagi Shopee kan punya Shopee Mall juga. Jadi pasti udah valid ya. Udah diverifikasi juga sama eh pihak-pihak yang berkaitan dengan platform Shopee ini untuk pembelian produk di situ. Juga untuk melindungi konsumen seperti itu Kak.
PE	Oke. Nah. Yang buat kamu percaya berarti itu ya selama menggunakan aplikasi Shopee?
N18	Iya. Kemudian eh selain Shopee Mall itu kan ada apa ya... fitur ajukan pengembalian. Nah di situ jika kita menerima barang misalnya tidak sesuai dengan pesanan kita. Nah kita bisa ajukan pengembalian barang itu Kak. Terus nanti dari pihak Shopee-nya akan mengembalikan ataupun eh apa ya... mengembalikan dana kita. Misalnya sudah dibayarkan gitu tapi barangnya tidak

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	sesuai dengan yang kita inginkan ataupun ada kendala rusak dan sebagainya. Nanti dari Shopee-nya eh kita bisa melakukan pengajuan, kemudian dari Shopee-nya memverifikasi dan jika memang terbukti aduan kita itu benar, dananya akan dikembalikan.
PE	Oke. Nah. Eh... Untuk UI-nya, apakah itu ada pengaruh terhadap rasa percaya ketika Anda bertransaksi sehingga ingin melakukan pembelian ulang?
N18	Kalau dari UI-nya menurut saya enggak terlalu berpengaruh terhadap rasa kepercayaan sih Kak.
PE	Oke. Berarti enggak begitu berpengaruh ya?
N18	Iya. Mungkin yang mempengaruhi itu ya tadi toko Shopee-nya, toko Shopee Mall, kemudian juga yang biasanya ada toko yang udah dilabeli star gitu. Itu biasanya toko terpercaya sih.
PE	Nah kalau secara UX-nya atau pengalaman penggunaan aplikasi seperti kemudahan mencari produk atau faktor lainnya itu apakah mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N18	Kalau terkait ini sih eh berpengaruh ya Kak. Apalagi terkait pembayaran tadi. Ada eh steps apa namanya... pokoknya dari verifikasinya gitu. Jadi enggak langsung diklaim sama si tokonya. Misal barang belum kita terima tapi dananya kan sudah kita transfer duluan, nanti kan dananya masih ditahan sama Shopee-nya. Nah. Misal belum diterima ya nanti uangnya akan dikembalikan.
PE	Dikembalikan. Oke. Mungkin eh segitu dulu wawancaranya. Makasih atas waktunya ya N18 ya.
N18	Sama-sama Kak.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo N18.
N18	Halo, Kak.
PE	Terima kasih ya udah mau datang ke wawancara keduaku ini. Wawancara keduaku ini digunakan untuk mempertegas jawaban atau pernyataanmu kemarin yang aku kurang gali lebih dalam lagi ya.
N18	Oke.
PE	Nah, di sini nanti aku akan ingatin topikku. Kalau kamu merasa bahwa ini ndak pernah aku omongin, nanti kamu tinggal bilang aja ya.
N18	Oke, Kak.
PE	Oke, kemarin kamu menyatakan bahwa kamu menggunakan Shopee itu hampir setiap hari ya, apalagi kalau ada tanggal kembar atau promo.
N18	Yes.
PE	Nah, apa yang biasanya kamu lakuin pada saat buka Shopee setiap hari? Apakah langsung check out apa cuman lihat-lihat aja?
N18	Kalau ketika buka Shopee itu biasanya lihat barang-barangnya dulu nih, Kak. Nah, kalau ada promo atau voucher yang menurut aku tuh diskonnya besar banget nih, nah itu aku biasanya bakal langsung check out. Kalau diskonnya misal dari 70 ribu jadi 50 ribu, nah itu biasa aku langsung check out. Tapi kalau biasa diskonnya kecil gitu, aku cuman lihat-lihat aja terus nambahin ke keranjang gitu aja. Terus pas waktu udah tanggal kembarnya nih, nah itu kan bakal banyak voucher, nah itu baru aku check out biar harganya lebih murah seperti itu, Kak.
PE	Oke, apakah promo itu yang membuat kamu tuh lebih sering membuka aplikasi Shopee?
N18	Salah satu... salah satunya ya karena promo itu, Kak. Ada banyak promonya,

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	apalagi kan aku pakai fitur atau pakai Shopee VIP nih Kak. Jadi banyak banget atau banyak benefit yang dikasih. Sampai diskon-diskonnya, gratis ongkirnya seperti itu, Kak.
PE	Oke, berarti kamu tuh lebih sering pakai Shopee tuh kalau pada saat kamu setiap hari buka, kalau ada diskonnya besar itu baru kamu check out, kalau enggak ya kamu cuma lihat-lihat aja gitu ya.
N18	Iya.
PE	Oke, kamu kemarin juga bilang bahwa kamu menggunakan Shopee itu sangat menyenangkan apalagi pada saat melihat produk-produknya. Nah, hal apa yang paling membuat pengalaman menggunakan Shopee itu terasa menyenangkan?
N18	Eh, kenapa terasa menyenangkan ya, karena kayak yang ditampilkan Shopee itu kayak kita jadi penasaran gitu loh. Terus produk-produk yang dimunculin di katalog-katalog itu, eh seperti produk yang memang kita inginkan, padahal sebelumnya enggak kita cari. Tapi karena algoritmanya Shopee nih, mungkin enggak tahu ya, apakah ikut melacak apa yang kita cari di web HP kita itu, enggak tahu. Tapi dia memberikan rekomendasi ataupun katalog yang dimunculkan itu seperti apa yang sedang kita pikirkan gitu, Kak.
PE	Oke, berarti katalog-katalog atau produk-produk yang muncul itu adalah produk-produk yang memang pengen kamu cari atau memang yang kamu suka gitu ya.
N18	Betul, Kak.
PE	Nah kemarin kamu juga bilang bahwa produk yang ditampilkan itu sesuai dengan apa yang kita pikirkan tadi ya. Nah apakah itu tuh yang berpengaruh untuk kamu kembali menggunakan atau berbelanja di Shopee?
N18	Ya, salah satunya itu sih Kak. Tapi juga dibandingkan dengan platform lain ya,

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	setelah saya gunakan ya memang dari Shopee itu memang lebih baik sih Kak. Makanya lebih sering dan lebih senang menggunakan Shopee seperti itu.
PE	Oke, berarti kamu lebih senang menggunakan Shopee karena tadi mungkin secara AI-nya itu bisa membaca apa yang pengen kita beli gitu. Nah kemarin kamu juga bilang bahwa fitur yang paling kamu suka pakai itu adalah Shopee PayLater-nya.
N18	Betul.
PE	Nah mengapa Shopee PayLater itu menjadi fitur yang paling kamu suka di Shopee?
N18	Nah alasan kenapa aku suka nih pakai PayLater, karena dari Shopee itu kan ketika kita membeli barang nih ada beberapa opsi pembayaran. Ada bayar sekarang, bayar COD, bayar transfer, kemudian PayLater. Nah untuk PayLater ini biasanya ada promo nih, Kak. Biasanya itu dalam pembelian barang atau produk, misal baju, nah itu bisa kita bayar PayLater di bulan depan dengan cicilan 0% bunganya, jadi tidak ada bunga. Nah dari itu kita bisa memperkirakan nih, "Eh aku beli baju harga segini, berarti bulan depan aku harus nyiapin duit segini buat bayar itu." Terus juga dari PayLater ini kita juga bisa dapat promo cicilan 3 bulan dan itu 0%. Jadi itu yang mungkin sedikit mempermudah kita baik itu dalam membeli produk ataupun me-manage uang kita untuk membeli produk di Shopee itu, Kak.
PE	Oke, berarti Shopee PayLater itu membantu kamu untuk membeli barang untuk saat ini, misal kamu ndak ada uang, lalu untuk ke depannya kamu bisa menyiapkan uang ya. Dan itu lebih mempermudah kamu untuk berbelanja.
N18	Betul Kak.
PE	Nah kenapa kok kamu lebih pilih Shopee PayLater kan banyak tuh ada PayLater-

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	PayLater aplikasi yang lainnya, kenapa lebih pilih Shopee PayLater-nya?
N18	Kenapa lebih pilih Shopee PayLater, kan banyak PayLater aplikasi lain gitu... Oh iya kenapa lebih milih Shopee PayLater, kan salah satunya ya udah diawasi oleh OJK, dan itu juga udah resmi. Jadi menurut aku itu udah aman digunakan. Apalagi ini aplikasi besar ya Kak, pasti keamanannya terjaga. Dan menurut aku juga belum pernah dengar ada kasus karena PayLater Shopee ini sih, Kak. Jadi masih merasa aman aja.
PE	Oke nah kemarin berarti kamu tuh merasa aman... kamu lebih sering pakai Shopee PayLater karena kamu lebih merasa aman karena ini juga udah perusahaan besar dan udah diawasi sama OJK.
N18	Iya, betul.
PE	Nah, kemarin kamu juga menyatakan bahwa "saya bingung cara klaim voucher Roti'O".
N18	Nah.
PE	Karena ikon hanya terlihat seperti gambar.
N18	Iya.
PE	Nah, aku mau tanya nih bagaimana akhirnya kamu mengetahui cara ngeklaim voucher tersebut?
N18	Nah awalnya kan ketika buka atau klaim voucher Roti'O itu dari Shopee VIP itu ditampilkan kayak semacam poster gitu, gambar gitu. Tapi di dalam ikon itu ada ikon yang harus diklik. Nah di situ aku awalnya bingung, tapi setelah lihat beberapa menit lagi aku teliti lagi, aku scroll ke bawah lagi, ternyata ada itunya, syarat penggunaannya atau panduan penggunaannya itu cara klaimnya bagaimana. Nah di situ dijelaskan ternyata ada ikon yang diklik, seperti itu Kak.
PE	Berarti kamu bisa mengatakan seperti itu karena ada panduannya ya. Panduan

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	untuk cara ngeklaimnya seperti apa gitu nah jadi yang awalnya kamu kebingungan jadi ngga kebingungan lagi.
N18	Betul, Kak.
PE	Nah menurutmu tuh tampilan seperti apa yang seharusnya diterapkan sama Shopee biar orang tuh ndak ngerasa bingung gitu?
N18	Nah, seharusnya ya ketika klaim voucher gitu, ya voucher-nya itu jangan diselarasin sama posternya gitu loh Kak. Jadi harus ada kayak batasannya ataupun outline garis tepi si voucher yang harus diklik ini, seperti itu. Kemudian juga mungkin seperti ada button gitu loh. Jadi nggak murni hanya gambar gitu karena akan membingungkan si penggunanya itu untuk melakukan atau klaim voucher-nya, seperti itu, Kak.
PE	Oke nah, kamu juga mengatakan bahwa jika barang tidak sesuai itu kita bisa mengajukan pengembalian ya.
N18	Betul, Kak.
PE	Nah apakah kamu pernah menggunakan fitur pengembalian tersebut?
N18	Betul, jadi aku pernah beli satu barang itu kalau nggak salah bola ya Kak, sepak bola. Jadi aku pada saat membeli atau memesan barang itu aku udah lihat dan produknya juga bagus, ketika menerima pun sebenarnya bagus produknya, hanya saja mungkin waktu itu apa ya, ingin mengganti ke produk yang lebih bagus lagi. Jadi aku batalkan yang itu dengan mengajukan pengembalian lewat aplikasinya, di situ lalu diarahkan apa yang harus dilakukan setelah klik ajukan pengembalian itu. Kemudian setelah itu mengantarkan pakatnya tersebut ke jasa kirim Shopee-nya. Jadi waktu itu dikirim ke J&T atau SPX kalau nggak salah.
PE	Oke.
N18	Nah untuk pengembaliannya itu juga lumayan mudah, tinggal kita ngantarin

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	dan itu nggak dipungut biaya apapun. Setelah itu dari pihak pengirimannya memproses itu dan dana yang misal kita udah bayar itu dikembalikan.
PE	Oke berarti kamu pada saat itu pengen mengganti produk yang lebih baik lagi. Dan tanggapan Shopee itu cukup baik ya.
N18	Iya.
PE	Oke, itu berarti pengalamanmu sendiri ya. Nah kemarin kamu juga bilang bahwa UI itu tidak terlalu berpengaruh terhadap rasa percaya ya, betul ya?
N18	Iya betul Kak.
PE	Nah mengapa kamu mengatakan bahwa UI itu tidak terlalu berpengaruh terhadap rasa percayamu?
N18	Sebenarnya sih kalau dilihat dari satu aplikasi Shopee itu aja ya, kalau fokusnya ke aplikasi Shopee itu menurut aku nggak terlalu berpengaruh karena apa ya, ya yang mempengaruhi itu tadi bukan dari UI-nya tapi dari kepercayaan, kemudian juga produk-produk yang ditawarkan, fitur yang ditawarkan, kemudian juga promo yang ditawarkan. Tapi kalau dibandingkan dengan platform e-commerce lain, itu dari UI-nya mempengaruhi sih Kak. Karena aku bandingkan dengan platform e-commerce lain, misalnya Toko Hijau gitu, itu UI di Shopee lebih menarik, jadi aku lebih milih menggunakan Shopee daripada platform e-commerce lain seperti itu.
PE	Oke berarti bukan UI yang berpengaruh tapi rasa percaya yang berpengaruh.
N18	Iya.
PE	Oke nah kamu juga kemarin mengatakan bahwa dana ditahan oleh Shopee sebelum barang diterima sama tokonya.
N18	Iya, betul.
PE	Nah apakah sistem penahanan tersebut itu berarti kan ini kan Shopee di

Nama : Theofilus Willy Marojahan. HGL	
Kode : N18	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	tengah-tengah antara kita dengan toko ya. Apakah penahanan dana tersebut itu membuat kamu tuh merasa lebih aman saat berbelanja di Shopee?
N18	Menurut aku sih itu membuat aman ya Kak. Apalagi kalau memang terbukti barang yang dikirimkan si toko ini tidak benar atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan di tokonya, itu sangat aman sih menahan dana seperti itu. Karena kan perlu validasi dulu, perlu sampai barangnya diterima si pembeli, jadi ketika si penerima atau si pembeli ini konfirmasi pesannya sudah selesai, barulah nanti uangnya masuk ke toko penjual itu, seperti itu.
PE	Oke mungkin berarti kamu merasa lebih aman jika Shopee itu menahan dulu. Karena biar uangnya tuh bisa balik ya sebelum di tangan toko tersebut ya. Oke mungkin segitu dulu N18, terima kasih banyak atas waktunya.
N18	Terima kasih Kak, sama-sama.

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke halo Yoel, di sini makasih sebelumnya udah mau aku wawancarai sebagai partisipanku. Nah di sini kan judulku tentang UI/UX Shopee ya. Kamu kan udah nandatangani e... yang udah aku kirim tentang kamu adalah pengguna aktif Shopee ya. Nah itu kan salah satu kriteriaku untuk mencari data. Nah, di sini mungkin bakal aku mulai untuk wawancaranya. E... seberapa sering kamu menggunakan aplikasi Shopee dalam kehidupan sehari-hari?
N19	Kalau dibilang sering juga enggak, dibilang jarang juga enggak ya, Mas ya. Soalnya saya pakai Shopee itu seminggu paling dua sampai tiga kali.
PE	Pertama kali kamu gunain Shopee itu kapan?
N19	Pertama kali saya memulai menggunakan Shopee itu sekitaran tahun 2021 sama 2022, Mas. Saya juga kurang tahu pastinya.
PE	Oke. Nah, produk apa yang paling sering kamu beli, itu produk apa?
N19	Untuk produk yang sering saya beli itu, produk yang berkaitan dengan laki-laki, Mas, dengan pria. Misalnya saya sering beli apa namanya, celana pria, baju pria, slop, slop, atau sandal ya, kalau sandal.
PE	Nah, e... kalau pengalamanmu selama ini menggunakan aplikasi Shopee itu gimana? Apakah menyenangkan, apakah kurang menyenangkan?
N19	Pengalaman saya sejauh ini menggunakan aplikasi Shopee, Mas, menyenangkan ya, Mas. Karena juga jikalau saya menerima barangnya tidak sesuai harapan saya, saya juga bisa ngembaliin ke apa ya namanya... ke toko yang membuat jualan di Shopee itu, Mas, maksudnya.
PE	Oke, berarti sejauh ini menyenangkan ya karena ada fitur pengembalian itu ya.
N19	Iya, pengembalian.
PE	Nah, tapi, kalau menurutmu nih, secara tampilan aplikasi Shopee secara keseluruhan itu gimana? Apakah menarik atau kurang menarik atau malah

Nama : Yoel Gilbert Samosir Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	terlalu ramai banyak pop-up atau faktor-faktor lainnya gitu, kalau menurutmu sendiri gimana?
N19	Betul, Mas. Tampilan penggunaan Shopee sebenarnya menurut saya terlalu ramai ya, Mas. Tapi juga gampang juga untuk dijelajahi misalnya di... ditekan satu-satu juga lumayan gampang. Tapi yang itu aja Mas kurangnya, terlalu ramai. Semua berdekatan, ada yang besar, ada yang kecil, jadi kurang enak dilihat lah Mas, kurang enak dipandang.
PE	Oke, berarti, tapi secara keseluruhan itu oke cuman... dan navigasinya juga oke ya tadi kamu bilang.
N19	Navigasinya oke.
PE	Oke. Nah, pada saat kamu pertama kali menggunakan fitur... menggunakan aplikasi Shopee itu apakah kamu ngerasa kesulitan atau malah menurutmu mudah aja gitu?
N19	Waktu pertama kali saya menggunakan aplikasi Shopee, Mas, menurut saya mudah sih, Mas. Karena kan saya langsung ngikutin navigasinya saja. Dari pertama kali saya beli langsung cuman saya... seperti saya cari barang yang mau saya beli, saya cari harga yang bisa saya... harga yang... maksudnya harga yang pas, cocok dengan saya. Lalu saya klik tinggal ada nampak keranjang, lalu kita beli. Ya selanjutnya seperti itu, Mas. Saya cuma mengikuti navigasinya saja. Tidak muluk-muluk, makanya saya mengetahui fitur-fitur Shopee ini juga setelah saya lama menggunakan Shopee, baru tahu saya ada fitur-fitur yang lain di Shopee.
PE	Oh berarti setelah lama, berarti karena kebiasaan ya kamu baru bisa ya?
N19	Baru bisa.
PE	Oke. Nah, e... kamu ngerasa nyaman ndak pada saat menggunakan aplikasi

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Shopee pertama kali? Mungkin ada yang bilang fitur-fitur tertentu atau proses transaksinya mudah, itu yang membuat nyaman, atau malah kamu nggak nyaman karena apa gitu?
N19	Justru nyamannya, Mas. Makanya saya kalau belanja juga menggunakan Shopee itu karena saya pertama kali sudah merasa nyaman.
PE	E... nyaman itu disebabkan karena apa?
N19	Nyaman karena ya saya tidak perlu repot-repot juga untuk ke toko, mengeluarkan uang bensin, harus mencari-cari ke toko. Sementara kita di Shopee juga ada fitur gratis ongkir, diskon gratis ongkir. Jadi itu kan lebih hemat lagi kepada saya. Saya cuman... emang... misalnya... emang ini lho Mas maksudnya... emang harinya, misalnya saya butuh hari sekarang memang di Shopee bisa datang dua hari, tiga hari. Tapi kan emang lebih hemat. Cuman itu... itulah resikonya Mas kalau kita belanja di Shopee. Kita tidak bisa langsung dapatkan instan. Tapi kita harus menunggu lagi.
PE	Oke. Nah, apa yang membuat... kamu percaya nggak pada platform Shopee itu? Kamu percaya apa malah nggak percaya sama platform Shopee?
N19	Saya percaya sih, Mas, pada platform Shopee.
PE	Itu karena apa? Kamu percaya karena faktor apa?
N19	Karena saya percaya karena faktor saya pernah belanja nih, Mas. Belanja, kayak-kayak belanja, saya terus saya tidak mendapatkan produk yang sesuai harapan saya. Saya mengembalikannya. Di situ mereka juga mengembalikan uang saya melalui... melalui ShopeePay ya, ShopeePay.
PE	Iya balik ke ShopeePay.
N19	Balik ke ShopeePay saya, Mas.
PE	Oke. Nah berarti kamu kan udah sering ya ngelakuin pembelian ulang di aplikasi

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Shopee ya?
N19	Sering, Mas.
PE	Bukan hanya sekali dua kali aja tapi udah berkali-kali kan?
N19	Iya benar, Mas.
PE	Nah, e... alasan utamamu kamu kembali berbelanja menggunakan Shopee itu apa?
N19	Pasti yang pertama, Mas, karena diskon-diskon promonya banyak. Tuh. Terus juga kadang saya sudah mengecek di toko-toko yang ada secara offline, harganya lebih mahal, Mas, dibandingkan harga dari Shopee. Terus dengan kita, saya kan kesibukan hari-hari saya kan kuliah nih, Mas. Terus kadang gara-gara dikarenakan saya tidak sempat untuk membeli sesuatu ke toko-toko yang ada di offline, maksudnya yang ada di offline, saya terpaksa beli online di Shopee. Supaya kegiatan sehari-hari saya juga tidak terganggu.
PE	Oke. Nah kenapa kamu lebih pilih aplikasi Shopee dibanding platform-platform lainnya seperti Tokopedia dan lain-lain?
N19	Awalnya saya menggunakan Shopee itu, Mas, ngikut teman sih. Ngikut teman, beli di Shopee... pertama tuh saya pertama kali beli ada... beli casing, beli casing. Itu teman saya yang ngerekomendasikan di Shopee. Beli di Shopee aja. Kenapa? Karena itu promonya banyak, gampang digunakan. Dan ada fitur-fitur lain juga kayak kita bisa beli makan, beli apa. Jadi kalau di tempat-tempat lain nggak ada, Mas. Makanya di Shopee aja, Shopee udah terjamin, itu kata temen saya.
PE	Oke nah, menurutmu, apakah pengalamanmu saat menggunakan aplikasi Shopee ini mempengaruhi keputusanmu untuk kembali membeli di Shopee?
N19	Sangat mempengaruhi, Mas.

Nama : Yoel Gilbert Samosir Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, nah, tapi apakah secara UI-nya itu bisa berpengaruh terhadap rasa percayamu dan ingin melakukan pembelian ulang di aplikasi Shopee?
N19	Saya rasa sih kalau secara UI-nya tidak ya, Mas ya. Karena dikarenakan saya juga kembali ke Shopee karena menurut saya karena harga, promo... kalau kalau masalah UI menurut saya agak kurang, Mas. Karena tempatnya terlalu padat, terus UI-nya ada yang besar ada yang kecil.
PE	Oke. Tapi kalau secara e... pengalaman penggunaan aplikasi seperti kemudahan mencari produk, kayak yang tadi kamu bilang, itu apakah mempengaruhi rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee? Apakah pengalaman penggunaan aplikasi kayak... kayak tadi kan kamu bilang kalau nyari produk itu gampang ya, apakah itu menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap rasa percaya dan keputusanmu untuk kembali berbelanja di Shopee?
N19	Mungkin itu juga, Mas. Sangat berpengaruh juga sih, Mas. Karena misalnya saya mencari sesuatu barang, misalnya nih celana pendek laki-laki, yang muncul memang hanya celana pendek. Walaupun di bagian paling bawahnya juga ada yang tidak celana pendek yang muncul.
PE	Oke, nah. Faktor lainnya lagi apa? Gimana faktor lainnya kenapa saya kembali gitu, Mas? E... iya secara pengalaman penggunaan tadi kan kamu kan kemudahan mencari produk, mungkin atau mungkin ada pembayarannya gampang atau faktor lainnya gitu, apa?
N19	Kayak pembayarannya agak mudah juga, Mas. Kita bisa pembayaran melalui PayLater, gampang, dan melalui bank... bank kita juga gampang, tinggal tidak muluk-muluklah Mas. Kita misalnya melalui pembayaran apa, langsung tersedia. Tidak perlu banyak... banyak navigasi gitu maksudnya, Mas.

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke. Oke mungkin segitu dulu ya N19 ya. Terima kasih atas waktunya. Terima kasih N19.
N19	Oke Mas.
Wawancara Kedua	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo N19, terima kasih atas kesempatannya. Utamaku wawancara ini, wawancara kedua ini. Nah aku wawancara kedua ini tuh bertujuan untuk memvalidasi atau menggali lebih dalam pernyataanmu kemarin yang kurang detail ya, N19 ya. Nah, sekarang kalau memang kamu ada Pernyataan / Jawaban yang menurutmu, "aku kemarin nggak ngomong gitu kok", kamu tinggal bilang aja ya. Oke, yang pertama, kamu kemarin mengatakan bahwa tampilan Shopee itu terlalu ramai, semua berdekatan, ada yang besar dan ada yang kecil. Nah, bagian tampilan apa yang menurutmu tuh terlihat terlalu ramai atau membingungkan?
N19	Mungkin bagian terlalu ramai itu ada di Shopee Live, Shopee Video, terus ada video-video promosi yang lainnya ya Kak ya.
PE	Itu yang buat kamu tuh merasa bahwa tampilannya itu mengganggu ya? Atau malah menurutmu ini baik kok gitu?
N19	Sebenarnya bukan mengganggu ya Kak, tapi kayak kurang sreg aja untuk dilihat. Kalau mengganggu sih tidak, cuman kurang bagus aja, maksudnya kayak dipandangan itu agak kurang gitu lah Kak.
PE	Oke berarti menurutmu itu secara... eh... kurang enak dipandang gitu ya?
N19	Kurang enak dipandang.
PE	Oke, dan kemarin kamu juga... eh mengatakan bahwa kamu mengetahui fitur-fitur Shopee itu setelah lama menggunakan Shopee. Berarti kamu merasa

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	kesulitan gitu ya dulu ya awal-awal menggunakan Shopee? Ya, eh berarti kamu pernah ngomong seperti itu ya?
N19	Kalau kesulitan mungkin saya enggak ada... saya dulu tidak... tidak ada merasa kesulitan sih Kak, karena... soalnya saya cuman ngikutin langsung panduan-panduannya saja.
PE	Oke. Nah, berarti kamu kemarin juga mengatakan bahwa kamu merasa nyaman karena tidak perlu ke toko dan ada gratis ongkir. Betul ya?
N19	Betul Kak, betul.
PE	Nah, apakah kemudahan tersebut tuh membuat Anda tuh lebih sering berbelanja di Shopee dibanding di toko offline?
N19	Ya... Boleh diulangi Kak pertanyaannya tadi?
PE	Eh apakah kemudahan tersebut membuat Anda lebih sering berbelanja Shopee dibanding toko offline?
N19	Ya, itu juga kemudian makanya yang saya lebih sering belanja di toko online itu karena kemudahan itu Kak. Karena kan seperti saya bilang waktu wawancara pertama, saya kan sedang berkuliah Kak, jadi kadang tidak ada sempat waktu untuk mencari ke toko offline. Jadi saya membeli di toko online dan lebih praktis lebih mudah, cuman menunggu barangnya tiba saja.
PE	Oke, kamu kemarin juga mengatakan bahwa 'saya pernah mengembalikan barang dan uangnya tuh dikembalikan ke ShopeePay-mu' ya?
N19	Itu betul, betul.
PE	Nah, bagaimana proses pengembalian tersebut saat Anda lakukan dan apakah itu tuh membuat kamu lebih percaya ke Shopee?
N19	Itu prosesnya pertama kan Kak, saya mesen... ada mesen lampu untuk motor saya, lampu sein. Lalu... rupanya yang datang tidak sesuai dengan harapan saya

Nama : Yoel Gilbert Samosir Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	Kak, karena kekecilan. Lalu... lalu di situ saya baca kan panduan untuk kembalikan barang. Tapi di situ harus ada kita menyertakan video kita unboxing, lalu memfotokan barangnya. Lalu... ada... mengajukannya langsung ke Shopee. Berarti pihak Shopee akan mengirimkan resi, lalu ada dari pihak kurir pihak Shopee datang ke kita. Jadi kita nggak perlu repot lagi Kak ini... kita harus cari kurir untuk mengantarkan ke kantornya... ke gudangnya Shopee lah gitu. Jadi kurir-kurir Shopee sendiri yang datang ke kita untuk menjemput barang itu kembali. Jadi menurut saya tidak repot Kak. Dan uangnya itu juga kembali paling sekitar 1 hari Kak, nggak sampai... nggak nyampe 1 24 jam lah Kak.
PE	Nah apakah itu yang membuat kamu percaya ke Shopee?
N19	Ya, itu yang membuat saya percaya ke Shopee Kak.
PE	Berarti dengan kemudahan pengembalian barang, bukan kamu yang repot, dan uangnya balik, itu membuat kamu tuh semakin percaya ke Shopee gitu ya?
N19	Semakin percaya, semakin percaya.
PE	Nah kemarin kamu mengatakan bahwa karena ada... kamu menggunakan Shopee itu karena ada diskon, promo, harganya lebih murah dibandingkan toko offline.
N19	Betul, betul Kak.
PE	Nah selain harga dan promo tuh ada nggak faktor lain yang membuat kamu tuh tetap menggunakan Shopee? Fitur-fitur yang membuat kamu tuh, "ini fiturnya bagus jadi aku pakai Shopee secara terus-menerus".
N19	Mungkin dari fitur PayLaternya Kak ya. Dari fitur PayLater kan... kita... kadang mahasiswa kayak, apalagi saya perantau Kak ya... perantau kadang pengen barang gitu... pengen beli barang tapi uang belum mencukupi. Minta orang tua

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	sega, karena juga biaya hidup di sini juga mahal. Jadi itu makanya untung saya... ada... fitur Shopee PayLater. Jadi kita bisa membeli barang tapi dengan cara mencicil.
PE	Nah berarti kamu lebih suka fitur Shopee PayLater karena kamu anak perantauan, dengan cicilan itu berarti kamu merasa tidak terbebani gitu ya?
N19	Tidak terbebani, iya betul Kak.
PE	Oke nah... Kamu kemarin kamu juga mengatakan bahwa kemudahan mencari produk tuh mempengaruhi keputusanmu untuk membeli. Nah kamu betul ya bilang kayak gini ya, kemudahan mencari produk itu mempengaruhi keputusanmu untuk balik beli lagi di Shopee?
N19	Betul, betul Kak.
PE	Nah, pengalaman... pengalamanmu tuh gimana sih pada saat mencari produk di Shopee itu mudah atau nggak gitu? Apakah menemukan-menemukan barangnya itu sesuai dengan apa yang kamu pengen?
N19	Sesuai dengan... pengalaman saya Kak sesuai dengan yang saya pengen sih Kak, karena saya tinggal mengetik aja nih misalnya... saya ingin celana jeans untuk laki-laki warna biru. Saya tinggal ngetik aja Kak, nanti di situ sudah keluar langsung... langsung celana jeans semua. Itu tinggal tergantung saya mau milih yang mana, merk apa, tipe yang bagaimana.
PE	Oke berarti sesuai, semua barang yang kamu cari tuh sesuai eh dengan apa yang kamu pengen gitu ya?
N19	Iya betul Kak.
PE	Nah, terakhir nih, pembayaran mudah. Kamu bilang pembayaran itu mudah karena bisa pakai Shopee PayLater atau bank-bank yang lain gitu ya. Nah apakah dengan banyaknya metode pembayaran itu kamu jadi lebih percaya

Nama : Yoel Gilbert Samosir	
Kode : N19	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	menggunakan Shopee?
N19	Lebih percaya sih Kak.
PE	Eh lebih percaya karena apa?
N19	Karena... kan kita juga... membayar menggunakan bank misalnya kan kita juga... kode... kode virtual yang diberikan... oh iya heeh. Jadi saya percaya karena... karena kode virtual itu sih Kak. Oke. Jadi toh Shopee kan tidak mungkin neko-neko karena langsung pihak Shopee sendiri yang memberikan.
PE	Oke. Nah apakah kamu pernah ngalami kesulitan selama melakukan pembayaran?
N19	Tidak pernah Kak.
PE	Oh nggak pernah ya, berarti selama ini kamu aman-aman aja dan kamu merasa... kamu terbantu dan membuat kamu percaya gitu ya?
N19	Betul Kak.
PE	Oke makasih N19 atas wawancaranya ya N19.
N19	Oke Kak, terima kasih kembali. Semangat Kak!

Nama : Sandi Kurniawan Kode : N20	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
PE	Oke, halo Sandi. Makasih ya, udah datang ke wawancaraku ini. Nah, sekarang kan aku mau jadiin kamu partisipan untuk skripsiku. Kamu kan sebelumnya tanda tangan bahwa kamu menjadi partisipan aktif pengguna Shopee. Pengalamanmu pakai Shopee itu gimana?
N20	Ya kalau pengalamanku pakai Shopee sih biasa untuk belanja kebutuhan ya. Kadang kebutuhan sehari-hari, produk yang kita inginkan sebagai mahasiswa, beli parfum, beli kaos. Kalau menurut saya sendiri aplikasi ini udah lumayan mudah digunainnya, tampilannya sederhana. Produknya lengkap. Promonya gratis ongkir, harganya jauh lebih murah daripada beli di offline store. Terus bisa COD, itu salah satu fitur yang menguntungkan pengguna karena nggak semua orang punya e-wallet atau bank. Proses pemesanannya keren lah.
PE	Nah, kamu kan bilang bahwa UI-nya sederhana. Kenapa kamu bisa bilang UI-nya itu sederhana?
N20	Ya, karena UI-nya itu mudah dilihat sih, cuman ya memang ada minusnya juga sih.
PE	Minusnya di bagian mana itu N20 kalau boleh tahu?
N20	Nah, UI Shopee itu udah cukup oke digunain, fitur keranjangnya udah kelihatan semua. Cuman yang kurang ini, kadang dia banyak iklan pop-up yang tampil, entah gimana ceritanya itu bisa tampil, dan kadang kita suka salah pencet. Aplikasi Shopee ini menurut saya pribadi agak lumayan berat. Kadang kita mau pencet keranjang kuning, muncul iklan, malah kepencet ke iklan entah produk mana. Nah, itu salah satu UI yang menurut saya lumayan mengganggu.
PE	Oke, pop-up itu yang buat ramai ya. Nah, yang harus diperbaiki itu UI yang seperti apa berarti?
N20	Biar nggak terlalu mengganggu pengguna, kayak pop-up notifikasi atau iklan

Nama : Sandi Kurniawan	
Kode : N20	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	dari Shopee itu sih yang perlu diperbaiki.
PE	Apa yang membedakan promo Shopee dengan e-commerce lain, kayak Tokopedia atau Lazada?
N20	Yang paling kerasa itu di bagian gratis ongkir. Gratis ongkirnya Shopee itu terkadang minimum belanjanya sangat amat rendah, bahkan bisa RN10.000 - Rp20.000 kita udah dapat gratis ongkir. Kalau di e-commerce lain contohnya Tokopedia itu biasanya di atas Rp30.000 atau bahkan Rp50.000.
PE	Apakah dengan promo ini buat kamu mau berbelanja kembali ke Shopee?
N20	Betul banget. Karena kita kan butuh barang nggak selalu dalam kuantitas yang besar kan? Saya mau beli kaos nggak perlu 2 atau 3. Saya bisa beli 1 aja dan ongkirnya gratis. Terkait ongkir ini sangat mempengaruhi seseorang untuk berbelanja.
PE	Nah, tadi kamu juga bilang fitur COD itu membuat orang senang. Kenapa COD bisa membuat kamu senang selain karena alasan nggak semua orang punya e-wallet?
N20	Alasan lainnya yang paling penting itu... jadi kita kalau beli barang dalam nominal besar itu, kita merasa lebih aman. Contohnya, waktu aku beli laptop Felix. Waktu aku beli laptop bayarnya COD, kenapa? Karena laptop nominalnya cukup besar, biasanya ada rasa tidak percaya. Nah, kalau bayar COD, kita bisa ngelihat dulu barang yang datang bener apa nggak, bisa di-unboxing di depan kurirnya. Ketika barangnya sudah sesuai, kita bayar. Kalau nggak sesuai bisa dibantu untuk retur.
PE	Beli laptop itu kan barang mahal ya. Kenapa kamu bisa sebegitu percayanya kepada Shopee?
N20	Kenapa bisa percaya, tentunya karena review-review ulasan yang ada di toko

Nama : Sandi Kurniawan	
Kode : N20	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	tersebut. Terus, banyak banget promo dibanding toko offline. Misal laptop harganya 10 juta sekian, kalau di offline store bisa 11 juta lebih. Tapi karena di Shopee dapat potongan diskon dan cashback, totalnya jadi 10 juta kurang.
PE	Apakah kamu sebelum beli di Shopee biasanya memperhatikan review atau ulasan?
N20	Ya pasti dong, fitur review itu sangat berguna. Kalau udah jelas ada testimoninya, itu menjadi nilai plus untuk kita percaya membeli di tempat itu.
PE	Selain COD, fitur apa yang kamu suka di Shopee?
N20	Fitur tambahan yang paling menarik ini adalah Shopee PayLater. Jadi kita bisa pesan barang sekarang, bayarnya nanti. Ditambah lagi PayLater menawarkan diskon yang lebih banyak.
PE	Apakah fitur PayLater ini yang buat kamu mau berbelanja kembali?
N20	Ya, sebenarnya ini salah satu fitur yang buat aku belanja lagi di Shopee juga sih bener.
PE	Apakah menurutmu UI itu berpengaruh terhadap rasa percaya sehingga kamu mau beli lagi di Shopee?
N20	Pasti dong, UI menambah rasa percaya user. Logikanya kalau UI suatu aplikasi itu ibaratnya jelek atau busuk, kayak mana sih penggunanya mau percaya sama aplikasi ini? Yang jelas kalau UI-nya kelihatan rapi dan profesional, kita sebagai pembeli jadi yakin untuk membeli.
PE	Selama pakai Shopee, apakah kamu pernah mengalami kendala?
N20	Kendalanya balik lagi karena Shopee ini mungkin terasa berat. Di mana banyak sekali navigasi yang nggak jelas, karena pop-up itu muncul tiba-tiba. Kayak di Shopee itu ada fitur Shopee Live, kadang muncul di sebelah kanan bawah atau pojok kiri atas. Kadang dia muncul tiba-tiba pas saya lagi mau nge-scroll ke

Nama : Sandi Kurniawan	
Kode : N20	
Wawancara Pertama	
Nama	Pernyataan / Jawaban
	bawah, tiba-tiba fitur pop-upnya muncul, jadi kepencet malah masuk ke Live.
PE	Menurutmu navigasi Shopee itu mudah apa enggak?
N20	Sebenarnya untuk cari produk ditekan terus langsung itu mudah, cuman yang mempersulit itu ketika pop-up muncul. Jadi navigasinya nggak jelas. Kita mau pencet cari, tiba-tiba ada pop-up Live muncul di atas sebelah kanan, jadinya kita kenavigasi ke Live orang padahal mau mencari produk.
PE	Terakhir nih, apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap rasa percaya dan minat pembelian ulang?
N20	Sangat berpengaruh. Karena kalau UI-nya jelas, informasinya tersampaikan jelas tentang produk atau tokonya, itu meningkatkan rasa percaya konsumen. Kalau UI-nya berantakan, informasinya tidak tersampaikan secara langsung lewat UI-nya, kayak mana konsumen mau beli. Kesimpulannya benar-benar sangat berpengaruh.
PE	Oke, mungkin segitu dulu wawancara hari ini. Makasih N20.
N20	Oke, sama-sama.

Lampiran IV
Transkrip FGD (Focus Group Discussion)

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
PE	Oke. Halo semuanya. Makasih ya. Makasih banyak udah nyempetin hadir. Kenalin lagi namaku Felix. Nah, hari ini kita tuh bakal diskusi ya sekitar 30 sampai 60 menit lah ya buat ngebahas pengalaman kalian pakai Shopee. Nah, fokus kita di ini namanya FGD ya temen-temen ya. Fokus kita ada 3 di FGD ini, yaitu bagaimana tampilan aplikasinya tentang UI/UX shopee, lalu kedua seberapa percaya kalian pas transaksi di shopee, ketiga kenapa kalian mau balik beli lagi di shopee. Nah, di sini tuh aku jelasin dulu aturan mainnya, itu gampang banget. Enggak ada jawaban yang salah dan enggak ada jawaban yang benar. Semua jawaban kalian sangat berguna buat aku. Kalau aku bacain pendapatnya si A terus kalian si B itu ngerasa 'eh pengalamanku enggak kayak gitu kok', itu langsung aja dipotong dan disampaikan bantahannya. Jadi langsung aja potong dan kenapa kok kamu tidak setuju gitu. Nah, di sini tuh sifatnya santai aja kayak nongkrong-nongkrong aja gitu ya. Nah, buat pemanasan coba deh sebutin satu kata secara gantian pas denger kata aplikasi Shopee. Apa yang pertama kali itu kebayang di otak kalian gitu lah. Boleh mulai dari N16, abis itu N17, N8, abis itu N5. Oke, silakan yang pertama N16 dulu.
N16	Bayar nanti.
PE	Paylater. Oke, Kak N17.
N17	Ini aku enggak tahu ya masuknya satu atau dua kata cuman kalau e-commerce?
PE	E-commerce. Oke. Kalau N5?
N5	Belanja.
PE	Oke. N8, coba N8.
N8	Belanja.

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
PE	Belanja. Oke. Nah, dari semua jawaban kalian itu tuh seperti yang tadi udah aku bilang kalau gak ada yang salah. Nah, itu cuman buat pemanasan aja. Aku pengen tahu apa sih yang lewat di dalam pikiran kalian pada saat kalian tuh mendengarkan aplikasi Shopee ya. Nah, oke kita sekarang masuk ke diskusi intinya. Waktu wawancara kemarin itu aku nemu hal yang menarik nih dari pendapat kalian yang bisa dibilang itu bertolak belakang. Kemarin N17 bilang seperti ini nih: Shopee Live itu terbuka otomatis, kadang keluarnya tuh enggak ada tombol X-nya jadi susah untuk nutupnya, harus di-swipe beberapa kali. Terus Dian juga setuju, dia bilang pop up awal tuh nutupin seluruh layar dan tombol close-nya kayak hilang gitu. Nah bahkan N8 juga mengeluhkan hal serupa dengan ia mengatakan bahwa HP-nya tuh jadi nge-lag karena kadang-kadang terbuka Shopee Live atau muncul pop up pop up promo itu. Nah, tapi dengerin pendapat dari N5 kemarin, N5 bilang tombolnya shopee itu jelas kok merepresentasikan fungsinya, enggak membawa, keranjangnya juga bentuk keranjang dan lain sebagainya. Coba deh N5, aku mau kamu ngomong dulu tanggapanmu gimana denger keluhan N17, N16 sama N8 tadi. Menurutmu mereka apa ya kurang biasa atau emang desain Shopee yang kadang memanggil begitu.
N5	Oke. Jadi sebenarnya, aku di HP-ku itu tuh kadang-kadang, eh bukan kadang-kadang sih, awal-awalnya kayak cuman dalam beberapa waktu singkat itu emang kayak begitu juga, ada pengalaman yang sama juga. Buka Shopee langsung ini masuk ke Live, terus emang susah, susah dikeluarin, aku juga pernah sih. Cuma karena cuman beberapa saat itu langsung saya update, terus tiba-tiba fiturnya hilang. Jadi enggak, enggak merasa keberatan gitu lho. Soalnya aku kayak udah lupa aja sama itu. Tapi kalau yang promo kayak misalnya masuk terus ada kayak 'hari ini ada promo apa' gitu memang masih ada sih. Tapi masih bisa gampang dipencet, nge-close-nya gampang kalau di aku ya.

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
PE	Oke, berarti N5 ini merasakan hal yang sama seperti apa yang teman-teman ketiga teman yang lainnya katakan ya. Nah, N17 bagaimana pendapatmu denger omongan N5 tadi?
N17	Oke, kalau menurut aku sebenarnya, ada benarnya apa yang dikatakan N5, sebenarnya aku juga mengalami yang N5 juga alami ternyata. Bahwasanya Shopee Live itu ternyata tidak terus-menerus sebenarnya dan dia kalau sudah di-update eh kembali seperti awal tuh benar. Jadi sebenarnya eh aku mungkin kesal merasa itu karena kalau apa ya, kalau dia tiba-tiba aku masuk Shopee terus kepencet live tuh kayak ke-trigger dan kayak aduh kesel banget kenapa sih harus kebuka. Kayak contohnya hari ini, padahal aku hari sebelum-sebelumnya tuh eh tidak ada si live itu. Nah cuman hari ini banget, baru banget tadi siang aku buka, itu muncul lagi live-nya. Jadi aku merasa terganggu mungkin karena dulu-dulu tuh sering banget gitu loh live-nya muncul. Jadi kalau misalkan untuk ngomongin promo pop up pop up gitu, aku sih enggak keganggu gitu.
PE	Hm, oke. Nah khususnya ke N16 dulu nih. Kalau menurut N16 sendiri nih, pada saat pop up itu muncul dan kadang memang tombol X-nya atau tombol close-nya itu susah ditutup, biasanya apa yang kamu lakuin? Langsung tutup aplikasi atau sabar sampai muncul sendiri gitu?
N16	Gimana gimana Bang? Sinyalku jelek. Bilang-bilang Kak ulang sori.
PE	Oke oke. Nah, kamu juga bisa merasakan bahwa ada pop up yang muncul lalu tombol close-nya atau tombol X-nya itu kan susah ditutup ya. Nah apa yang kamu lakuin pada saat hal itu terjadi, kamu langsung tutup app-nya atau sabar menunggu sampai tombol close-nya itu muncul?
N16	Oke, izin menjawab ya. Terkait yang pop up itu ya benar-benar ngeselin banget. Kalau aku biasanya ini sih Kak, aku tungguin aja, tapi pernah sekali saking apa ya membosankan juga nunggunya kadang lama banget ku-close, masuk lagi gitu. Tapi seringnya nunggu, kalau sekitar masih bisa ditoleransi

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	kayak sampai 10 menit aku tunggu sih.
PE	Oke, berarti kalau kamu tetep tungguin tapi kalau emang udah terlalu lama dan dia tidak muncul kamu langsung tutup app-nya gitu kan. Nah, kalau dari N17 sendiri, dan N17, pesan apa yang akan kamu lakuin pada saat hal itu terjadi?
N17	Kalau aku udah pastinya close ya karena malas aja gitu ngelihat live-nya. Terus aku buka, terus kalau misalkan masih muncul lagi biasanya eh kalau di apa namanya Shopee itu kan ada bottom-nya ya. Ada bottom-nya tuh ada bisa langsung ke page. Nah kalau misalkan itu lagi bisa dipencet aku ke home-nya, itu biasanya aku pencet. Cuma lebih sering aku keluar duluan sih gitu.
PE	Oke. Nah, kalau dari N8, N8 kan kemarin juga bilang HP-nya tuh nge-lag ya pada saat eh pop up itu sering muncul atau live itu muncul tuh membuat HP-mu tuh nge-lag. Apa yang akan kamu lakuin pada saat hal itu terjadi di kamu?
N8	Eh kalau menurut saya, mungkin awal-awal pakai saya masih tahan ya nunggu nutup-nutupnya. Tapi kalau keseringan itu saya berpikir bisa mengganti aplikasi lain untuk Anda berbelanja.
PE	Oke, berarti kamu lebih pilih sabar menunggu tapi kalau memang hal ini terus terjadi, itu kamu lebih pilih belanja di e-commerce lain gitu?
N8	Ya, seperti itu.
PE	Nah, kalau menurut N5 gimana kan. Apakah kamu setuju tidak sama pendapatnya N8 atau tidak?
N5	Eh kalau aku sendiri kalau misalnya itu terjadi ke aku, kan emang pernah, aku sendiri biasanya nungguin aja sih. Kayak pencet-pencet aja apa yang bisa aku pencet, aku pencet biar itu cepat keluar apa dari pop up pop up atau live-nya gitu. Tapi kalau sampai belanja di e-commerce lain enggak sih.

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	Karena aku udah biasa di shopee, terus alamatku udah ada di shopee, terus kayak promo-promonya udah banyak. Soalnya kan aku udah belanja di situ udah biasa, jadi kalau misalnya pindah aplikasi lain itu susah cari promonya lagi. Jadi mau nggak mau harus di Shopee.
PE	Oke nah, ini menarik banget nih. Kita di topik pembahasan yang kali ini saya mendapatkan dua wawasan yang berbeda. Di mana jika pada saat UI UX itu sangat berpengaruh ya pada saat pop up itu muncul kata N8 kalau itu memang terus-menerus terjadi itu bisa jadi N8 itu berpindah ke aplikasi e-commerce yang lain. Sedangkan untuk N5, dia lebih sabar menunggu dan dia akan berusaha atau berusaha untuk menutup pop up tersebut dan dia tidak akan berbelanja di e-commerce lain karena dia sudah merasa nyaman. Ini sudah mendapatkan apa ya teman-teman ya, kalian sudah memiliki pendapat yang berbeda. Tapi tidak ada yang salah dan tidak ada yang benar. Oke. Nah, aku sangat suka banget sama pendapat kalian. Sekarang kita menggeser dikit ke efek dari keruwetan UI tadi menuju kepercayaan atau rasa percaya kalian pas berbelanja di Shopee ya. Atau pas mau bayar gitu kan. Nah, logikanya begini teman-teman, kalau kita masuk ke toko offline yang berantakan, pelayannya nyegat-nyegat di pintu, itu istilahnya kayak pop up-nya gitu ya. Pasti kita was-was dong ini toko beneran atau nipu gitu. Nah, aku mau tanya dulu ke N8 sama N16 nih. Dengan tampilan shopee yang menurut kalian eh bikin nge-lag tadi dan kadang nutupin layar, sempat ada curiga gak sih pas kalian mau masukin pin shopee atau transfer atau belanja dengan uang yang besar gitu. Apa yang bikin kalian tuh berani mencet tombol buat pesanan di aplikasi yang istilahnya tuh buat HP kalian tuh jadi nge-lag gitu lho. Kalau dari N16 sendiri gimana nih?
N16	Oke, izin menjawab ya. Berarti terkait tentang pembayarannya ya Kak.
PE	Iya.
N16	Nah, sejauh ini dan ya aku masih dengan argumentasiku bahwa pertama

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	kenapa aku nyaman dan percaya ke Shopee? Karena selama saya berbelanja, tadi kan pop up itu hanya ada di awal. Jadi selama aku melakukan pembayaran itu enggak ada yang ngebates-ngebatesin buat ada tingkat apa ya, ditata ataupun kegiatan yang di luar pembayaran. Jadi selama aku melakukan pembayaran itu continue, maksudnya berkesinambungan setelah kita milih barang, milih produknya itu quantity-nya, terus tipenya, kita dibawa ke transaksinya. Nah, seperti argumentasi saya di awal, dan mengapa saya percaya Shopee? Pertama, jangankan ini, kita, mereka kan enggak cuman sedia buat Shopee-nya sendiri. Contohnya, jika memang tadi shopee itu hanya membuat pihak pembayaran atau mereka membuat pembayaran khusus hanya shopee, karena tidak membuka ke e-wallet atau bank, hal itu mungkin mempengaruhi pembuatan aku percaya tentang transaksi yang akan kulakukan. Namun sejauh aku bertransaksi, mereka terbuka buat kayak bank, e-wallet, jadi kan itu sebuah kepercayaan eh sebuah pengalaman yang dibangun untuk kepercayaan pengguna menurut aku Kak. Di mana bank bank bank sendiri baik itu mungkin BCA, BRI semua mereka layani baik QRIS-nya, baik BRIVA-nya, nah itu berarti mereka mengurus sebuah izin juga atau berkolaborasi dengan itu. Baik juga dari dompet e-wallet, Dana, GoPay. Jadi bagi saya, untuk sistem pembayaran Shopee itu sendiri tidak ada yang membuat saya khawatir Kak. Karena itu tadi, pembayarannya banyak tidak hanya di shopee-nya, kecuali tadi kalau mereka hanya membayarkan di pintu atau cuma bisa shopee, itu kenapa mereka tidak terbuka buat yang lain? Kayak gitu loh Kak. Jadi mempengaruhi itu tidak mempengaruhi juga kepercayaanku pada mereka. Begitu Kak.
PE	Oke kamu berasumsi bahwa kamu meskipun pop up itu membuat HP-mu itu nge-lag atau susah ditutup, itu kamu berasumsi bahwa ya karena aku akan tetap percaya-percaya aja karena bank sebesar, perusahaan sebesar

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	bank atau e-wallet aja mau kerja sama, intinya begitu ya.
N16	Benar Kak, karena kan seharusnya pop up itu nggak ngaruh banget buat pembayarannya gitu.
PE	Oke, kalau dari N8 sendiri bagaimana N8?
N8	Ah kalau menurut saya mm simpelnya saya lebih percaya aplikasi itu kalau sudah muncul di mobile, bukan web. Jadi kalau hanya web based itu masih kurang terpercaya, kalau sudah mobile berarti sudah aman. Ya karena seperti yang N16 bilang mereka sudah mengurus izin-izinnya itu. Oke, lanjut. Dan mm kalau sudah apa istilahnya, kalau sudah rilis di mobile menurut saya itu ya seperti Bisa dibilang N16 sudah mengurus izinnya dan itu enggak mudah. Jadi karena itu saya percaya pada aplikasi Shopee.
PE	Oke. Tidak. Mungkin N16 sama N8 punya eh jawaban yang sama gitu ya. Oke. Tidak. Coba N17 deh. Kemarin kamu bilang kalau ratingnya cuma 10 atau 100, kamu masih curiga. Berarti fitur apa di layar Shopee itu yang bener-bener jadi penyelamat rasa percaya kamu? Apakah ulasan foto, angka ribuan terjual, atau badge Shoppe Mall itu yang membuat kamu tuh merasa percaya terhadap Shope?
N17	Oke. Kalau aku tadi yang Felix sebutkan, aku lebih ke ulasan foto dan komentar. Karena sebenarnya eh teman-teman dan orang-orang yang berbelanja di Shopee itu biasanya benar-benar secara riil gitu mereka ngomongin 'oh ini barangnya bagus, oh ini barangnya jelek'. Nah kalau kalau misalkan ngomongin tentang badge mall atau badge Shopee Star itu mungkin bisa di nomor dua atau di nomor tiga ya. Karena eh ternyata banyak juga lho kasus-kasus Shopee Mall gitu-gitu tuh apa ya, bukan nipu ya anggapannya cuman lebih ke nggak nyata secara nyata gitu. Jadi mungkin lebih ke ulasannya, ulasan dan foto sih.
PE	Oke kalau Perjanjian itu ulasan sama foto itu yang membuat penyelamat

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	rasa percayamu begitu ya. Nah, kalau menurut N5 sendiri bagaimana. Apakah kamu setuju nggak sama N17, apakah UI bagian eh ulasan itu lebih penting daripada eh desain home beranda yang buat nentuin kalian percaya sama tokonya gitu?
N5	Aku pribadi sih setuju ya. Kayak apa dari wawancaraku kemarin kan aku ada bilang kalau misalnya belanja di shopee, misal di rating produknya itu di shopee di toko itu eh maksudnya secara spesifik di barang itu tuh belum ada atau masih misalnya barang baru nih belum ada yang beli, berarti kan belum ada ratingnya, aku bisa lihat produk lain tapi di toko itu yang sudah di-rating. Jadi saya bisa yakin lah beli di toko itu. Karena di barang lain aja review-nya bagus berarti kan di barang ini kemungkinan besar juga bagus. Jadi menurut aku di bagian rating produk bagian shopee ini nih sangat mempengaruhi aku untuk belanja di shopee sih Kak.
PE	Oke berarti bagian kamu setuju sama apa yang N17 katakan, di bagian ulasan itu akan menjadi jauh lebih penting ya daripada masalah UI UX atau fitur yang lainnya. Nah tadi aku juga mau balik dulu ke N17 tadi. Dia mengatakan bahwa kadang-kadang Shopee Mall itu bukan nipu tapi apa N17?
N17	Lebih ke kadang tuh mereka kalau di kasus-kasus di ini ya di media sosial yang mungkin ke-blow up itu lebih ke saat-saat ini, promo kayak 1.1, 2.2 gitu. Tanggal kembar itu biasanya ada promo-promo yang kayak barang RN1.000, barang RN1. Itu malah mereka itu walaupun mall atau anggapannya brand besar lah ya anggapannya, itu malah mengecewakan dengan hanya mengirimkan secarik kertas yang 'mohon maaf Kak, promonya tidak bisa tidak dapat ditukarkan' gitu-gitu. Karena kan beberapa kali kayak 'kok bisa ya sebuah Shopee Mall tuh walaupun ada di tanggal kembar gitu promo tanggal kembar, mereka malah eh melakukan hal tersebut' gitu, tidak mengirimkan barang yang seharusnya begitu. Misalkan

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	si Shopee Mall ini si Unilever menjual eh apa namanya, Vaseline. Seharusnya mereka mendapat si Vaseline 1 kilogram begitu. Cuman malah dikirimkan itu kalau yang saya baca ya, itu malah secarik kertas cuman permintaan maaf dan malah minta tetap di-rating. Itu kan jadi kayak ternyata Shopee Mall sendiri itu tuh tidak selalu bisa dipercaya 100% gitu.
PE	Oke berarti badge shopee mall itu tidak berlangganan tidak menjadi patokan gitu ya karena masih ada eh bukan bisa di, ya bener sih bukan penipuan tapi bisa dibilang mungkin mereka mengecewakan pembeli gitu ya. Nah kalau dari Dian sendiri nih gimana?
Dian	Mungkin lebih ke ini aja sih Kak. Mungkin itu bisa terjadi hanya karena ada beberapa aspek bukan masalah di Shopee Mall-nya. Maksudku lebih ke user-nya Kak di mana contoh, aku kan pernah mau eh apa namanya beli barang gitu terutama kalau kita di event tanggal kembar itu kan pasti kita cepat-cepatan. Kalau mungkin kita sadar atau nggak sadar itu walaupun nggak di tanggal kembar ada beberapa produk kayak dia jualan tas nih, dibuat dengan harga 1000, ternyata itu hanya gantungan kuncinya Kak. Bisa aja kayak gitu. Jadi tidak tergantung tentang tokonya juga, di situ tentang penggunaanya juga berpengaruh menurut aku Kak. Karena itu berapa kali terjadi di aku Kak, aku lihat kayak mau beli celana nih, celana 1000, pasti kan otomatis user itu kayak oh pembelinya itu pengen beli. Ternyata dia enggak fokus ketika mau checkout-nya. Ternyata itu hanya bisa aja resleting-nya, atau enggak mainan di celananya, atau enggak stiker-stikernya. Jadi eh kalau tentang Shopee Mall ya mungkin ada beberapa yang seperti N17 bilang tadi, cuman kalau menurut aku itu harus kembali ke user-nya juga, harus lebih teliti buat benar nggak sih produk yang harga segini ini di toko ini eh celana itu. Nanti cuman mainannya atau apa gitu. Jadi kalau menurut aku enggak tentang tokonya aja. Kembali ke user-nya juga Kak, harus lebih teliti buat checkout-nya. Karena mungkin di tanggal kembar kan

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	kita kadang buru-buru nih, tekan 1000 oke gas gas beli tas contohnya, ternyata cuman gantungan tasnya. Jadi kan enggak enggak bisa kita salahin juga tentang tokonya Kak. Itu kan teknik pemasaran kalau menurut saya. Di mana kita ingin mengunjungi tokonya tersebut, begitu Kak. Mungkin itu dari aku Kak.
PE	Oke berarti kalau dari N16, mungkin kesalahannya tidak diserahkan kepada tidak sepenuhnya diserahkan kepada pihak toko atau badge Shopee Mall-nya karena mungkin ada kesalahan dari pengguna itu dia tidak membaca dengan secara rinci apa sih yang akan kita dapatkan dengan bayar 1.000-nya ini gitu. Berarti bukan hanya dengan patokan gambar, tapi dengan patokan deskripsinya juga kita ya N16 ya.
N16	Benar Kak, karena aku berapa kali gitu tergiur 1.000 nih 1.000 nih, pernah sekali checkout juga karena saking buru-burnya karena kan di tanggal kembar gitu gratis ongkir terus cuman berapa detik, cepat-cepat aja, ternyata yang datang cuman mainan tas Kak. Itu mau kecewa ke toko tapi kan kembali ke salahku juga enggak terlalu membaca seperti itu.
PE	Oke, maksudnya kalau dari N16, bagaimana nih pendapatmu? Halo Kak. Kalau dari kamu nih, setelah mendengarnya, N17 masuk. Setelah mendengarkan apa yang N17 katakan bagaimana?
N16	Kalau aku sih setuju aja ke mereka setuju karena ya aku pun sebagai pelajar tentang promo pasti ngaruh banget ya Kak. Tanggal kembar ngaruh banget. Terus kenapa aku kembali membeli lagi itu pertama ini sih Kak. Kalau pernah kecewa pasti kecewa. Maksudnya kecewa dalam konteks apa, mungkin seperti yang kita bahas tadi di awal barang mungkin tidak sesuai atau eh lama di pengiriman. Nah, di situlah yang membuat kepercayaanku itu untuk membeli lagi kenapa? Pertama Kak, Shopee siap untuk barang itu dikembalikan dan uang kita itu tanpa potongan Kak. Nah itu yang paling eh paling yang saya perhatikan kali di mana kan kita bukan tentang eh baik

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	barang baik buruknya barang, tapi ketika hal terburuk terjadi pada saat kita membeli, kita ke Shopee kan pasti membeli Kak. Nah, hal terburuk itu sudah mereka perkirakan dan mereka pulih. Maksudnya mereka ganti dan mereka mengusahakan kalau mau kita beli lagi bisa atau kita mau refund bisa. Itu yang paling penting menurut saya ketika kami benar-benar karena kan tujuan kami berbelanja di shopee. Ketika belanja kita tidak sesuai atau tidak pas, mereka siap memulihkan atau bisa mengganti atau mengembalikan barang. Mereka menjamin eh sesuai yang kita mau beli tadi. Itu yang paling berpengaruh buat aku kenapa aku balik lagi. Terlepas dari promo-promonya tadi Kak. Itu yang sangat penting bagi saya.
PE	Oke. Tidak. Aku mau melempar ke N17. Tadi kamu bilang bahwa benar ya kamu pernah bilang kalau live itu buat kamu ngelag HP-mu nge-lag gitu ya. Dan itu membuat kamu cukup kesal. Nah tapi N5 mengatakan bahwa live itu membantu kok. Nah, bagaimana dengan kejadiannya N17?
N17	Oke, mungkin kalau mengenai live, mungkin kemarin aku juga udah ngasih tahu ya kalau live itu sebenarnya terbantu jika kita memang benar-benar membutuhkan produk tersebut. Misalkan saya eh di suatu produk apa ya, di Shopee-nya Vaseline gitu, saya mau membeli eh lotion, lotion baru tapi saya pengennya. Saya pengen mencoba varian, biasanya saya pakai varian A, kali ini saya pengen varian B. Saya bisa kok menggunakan si live tersebut untuk nanya ke adminnya ke kakaknya. "Kak kalau yang lotion B itu untuk apa sih?" Cuman kalau misalkan untuk live yang sebagai iklan di pop up awal itu jujur saya tidak terbantu ya, tidak terbantu karena kadang live yang muncul tuh adalah bukan hal yang incaran saya sehari-hari begitu. Misalkan itu kayak minggu-minggu ini saya butuh eh lotion, lipstik. Nah biasanya tuh yang muncul kayak tadi pagi tuh tiba-tiba minyak goreng. Kan saya tidak butuh minyak goreng ya. Jadi kayak untuk apa saya menonton eh live seperti itu.

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
PE	Oke, berarti eh tidak selamanya live shopee itu mengganggu. Tetapi live itu akan berguna pada saat apa ya eh pada saat kamu membeli barang sesuatu jadi kamu bisa tanya ke eh orangnya gitu kan. Oke. Betul. Nah, oke nih. Mungkin aku mau sebelumnya bilang makasih banget ke kalian semua karena sudah mau datang di FGD ini dan mungkin diskusi di sini aku mendapatkan ada beberapa wawasan baru yang aku dapetin di sini ya. Nah menurutku ini FGD ini isinya tuh daging semuanya begitu ya eh untuk membuat skripsiku nanti. Nah sebagai kalimat penutup nih, aku mau kalian aku mau minta kalian itu untuk berandai-andai nih. Mulai dari N5, nanti dari N5 ke N17, habis itu ke N8, habis itu ke N16 ya. Nah, kalau hari ini nih, hari ini kalian diangkat jadi eh manajer desainer Shopee, satu fitur atau satu bagian UI apa yang bakal kalian langsung hapus atau rombak atau buat biar pembeli itu makin beta. Sebutin satu aja dan kenapa gitu. Oke mulai dari N5 deh.
N5	Kalau yang rombak itu ya jelas yang live-nya itu. Yang live yang baru pop up waktu kita buka itu, itu jujur sangat mengganggu walaupun ya kadang mudah diilangin, kadang sulit diilangin yaitu yang mau saya rombak jelas itu. Karena sudah jelas sangat mengganggu.
PE	Oke. Nah kalau dari N17.
N17	Oke tadi saya setuju dengan N5, cuman karena penjelasannya sudah diambil, mungkin kita kembali ke bahasanya Kak N16 tadi ya mengenai eh apa ya, marketing ya mengenai pemasaran suatu barang. Eh beberapa akhir-akhir ini ya mungkin 2 minggu atau 3 minggu terakhir itu ada sebuah e-commerce yang eh muncul, kayak tadi mengenai minyak goreng itu tadi saya bilang, itu minyak goreng di live itu angkanya adalah nol begitu. Pas saya buka itu minimal pembelian dua yang di mana jadi saya harus tetap membayar sesuai harganya. Jadi menurut saya itu apa ya bukan dihapus ya mungkin lebih diubah regulasinya bagaimana kok muncul angka nol

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
	cuman harus membeli minimal dua dan dengan harga itu harga yang sama gitu loh. Jadi aku nggak paham nih maksud promonya tuh apa gitu.
PE	Oke. Oke kalau dari N8.
N8	Eh yang mungkin saya pilih hapus ya, fitur Shopee Entertainment-nya. Video yang di shopee video. Ya. Oke, lanjut. Jadi di Shopee ada video singkat tuh kan yang tentang produk, namun ketika kita scroll video itu bukan tentang produk lagi. Malah muncul video-video seperti film singkat dengan narasi dari AI seperti ditranslate. Itu tidak berguna di Shopee, bisa dihapus. Udah, sekian.
PE	Oke kalau dari N16.
N16	Kalau dari aku, apa tadi pilihannya Kak?
PE	Kamu mau hapus, kamu mau rombak atau kamu membuat fitur supaya pembeli itu makin beta?
N16	Kalau dari aku, kemungkinan besar hapus Shopee-nya ya, apa ya yang perlu ya.
PE	Jangan dihapus aplikasi Shopee-nya, fiturnya aja.
N16	Iya iya, jangan jangan lah. Fitur-fitur, iya iya salah salah. Mungkin ini sih Kak, lebih ke entah mungkin udah ada ya, cuman aku pengen lebih nyata itu di notifikasi. Ketika barang itu, barang yang kita apa namanya, entah sudah masuk keranjang karena kan itu sudah ada juga di beranda ketika pernah kita cari, terus di beranda itu ada kayak rekomendasi barang-barang yang mau kita cari. Kalau bisa kok ada notifikasi ketika barang kita itu turun harga atau ada model baru, aku pengen sih Kak. Jadi tanpa aku harus buka Shopee dulu, itu sudah tahu. Makanya aku beli tas ada model baru nih dengan harga lebih murah gitu, jadi kan lebih ramah dan kita lebih cepat tahunya tanpa membuka produknya Kak. Aku notifikasi sih. Bukan Shopee yang dihapus Kak.

GRUP 1	
Nama	Kutipan Wawancara
PE	Oke, bukan Shopee-nya yang kamu hapus kan? Oke, izin aja, saya tambah fitur.
N16	Oh nambah fitur, oke.
PE	Nah oke, eh jawaban kalian dari topik pertama tentang UI/UX sampai terakhir ini jawabannya sangat bagus banget dan aku mau ngucapin banyak terima kasih ke N17, N16, N5, dan N8 atas tenggat waktu hari ini yang telah disempatkan. Nggak kerasa nih udah 40 1 menit udah jalan. Oke eh sesi FGD-nya mau aku tutup, sukses buat kalian yang mau jalanin skripsi, yang mau kuliah, yang mau urus terutama yang mau KKN ya. Sukses buat kalian dan eh mungkin kalau yang mau lebaran atau mau libur semoga kalian bisa pulang ke rumahnya masing-masing. Oke kalian boleh aku izin matiin rekaman dan kalian boleh meninggalkan satu persatu. Makasih guys.
N16	Terima kasih.
N8	Aduh. Terima kasih, terima kasih, Dante. Terima kasih.

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
PE	Oke, halo semuanya. Makasih banyak ya udah nyempetin hadir. Kenalin lagi namaku Felix. Hari ini kita tuh bakal diskusi santai aja ya sekitar paling 30 sampai 60 menit lah. Tapi aku rasa nggak sampai 1 jam. Paling 30-40 menit udah selesai. Tapi maksimal sampai 60 menit. Ini tujuan ini buat ngebahas pengalaman kalian pakai Shopee. Nah, fokus kita di FGD ini ada 3 yaitu pertama gimana tampilan aplikasi UI UX-nya. Lalu yang kedua seberapa percaya kalian pada saat transaksi. Yang ketiga kenapa kalian mau balik beli lagi di Shopee. Nah, aturan mainnya itu gampang. Di sini nggak ada jawaban yang salah dan nggak ada jawaban yang benar. Semua jawaban kalian itu sangat berguna buat pengalamanku. Kalau aku bacain pendapat si A, lalu kalian si B itu merasa oh pengalamanku nggak kayak gitu kok, itu langsung aja kalian potong, nggak apa-apa. Langsung aja nyatakan pendapat kalian gitu ya. Nah di sini forum ini sifatnya santai aja, santai tapi sopan. Nah, buat pemanasan nih. Coba sebutin satu kata aja secara bergantian pas denger kata aplikasi Shopee. Apa yang pertama kali kebayang di otak kalian? Nah mungkin bisa dimulai dari Yoel.
N19	Pas saya dengar kata Shopee yang ada di pikiran saya adalah belanja.
PE	Oke, kalau dari Olin?
N10	Aplikasi? Shopee? Ya, aplikasi buat belanja juga, sama.
PE	Oke, kalau dari Willy?
N18	Kalau aku pertama kali dengar Shopee itu mikirnya warna orange, Kak.
PE	Oke, Willy, Olin aplikasi, Willy warna orange. Kalau dari Moses?
N9	Kalau aku mikirnya itu... Moses... Dengar nggak?

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
PE	Dengar, dengar, dengar.
N9	Paylater
PE	Oke. Kalau dari Silvia?
N14	Kalau dari aku e-commerce, Kak.
PE	Oke. Nah, tadi... Ini suaraku ngelag nggak ya?
N19	Ndak Kak, ndak.
PE	Oke oke. Nah, kalian kan udah tahu nih satu kata pas dengar aplikasi Shopee. Nah, kita bakal masuk ke obrolan inti aja. Kemarin tuh Silvia mengeluh soal tampilan pencariannya yang menurutnya itu berantakan dan rawan barang KW. Tapi di satu sisi Yoel bilang UI/UX Shopee luar biasa. Kalau ada masalah langsung refund. Bahkan Moses tambahin makanannya dibawa kabur sama driver, CS-nya langsung tanggap 1 menit refund. Nah, aku mau coba dengerin dari Olin, tanggapan kalian gimana tuh dengerin pro kontranya Silvia sama Yoel dan Moses, mana yang lebih kamu rasain pas belanja?
N10	Em, sori Kak, patah-patah tadi gimana?
PE	Oh, sori sori sori. Kan kemarin Silvia bilang kalau rawan barang KW dan pencariannya berantakan. Nah di sisi lain Yoel itu bilang bahwa UI/UX Shopee luar biasa, pengembalian dananya mudah. Moses juga bilang CS-nya responsif, 1 menit uangnya langsung kembali. Gimana tanggapanmu denger dua pendapat yang beda ini dan mana yang lebih kamu rasain pas belanja?
N10	Oke, umm, kalau menurut aku, aku setuju juga pernyataan Silvi bahwa sebenarnya Shopee itu juga rawan barang palsu dan juga lain-lain ya. Dan

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	untuk masalah retur dan lain-lain aku jujur sendiri belum pernah dapat barang KW terus aku return atau aku balikin atau ajukan pengembalian. Tapi kalau dari aku sendiri kalau untuk meminimalisir barang-barang KW, aku itu kalau misal beli barang yang brand-nya emang maksudnya dalam harga yang tinggi dan emang agak bukan apa ya, kayak brand gitu, aku biasanya beli di Shopee yang tulisannya Mall atau Ori gitu untuk meminimalisir bahwa aku dapat barang KW kayak gitu. Jadi untuk pengajuan pengembalian itu jujur aku masih nggak tahu sih Kak. Tapi untuk meminimalisir meminimalisir yang barang palsu tadi aku lihat dari ininya dulu, eh Shopee kan ngasih UI kalau ini tokonya yang Mall dan juga Ori-nya. Nah jadi aku belinya yang di Mall Ori Shopee-nya, gitu. Halo?
PE	Suaraku dengar nggak ya?
N19	Dengar Kak, dengar.
PE	Berarti mungkin Moses ya sing ngelag. Oke oke. Mungkin aku lanjut dulu deh. Nah, kalau tanggapannya Willy sendiri itu gimana. Kan Silvia bilang kalau retur barang itu mudah kok. Tapi kalau dari pengalamanku sendiri itu gimana Wil. Meskipun kamu bilang gampang. Kamu setuju nggak sama apa yang dikatakan Olin?
N18	Aku mau tanya dulu Kak. Ini yang pencarian berantakan maksudnya gimana ya, Kak?
PE	Mungkin pencarian berantakan itu ada yang mengatakan bahwa pencariannya itu tidak sesuai dengan apa yang kita cari. Contoh, pada saat kita nyari apa, pada saat kita enter tuh yang keluar barang lain, kayak gitu.

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
N18	Oh, kalau sejauh ini dari pengalaman aku sih belum pernah ada kasus seperti itu ya Kak. Belum pernah kayak barang yang aku cari itu tidak sesuai dengan pencarian. Nah biasanya itu pasti sesuai sih kalau dari pengalaman aku sendiri. Terus untuk barang KW itu juga itu kan dari Shopee sendiri juga ada Shopee Mall tuh. Nah jadi aku belum ada kasus eh pernah sih dapat barang KW tapi untuk meminimalisir itu kan ada Shopee Mall tuh. Jadi aku biasa beli dari Shopee Mall itu. Terus juga misal kita menerima barang KW juga. Nah itu biasanya juga ada pengajuan pengembaliannya. Jadi nanti kita mengajukan pengembalian bisa langsung dijemput dari jasa kirim SPX-nya mungkin. Terus itu nggak perlu biaya. Dan sejauh aku dari UX-nya sih membantu ya dari pengembaliannya. Tidak ribet, hanya eh packing barang tersebut lalu nanti dijemput sama kurir mereka. Seperti itu sih Kak.
PE	Oke, berarti intinya tuh sebenarnya pengembaliannya tuh mudah. Nah, kalau Silvia nih. Kan kamu kemaren kamu bilang tuh kalau kamu itu kadang susah tahu mana yang kualitasnya bagus dan mana yang KW kan dengan UX retur yang menurut Yoel sama Willy itu gampang, apakah kamu masih was-was dalam mencari barang atau nggak Silvi?
N14	Oke Kak, eh sebelumnya suaraku kedengeran kan Kak?
PE	Kedengeran, kedengeran.
N14	Nah kalau menurut aku sih fitur retur itu, fitur pengembalian yang pada Shopee itu realitanya kadang nggak selalu gampang dipakai gitu karena soalnya ada beberapa syarat-syarat kan kalau ingin melakukan retur. Contohnya tuh kayak kita harus videoin waktu unboxing. Videoin waktu kita unboxing paketnya dan itu harus kelihatan gitu kita nama nama ID paketnya kalau benar-benar emang dari toko tersebut. Nah juga kalau kita ingin

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	melakukan pengembalian kita harus meminta persetujuan dari si toko tersebut. Nah kalau semisal kita nih kena tipu kalau kita ingin melakukan retur, kita kan harus minta persetujuan dari si toko. Nah kalau semisal si tokonya nolak, ya bisa jadi kita nggak bisa melakukan retur. Jadi karena kita harus memiliki persetujuan dari si tokonya kadang itu prosesnya jadi lebih ribet. Jadi kayak sebenarnya fitur itu terkadang emang membantu tapi belum sepenuhnya juga nutup risiko kalau kita bakal dapat barang KW atau tidak. Makanya mungkin eh kalau semisal melihat fitur pencariannya begitu kadang biasanya dibantu dengan review-review rating yang ada di toko tersebut sih Kak. Jadi kayak kita tahu oh ini barangnya KW nih, barangnya nggak sesuai. Kadang yang ngebantu fiturnya dari situ sih. Jadi kalau fitur pengembalian menurut aku tidak sepenuhnya bisa direalisasikan dengan baik begitu.
PE	Oke, berarti kamu menganggap bahwa fitur retur atau pengembalian itu tidak segampang itu ya intinya ya. Oke. Nah, Willy atau Yoel deh salah satu. Nah, menurut kalian tuh gimana, kan Silvia bilang kalau retur barang itu tidak semudah itu, sedangkan kalian mengatakan bahwa retur itu mudah-mudah aja kok gitu.
N19	Kalau menurut saya ya Kak. Lanjut Wil, lanjut Wil. Kalo menurut saya mudah sih Kak. Karena emang tidak ada belit-belit. Emang tapi kalau kita mau mengembalikan barangnya emang harus lengkap dengan kenapa kita mau mengembaliin barangnya dan ada juga kita nge-video atau nge-foto waktu kita lagi unboxing barangnya Kak. Jadi barangnya itu harus tidak ada yang rusak atau lecet atau gimanalah. Pokoknya barangnya harus seperti yang kita terima. Selainnya untuk pengembaliannya gampang-gampang aja Kak menurut saya. Tidak ada keluhan tidak ada yang ribet.

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
PE	Oke. Kalau dari Willy gimana Wil?
N18	Oke, mungkin aku kasih dua case ya. Yang pertama itu aku pernah beli barang terus barang itu aku anggap KW terus aku kirim atau ajukan pengembalian dengan kirim bukti video, foto terus bukti-buktinya apa yang menunjukkan produk ini palsu. Terus setelah itu kan dikasih panduan tuh sama Shopee-nya. Terus aku balikin. Kalau dari pengalamanku sih UX-nya itu membantu banget ya dari proses pengembaliannya. Nggak ribet sama sekali. Kalau ditolak sama toko ya aku juga pernah case barangnya salah ukuran terus tokonya nolak. Cuman tinggal lapor ke CS Shopee-nya aja terus langsung dibantu dikembaliin sama dijemput barangnya.
PE	Oke, berarti sebenarnya ini kalau ditarik benang merah sebenarnya bisa ya, ini menarik banget sih. Di satu sisi Silvia itu ngerasa ribet soal retur tapi di sisi lain Yoel sama Willy itu malah merasa kalau mudah aja gitu asalkan tahu caranya. Oke, tadi kita ngomong-ngomong masalah was-was ya tentang barang KW tadi. Aku ini mau bahas tentang soal percaya atau trust. Aku baca kutipan wawancara dari yang aku udah lakuin sama Willy kemarin. Kemarin Willy tuh bilang seperti ini: Dia percaya terhadap Shopee karena pada saat dia beli barang, dananya tuh ditahan sama Shopee terlebih dahulu. Baru pas dikonfirmasi sesuai, dananya baru cair ke penjual. Pertanyaan buat Silvia, Yoel, Moses, sama Olin, di sini dengan UI pencarian yang kadang buat bingung, apakah jaminan dari sistem Shopee kayak uang ditahan, CS responsif 1 menit ini benar-benar jadi fitur andalan yang bisa kalian percaya 100% untuk membeli barang di sana. Kalau dari Moses dulu deh.
N9	Halo.

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
PE	Halo.
N9	Fitur ini ya tadi rekening bersama tadi ya. Yang uang ditahan gitu.
PE	He'eh, uang yang ditahan, kalau dari konfirmasi kan baru masuk kan ke toko. Nah gitu.
N9	Kalau menurut saya itu merupakan fitur yang membuat customer percaya ya. Karena kalau nggak ada fitur itu tuh orang bisa jual barang, barangnya itu nggak sesuai terus kita kalau mengembalikan itu susah gitu. Karena uangnya nggak ditahan sama Shopee-nya. Orang nanti mereka penjualnya bisa nipu orang aplikatornya gitu. Jadi kalau ada rekening bersama atau uangnya ditahan itu, itu membuat kepercayaan terhadap e-commerce-nya sendiri sih.
PE	Oke, berarti kamu setuju dengan pernyataannya Willy ya. Oke, kalau dari Olin gimana Olin?
N10	Aku juga kurang lebih sama. Intinya fitur pengembalian ini ngebantu banget untuk balik lagi belanja lagi di menggunakan Shopee sih Kak. Karena kan kalau misalnya nggak sesuai dengan yang kita pesan atau nggak sesuai dengan yang ada di etalase, itu kan bisa kita ajuin dan uang kita bisa balik lagi. Jadi kayak enggak ngerasa rugi-rugi banget lah gitu.
PE	Oke. Kalau dari Yoel, Yoel?
N19	Kalau saya setuju juga sih Kak. Itu kan juga meminimalisir penipuan. Jadi kalau kita sudah menerima barang dan kayak kata Olin tadi tidak sesuai, jadi kita bisa dapat kembalikan aja lagi. Seperti itu, Kak.
PE	Oke, kalau dari Silvia?

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
N14	Tadi pertanyaannya lebih ke fitur pengembaliannya atau fitur yang mana Kak, sori maaf.
PE	Lebih ke ini, fitur uang yang ditahan... uangnya ditahan dulu sama Shopee... apakah ini menjadi fitur andalan yang buat kalian percaya 100% buat beli barang di Shopee gitu.
N14	Oh kalau soal itu sih bisa menjadi faktor untuk kita bisa percaya ya Kak. Karena sistem pembayaran yang ditahan dulu sama platform itu mungkin bisa bikin lebih aman karena uangnya enggak langsung ke penjualnya dulu sebelum kita pesanannya dianggap selesai. Jadi dari situ mungkin bisa menimbulkan rasa percaya kita gitu untuk membeli kembali gitu.
PE	Oke, berarti dari kalian semua tuh semua tuh setuju sama apa yang Willy katakan di mana Shopee fitur Shopee menahan uang kita atau sistemnya menahan uang kita terlebih dahulu setelah dikonfirmasi baru masuk itu kalian masuk ke toko itu kalian setuju. Nah, pernah nggak sih kalian tuh karena takut barang KW ngomong-ngomong tadi masalah barang KW ya, pernah nggak sih kalian saking takutnya beli barang KW itu kalian sampai ngecek rating toko atau ulasan-ulasannya kayak gitu. Dari Moses deh. Halo. Willy dulu deh, Willy, Willy.
N18	Halo, Kak.
PE	Halo, halo. Kalau dari kamu gimana, Willy?
N18	Sori tadi gimana, Kak?
PE	Gini. Ee pernah nggak kamu saking takutnya sama barang KW, terus saking kamu takutnya beli barang KW itu kamu sampai biasanya ngecek rating

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	tokonya, habis itu ngecek ulasannya kayak gitu.
N18	Oke, jadi eee selama aku belanja produk di Shopee itu biasanya emm mau beli barang yang di Shopee Mall, yang udah terpercaya ataupun di toko-toko lain itu selalu aku cek ratingnya dulu, Kak. Jadi kalau ratingnya jelek, misalnya di bawah 4.5 atau malah cuman bintang satu gitu ya itu aku lihat baca ulasannya kalau itu barang KW, biasanya aku skip sih. Terus juga kadang ada rating yang jelek itu cuman karena pengirimannya lama. Nah itu kalau barangnya asli biasanya tetep aku beli. Tapi kalau yang rating bintang satu dan ulasannya karena barangnya KW ya aku skip gitu Kak.
PE	Oke, oke. Kalau dari Yoel gimana, Yoel?
N19	Tadi masalah rating ya, Kak?
PE	Iya.
N19	Kalau melihat barang KW ya. Itu benar Kak. Kalau saya takut akan barang KW pasti saya melihat-lihat rating dan komentarnya. Rating bukan rating jelek bukan selam- kadang ada orang yang memberi rating jelek bukan hanya karena barang KW-nya Kak. Makanya kita harus kadang ada orang yang memberi rating jelek misalnya karena dia menerima barang rusak atau gimana. Makanya kalau mau beli barang yang anti KW itu harus betul-betul dibaca teliti dulu rating nama komentar-komentarnya Kak.
PE	Oke. Berarti mungkin kalau diterusin mungkin kalian akan setuju semua ya dengan masalah rating dan lain sebagainya itu. Nah, tapi... tapi nggak tahu sih. Apakah ada yang ini, ada yang bertentangan, misal nggak kok aku ngeceknnya bukan dari rating gitu. Ada nggak?

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
N10	Aku.
PE	Nah, ayo.
N10	Kalau aku untuk ngecek barang-barang KW atau nggak itu lebih ke lihat dia berapa terjualnya.
PE	Berapa terjualnya. Oh, penjualannya banyak gitu ya.
N10	Bener, kadang kan ada yang kayak 10.000 plus terjual, ada yang mungkin cuman 2 terjual, kan itu bikin kepercayaan kita ngaruh juga kan Kak, gitu sih.
PE	Oke, berarti kalau kamu tuh lebih ke arah melihat berapa yang terjual.
N10	Benar, karena eh ya oke.
PE	Oke, lanjut lanjut lanjut.
N10	Karena walaupun kayak misalnya nih kita lihat dua yang terjual tapi kan ratingnya misalnya gede nih sama-sama gede misalnya lima bintang. Itu kan belum tentu kita tahu kalau itu emm kalau itu dari orang yang beli gitu kan Kak. Siapa tahu itu dari mereka tokonya sendiri yang buat akun lain, kayak gitu sih.
PE	Oke, oke, oke, oke. Nah, gimana nih tanggapannya Willy?
N18	Oke, kalau dari aku kalau melihat berapa banyak yang terjual itu tergantung juga sih Kak. Misal kan ada beberapa itu di toko Shopee Mall meskipun misal yang terjual baru 2 atau 3 itu kan biasanya ya namanya Shopee Mall udah pasti barangnya asli. Jadi nggak menurut aku tergantung juga sih melihat dari tokonya atau penjualannya itu ya tergantung sih gitu Kak.

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
PE	Oke. Nah, gimana tuh Lin?
N10	Oke, kalau masalah mall ori dan lain-lain ya. Sebenarnya kalau kita lihat lagi, aku kan jujur suka buka-buka tutup Shopee lah ya tiap hari bahkan. Untuk fitur mall ori sendiri itu tuh kadang kalau menurut aku ada juga yang emm gimana ya bilanganya, dia mungkin mall tapi kita tuh nggak pernah denger mall ini gitu loh. Kayak misal Guardian, Watson, itu kan mall yang bener-bener kita tahu gitu kan wujudnya ada. Tapi kadang ada mall yang kita tuh nggak tahu ini mall dari mana tapi stempelnya mall ori gitu loh. Kan kita juga mikir dua kali kalau ngelihat barangnya cuman dua yang terjual atau tiga yang terjual. Gitu.
PE	Gitu jawab Wil.
N18	Oke, kalau dari nama dari nama toko ya menurut aku kan Shopee Mall ori itu pasti udah diverifikasi langsung... pengawasannya ketat. Jadi toko ataupun produk yang dijadikan sebagai Shopee Mall itu diseleksi ketat sama pihak Shopee-nya. Jadi nggak sembarangan gitu buat nge-labelin toko itu jadi Shopee Mall gitu sih Kak menurutku.
PE	Apakah ada tanggapan?
N10	Oke, kalau yang masalah mall ori. Tadi kan pertanyaan Kak Felix lebih ke yang rating. Nah tadi kan aku udah bilang sendiri walaupun dia mall ori atau atau mungkin toko yang starnya yang tulisannya star plus gitu tapi yang terjual cuman dua atau tiga terus kalau misalnya kita lihat nih yang ngasih rating itu bisa lebih dari tiga... Senang yang ngelewatin barang itu cuman dua. Maksud aku tiga atau dua yang laku terjual. Itu kan juga aneh kan jatuhnya. Kenapa bisa ratingnya sampai lebih dari yang terjualnya. Aku pernah lihat kayak gitu.

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
PE	Nah oke nih. Ee mungkin masalah seperti kepercayaan itu balik lagi ke setiap orang ya. Mungkin kalau aku lihat dari Willy itu lebih ke arah rating tapi kalau Olin itu mungkin lebih ke arah penjualan tokonya meskipun tokonya itu bisa dibidang tokonya mungkin bisa dikatakan ori tapi penjualannya dikit mungkin Olin lebih ke arah mikir lagi ya Lin ya...
N10	Iya, kalau aku sih lebih kayak ngelihat terjualnya aja sih Kak. Baru baru kalau udah lihat terjual baru aku lihat ratingnya gitu.
PE	Oke, oke. Berarti kamu lebih pilih lihat terjual baru rating. Sedangkan Willy lebih pilih lihat rating. Oke. Nah, eh terakhir nih ya. Kita bicara soal minat beli atau yang minat beli. Tadi kan kalian ada yang setuju tentang masalah UX after sales, refund gampang terus kurirnya jemput jemput di rumah. Terus pertanyaanku ke kalian semua, apakah gampang refund terus kurir jemput barang retur itu menjadi alasan utama kalian nggak mau pindah ke Tokopedia atau e-commerce lain. Nah kalau semisal besok suatu saat Tokopedia kasih diskon yang lebih besar nih, diskon yang lebih besar daripada Shopee kalian bakal tetap di Shopee karena udah terlanjur percaya sama sistem keamanannya atau kalian pindah ke Tokopedia? Kalau dari Moses gimana Moses?
N9	Halo.
PE	Halo. Kalau dari kamu gimana?
N9	Tadi tentang apa tadi?
PE	Apakah gampang refund terus kurir jemput barang retur itu menjadi alasan utama kalian nggak mau pindah ke Tokopedia atau e-commerce lain. Nah kalau semisal besok suatu saat Tokopedia kasih diskon yang lebih besar nih,

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	diskon yang lebih besar daripada Shopee kalian bakal tetap di Shopee karena udah terlanjur percaya sama sistem keamanannya atau kalian pindah ke Tokopedia?
N9	Yang pertama alasan menggunakan Shopee itu tentang kemudahannya UX-nya udah lengket gitu di otak gitu. Jadi kalau mau belanja itu otomatis bukannya Shopee. Kalau dibilang keamanan keduanya hampir mirip, kecuali mungkin dikurirnya, kalau Shopee punya kurir sendiri itu mungkin nilai plusnya. Jadi sebenarnya kalau mau belanja itu selalu dibandingin... di e-commerce ini berapa... belinya tetap cari yang termurah gitu. Tapi itu bukan alasan yang pertama kenapa saya menggunakan Shopee sih. Alasannya ya memang karena kemudahannya terus udah hafal dengan UX-nya, udah familiar lah pokoknya. Udah nyaman juga. Tapi kalau setiap mau belanja tetap dibandingin sih harganya itu di dari kedua e-commerce itu. Selanjutnya apakah bakal pindah itu sebenarnya nggak ada ini ya, nggak ada aplikasi yang utama gitu. Jadi sebenarnya kalau mau beli belanja itu memang cari yang termurah. Jadi bukan kata pindah sih sebenarnya. Cari yang termurah itu. Kalau buat customer itu memang menurut saya memang cari yang termurah.
PE	Oke oke. Berarti kamu tetap cari yang termurah ya. Bukan masalah mau pindah tapi kamu tetep cari yang murah tapi kalau disuruh milih Tokopedia sama Shopee kamu bakal lebih pilih Shopee karena kamu udah familiar sama Shopee, gitu ya?
N9	Iya, betul.
PE	Oke. Nah, kalau dari Yoel, gimana nih Yoel? Apakah kamu bakal pindah ke Tokopedia kalau semisal Tokopedia ngasih diskon besar atau malah kamu

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	bakal tetep milih Shopee karena udah terlanjur percaya sama sistemnya?
N19	Kalau misalnya ada diskon besar di Tokopedia saya akan pindah sih Kak... Tapi pertama-tama saya juga ngecek di Shopee dulu... Kalau lebih murah misal dapat diskon dibeli Rp50.000, mungkin saya akan pindah. Tapi kalau cuman dapat diskon 5% atau 10% mungkin saya akan tetap di Shopee Kak, karena kan lebih percaya ke Shopee. Kecuali kalau emang kayak tadi saya bilang diskonnya lebih besar, misalnya sampai diskonnya 50% gitu, mungkin saya akan coba ke pedia, Tokopedia maksudnya Kak atau tempat-tempat lain.
PE	Oke, berarti kamu tetap akan pindah ke Tokopedia kalau diskonnya jauh lebih besar daripada Shopee, tapi kalau tanpa diskon kamu akan tetep pilih Shopee gitu ya, Yoel ya.
N19	Benar Kak. Jujur kita mahasiswa Kak, mencari harga yang murah. Oke.
PE	Oke. Oke, kalau dari Silvia, gimana Silvia?
N14	Oke Kak, eh kalau menurut aku fitur yang tadi yang Kakak bilang kayak after sales-nya itu memang mungkin menjadi nilai plus gitu ya. Apalagi kalau semisal ada beberapa pendapat tadi retur-nya mungkin lancar dan kurirnya cepat jemput. Jadi mungkin bikin pengalaman itu jadi kayak lebih nyaman dan ngerasa aman. Tapi kalau menurut aku sih itu bukan kayak salah satu alasannya beli buat beli di Shopee sih Kak. Kayak sempat di-mention oleh Kak Moses tadi karena kebiasaan memakai Shopee gitu ya. Tapi kalau menurut aku juga ada benarnya yang dibilang Yoel, kayak kalau semisal ada promo nih di platform lain, itu mungkin bisa menjadi sebuah pertimbangan ya. Apakah akan tetap loyal di Shopee atau nggak. Karena kalau semisal eh biasanya kalau kita secara realistis pasti kita akan mempertimbangkan sebuah harga. Tapi

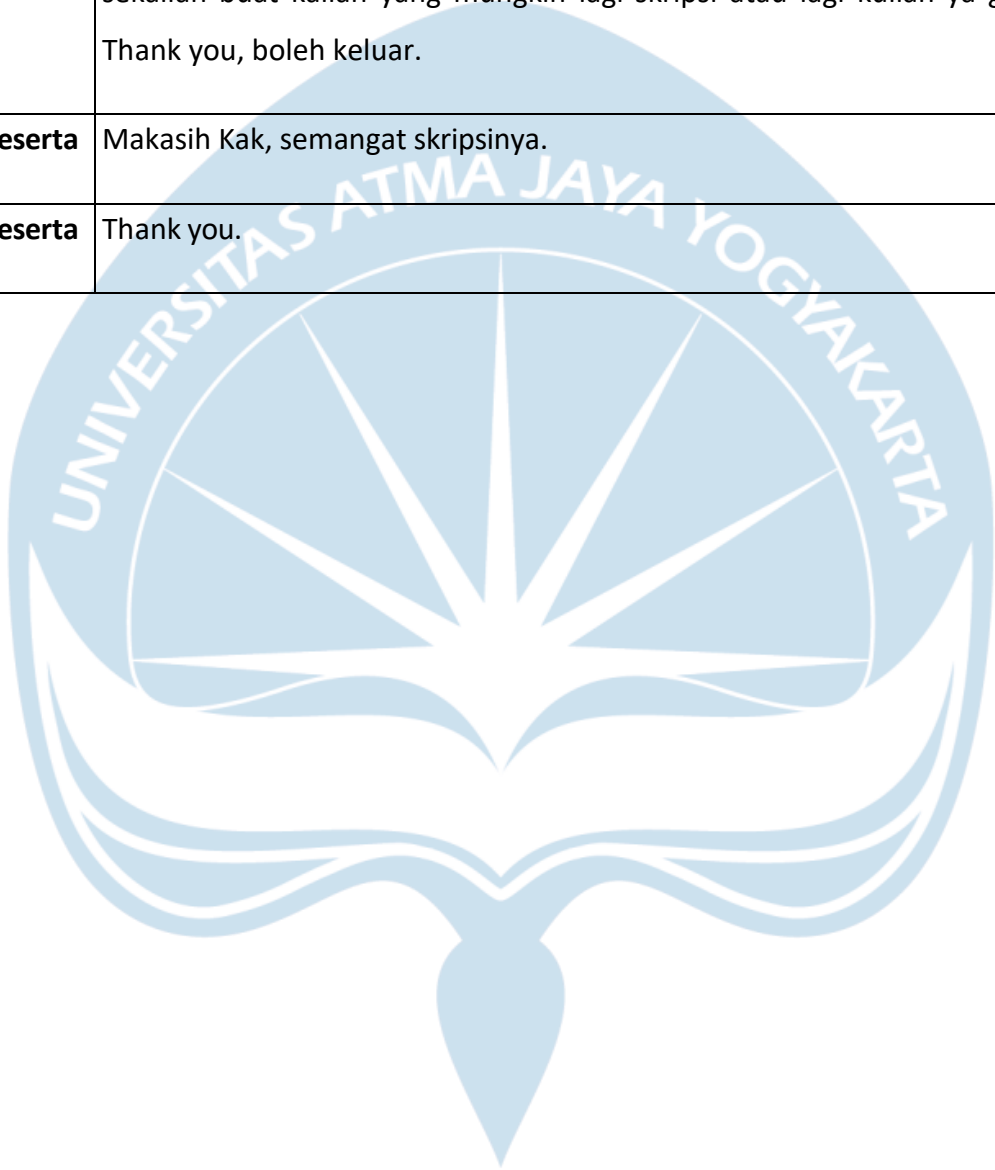
GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	kalau pun semisal akan pindah ke platform lain, itu tetap mempertimbangkan juga sih Kak, kayak kita harus lihat lagi rating-ratingnya, review-reviewnya. Tapi yang pasti walaupun platform lain mungkin ada promo-promo lainnya yang tujuan utamanya pasti akan selalu Shopee gitu. Karena sudah terbiasa memakai gitu.
PE	Oke. Kalau Olin gimana Lin?
N10	Ini tadi yang ditanya karena barangnya yang dibalikin gitu kan Kak. Kalau misalnya salah, enggak sesuai gitu sama yang dimau konsumen.
PE	Intinya secara sistem sebenarnya, bukan secara sistem aja sih. Mungkin apakah secara UI, secara UX-nya, itu apakah menjadi alasan utama kalian itu enggak mau pindah ke e-commerce lain kayak tadi kan kamu kan bilang bahwa tentang masalah ada label mall ori dan lain-lain. Nah itu apakah yang buat kamu tuh nggak mau pindah ke e-commerce lain gitu.
N10	Oke, kalau masalah yang karena udah terbiasa tadi benar, karena aku udah terbiasa juga gunain Shopee kan Kak. Terus tapi yang ngebuat aku bakal balik lagi belanja di Shopee itu bukan karena apa ya, kalau masalah persaingan harga misal kita beli barang tapi enggak sesuai. Nah yang buat aku enggak beli lagi itu di tokonya, bukan enggak beli di Shopee-nya lagi gitu. Terus juga tadi yang dibilang aku setuju untuk comparein e-commerce lain sama yang ada di Shopee. Karena kan aku juga sering beli dari TikTok Shop ya. Di TikTok Shop juga ada fitur terlihat berapa yang terjual dan juga ulasan rating-ratingnya gitu sih Kak.
PE	Oke. Kalau dari Willy, gimana Wil?

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
N18	Em, mungkin sudah dijawab sama temen-temen yang lain ya Kak. Kalau untuk pindah ke platform lain itu ya mempertimbangkan juga misal di platform lain di tanggal kembar tuh harganya lebih jauh lebih murah daripada di Shopee mungkin lebih mempertimbangkan untuk membeli di platform lain tersebut karena harganya jauh lebih murah. Tapi kalau untuk sehari-hari untuk pemakaian seperti biasa itu ya mungkin lebih percaya ke Shopee ya karena diskon yang ditawarkan juga mungkin lebih banyak terus juga sudah nyaman sama aplikasinya sama sistemnya juga. Jadi kalau untuk belanja di platform lain atau pindah itu ya mempertimbangkan juga kalau ada diskon yang jauh lebih besar sih gitu Kak.
PE	Oke. Em, aku udah ngedapetin banyak insight sih dari kalian. Mungkin ada beberapa insight yang aku dapetin yang aku nggak dapetin dari hasil wawancara. Nah ini sebenarnya tujuan aku buat FGD ya. Nah, eh sebagai kalimat penutup, aku mau kalian berandai-andai deh. Mungkin dengan keterbatasan waktu ya mungkin dari siapa ya Yoel deh. Kalau kamu hari ini diangkat jadi bos desainer Shopee, satu fitur atau satu bagian UI apa yang bakal langsung kamu rombak total biar pembeli makin betah. Satu aja.
N19	Apa ya Kak. Hmm... tunggu, buka buka Shopee bentar ya Kak.
PE	Oke.
N19	Mungkin ini sih Kak, penataan ini, beranda Shopee, halaman utamanya.
PE	Hmm. Apa yang kamu rubah?
N19	Mungkin iklan-iklannya agak dihilang-hilangin sikit aja iklan-iklannya.
PE	Berarti pop-up-nya kamu yang sama iklan-iklan yang kemarin kamu bilang

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	terlalu padat itu kamu mau ilangin gitu ya.
N19	Iya Kak, diperpadat, saya kurangi, dibuat dibikin fitur khusus lah untuk itu, untuk lihat iklan-iklan atau promo-promo.
PE	Oke, oke. Oke kalau dari Olin, gimana Olin kalau kamu jadi bos desainer Shopee?
N10	Kalau aku di UI-nya aku nggak tahu sih ini termasuk UI-nya atau bukan, tapi kadang aku tuh kalau misal buka Shopee langsung muncul live streaming-nya.
PE	Oke, ya.
N10	Jadi kayak kadang kaget, kan lagi volume besar tuh, kadang lagi di kelas buka Shopee terus tiba-tiba suaranya gede, gitu sih. Jadi kayak, padahal aku nggak buka Shopee Live dari kemarin-kemarin, cuman kayak tiba-tiba pas buka kebuka live streaming-nya.
PE	Oke, berarti kamu bakal mau ngerubah fitur live streaming ini ya.
N10	Betul.
PE	Oke, dari Willy, apa yang kamu lakuin Wil?
N18	Kalau aku mungkin yang pertama sependapat sama Olin Kak. Itu biasanya kalau buka Shopee itu langsung diarahin ke video atau konten gitu sama live streaming. Nah itu dari user itu, dari aku nih, maunya langsung ke halaman beranda seperti itu aja, nggak harus langsung ke fitur live streaming seperti itu ke live streaming produknya. Terus yang kedua mungkin aku mau singgung kemarin itu terkait klaim promo nih Kak. Nah itu tampilannya seperti cuma gambar saja padahal ada icon ataupun button yang harus di-klik di situ. Nah

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	itu aku tambahin memperjelas posternya atau isiannya itu bahwasanya di situ aku tambahin button buat claim-nya, seperti itu Kak.
PE	Oke. Kalau Moses, gimana Moses?
N9	Kenapa? Kenapa Mas?
PE	Kalau misal nih kamu jadi bos desainer Shopee, satu fitur atau satu bagian UI apa yang bakal kamu rombak total biar pembeli makin betah. Satu aja.
N9	UI ya? Em, video, video itu sih, Mas, live live videonya.
PE	Oh kamu ubah kayak apa?
N9	Eh yang pertama dia nggak auto keputar gitu kalau dibuka aplikasi. Terus dia nggak di beranda, ada di tempatnya sendiri gitu. Soalnya itu memberatkan aplikasi gitu.
PE	Oke. Kalau dari Silvia?
N14	Eh kalau dari aku balik lagi ke proses retur atau complain-nya tadi sih Kak. Jadi mungkin bisa lebih di-highlight gitu step by step untuk retur-nya gimana. Jadi kayak biar bisa lebih jelas nih, biar user-nya enggak miss kalau semisal apakah ada perlu dilakukan video unboxing atau tidak. Terus kemudian bisa dibikin tracking-nya gitu dari sistem dengan si tokonya, apakah benar-benar bisa di-retur apa tidak gitu sih Kak.
PE	Oke. Oke teman-teman eh FGD hari ini udah selesai. Aku mau makasih banyak ke kalian karena udah mau datang dan berpendapat, menyatakan pernyataan juga. Aku di sini berterima kasih karena aku mendapatkan banyak insight di grup ini. Mungkin eh segini dulu, selamat libur lebaran dan libur nyepi. Sukses

GRUP 2	
Kode Nama	Kutipan
	sekalian buat kalian yang mungkin lagi skripsi atau lagi kuliah ya guys ya. Thank you, boleh keluar.
Peserta	Makasih Kak, semangat skripsinya.
Peserta	Thank you.



GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
PE	Oke. halo semuanya, makasih banyak ya udah nyempatin hadir di jam-jam sore ini. kenalin lagi namaku Felix, hari ini kita bakal diskusi sekitar ya memakan waktu sekitar 45 sampai 60 menit. Nah yang akan kita bahas itu ada tiga hal yaitu tampilan Shopee tentang UI UX, rasa percaya kalian pas transaksi dan kenapa kalian mau balik beli lagi di sana. Nah di sini tuh nggak ada jawaban yang salah dan nggak ada jawaban yang benar. Kalau mau bantah omongan temannya langsung aja potong. Buat pemanasan coba aku mau tahu pandangan kalian pas dengar aplikasi Shopee apa yang kebayang di otak kalian pada saat pertama kali aku bilang aplikasi Shopee. Nah mungkin bisa dimulai dari Kevin deh.
N6	Oke, pandangan aku pas kamu sebut Shopee ya. Yang paling pertama muncul itu ya Shopee food. Karena aku sering memakai aplikasi Shopee itu Shopee food.
PE	Oke, Shopee food kamu sering pakai Shopee food. Oke. Nah, kalau dari Ren gimana Ren?
N12	Kalau aku ya belanja sih, belanja online ya.
PE	Belanja online biasanya belanja apa tuh?
N12	Ya kebutuhan sehari-hari sih.
PE	Oke. Nah, kalau dari Ecak, Ecak?
N4	Halo halo...
PE	Oke, masuk Jo.
N4	Kalau kalau yang dipikiranku ketika nyebut Shopee sih saya kepikiran ini ya,

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	Shopee food sama belanja Shopee. Entah saya lupa namanya apa tapi intinya belanja belanja online lah pokoknya.
PE	Oke berarti intinya belanja online ya. Nah kalau dari Evan gimana nih Evan?
N3	bisa diulang Lik, aku ngelag.
PE	kalau pertama kali aku bilang aplikasi Shopee yang ada di pikiranmu itu apa?
N3	Oh marketplace online sih lik.
PE	Oke marketplace online ya. Oke nah kalau dari Ecak gimana?
N2	Kalau dari aku kurang lebih sama sih kayak tempat membeli sesuatu yang dibutuhkan secara efisien.
PE	Oke. Nah kalian ini kan udah ada masing-masing dari kalian tuh udah nyebutin satu persatu nah mungkin kita masuk topik yang pertama yaitu tentang UI UX-nya ya. Nah di grup ini tuh eh ada yang di grup ini tuh pendapat kalian ada yang beda-beda ada yang merasa gampang banget transaksinya, ada yang ngerasa ribet batalinnya dan lain-lain. Nah buat yang ngerasa UX-nya cepat kayak Jo waktu itu bilang kalau beli parfum uh Shopee lebih cepat payment-nya pakai COD tanpa masukin PIN intinya checkout-nya tuh super instan. Tapi pas mau batalin atau hapus pesanan itu dengerin kata Ecak sama Kevin tuh Ecak ngeluh tombol hapus di keranjang itu nggak kelihatan harus di-swipe dulu itu baru kelihatan. Terus Kevin bilang kalau hapus makanan tuh harus dipencet minus 1-1 secara manual jadi agak delay dikit. Nah coba Evan sama Ren tanggapan kalian itu gimana? Apakah UI UX Shopee ini itu memang sengaja dibikin mulus pas narik uang kita tapi bikin ribet dan di-lock pas kita mau ngurangin belanjaan bikin kesel nggak sih? Coba kalau dari Ren gitu

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	gimana?
N12	Ini sori pertanyaannya gimana?
PE	Intinya dari pertanyaannya ini menurut kalian tuh kalian setuju nggak sama apa yang Ecak bilang, Kevin bilang, Jo bilang?
N12	Oh ya benar benar setuju setuju. Soalnya saya juga ngalamin kan. Kalau yang untuk apalagi yang Shopee food ya karena saya sering pesan kan di sana itu benar nggak ada tombol hapusnya kita harus pencet manual minusnya satu-satu gitu kalau kita mau ngurangin makanannya. Gitu sih dari aku.
PE	Berarti kamu setuju tentang apa yang diomongin sama Ecak sama Kevin gitu ya?
N12	Iya setuju.
PE	Nah kalau Evan, apakah kamu setuju dengan pernyataannya Ecak sama Kevin?
N3	Persoalan UI yang hapusnya satu-satu itu saya setuju sih. Jadi ribet gitu.
PE	Oke, itu buat kalian ribet. Nah kalau menurutmu nih Van, harusnya tuh UI-nya tuh harus yang seperti apa sih biar tidak meribetkan?
N3	Harusnya harusnya dibuat sesimpel mungkin tidak apa ya nggak klik satu-satu hapus gitu.
PE	Oke nah kalau dari Ren sendiri nih gimana Ren?
N12	Sama sih kayak Evan. Mungkin ada orang yang kayak sebenarnya nggak mau pesan itu tapi sudah ketekan misalnya dua, dua pieces. Kita mau hapus

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	semuanya tapi kita harus pencet satu-satu itu kan ribet ya dari kitanya. Harusnya mereka bikin satu fitur untuk hapus semua.
PE	Oke berarti kalian tuh merasa kesel pada saat harus menghapus satu persatu dari keranjang ya. Mungkin bisa untuk Shopee itu mungkin bisa lebih dibikin sesimpel mungkin gitu. Nah sekarang nih kalau dari Jo sendiri, itu gimana?
N4	Kalau dari saya sendiri sebenarnya saya juga setuju kalau ada hapus itu supaya lebih simpel tapi saya punya pendapat tambahan kenapa Shopee itu kalau untuk masalah ngurangin atau ngurangin ya terlebih kalau ngurangin atau nambahin itu ada sedikit delay itu mungkin karena itu kan ada di Shopee itu kan ada perhitungan promonya ya. Jadi ketika kita memasukkan misal kita mau beli dua nasi padang ini itu kan tek nanti ada beberapa kupon diskon yang bakal bisa kita pakai. Nah sedangkan kalau kita kurangin itu beberapa kupon tadi yang ada itu kan bakal menghilang. Jadi mungkin sedikit delay-nya itu mungkin karena untuk nge-load kupon-kupon tadi. Kalau pendapat saya sih begitu kurang lebih.
PE	Oke menarik nih. Kalian semua kan ternyata sepakat ada sepakat kalau Shopee itu memang sengaja bikin gampang bayar kayak tadi Jo bilang masalah COD tapi susah batalin kayak mau ngurangin ngurangin pesanan atau hapus pesanan. Nah tapi kenapa kok dari kesulitan itu kalian mau apa namanya balik lagi menggunakan Shopee? Coba kalau dari Kevin.
N6	Oke kenapa aku masih mau menggunakan Shopee? Alasannya sih simpel ya. Shopee menawarkan banyak diskon apalagi kalau sudah pakai Shopee pay later itu diskonnya juga luar biasa dibanding Grab food gitu Gojek gitu-gitu.
PE	Oke tapi meskipun ada kekurangan, kamu tetap pilih Shopee karena ada

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	promonya Shopee jauh lebih murah. Oke kalau dari Ren?
N12	Tentu sih sama ya kayak Kevin ya. Terus karena salah satu hal lainnya ya karena dari dulu pakainya selalu Shopee, Shopee, Shopee terus.
PE	Oke. Nah kalau dari Ecak sendiri gimana Cak?
N2	Kalau dari aku mungkin pengalaman pakai Shopee itu aku karena pengguna lama ya dari awal tuh kayak Shopee punya marketing yang bagus sih menurutku. Terus kayak fitur-fitur yang kayak SPayLater dan lain sebagainya itu aku tuh tahunya pertama dari Shopee sebelum ada yang lain-lain kan sekarang di Gojek atau Grab ya yang ada juga fitur-fitur pinjem gitu. Nah menurutku tuh kayak Shopee tuh lebih terdepan aja sih secara fitur. Terus ya faktornya yang kayak tadi disebutin teman-teman bahwa diskonnya si Shopee ini sangat menguntungkan ya dibandingkan yang lain. Gitu sih, apalagi ada konsistensi gratis ongkir itu sih nggak habis-habis maksudnya gitu.
PE	Oke. Nah masalah kalau dari Jo gimana Jo?
N4	Kalau dariku sendiri itu kurang lebih jawabannya sama persis kayak Ecak. Jadi karena yang kusadari pertama kali di Shopee itu ada Paylater duluan maaf kalau salah. Jadi karena dia ada itu kan itu bisa mempermudah kita juga gitu semisal kita mau membeli sesuatu tapi kita belum punya uangnya gitu jadi kita bisa melakukan pinjam dulu gitu. Dan ya seperti alasan yang lain juga gitu promonya mantap dan dia ada garansi segala macamnya lah pokoknya.
PE	Oke kalau dari Evan?
N3	Kalau dari aku sih eh enjoy sih pakai Shopee. Jadi enak gitu banyak promo hitungannya lebih murah dari marketplace sebelah biasanya. Karena aku

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	sendiri suka ngebandingin barang dari marketplace sebelah tuh ke Shopee gitu.
PE	Oke aku tadi masih keingat tentang masalah trust ya aku baru ingat tentang masalah trust. Kalau dari Kevin, itu menurutmu rate 1 sampai 10 seberapa percaya kamu ke Shopee?
N6	1 sampai 10 menurut aku pribadi aku kasih 9 lah ya.
PE	9. Kalau dari Ren?
N12	Sama sama, 9. Karena nggak sepenuhnya bisa percaya sih.
PE	Oke, kalau dari Ecak gimana nih Cak?
N2	Kalau aku sih 9 setengah.
PE	Kenapa tuh kok 9 setengah tuh?
N2	Karena sepengalamanku aku nggak pernah merasa tertipu, aku udah pernah nge-state ini sih, aku nggak pernah merasa tertipu, apa yang aku pesan selalu ada dan mungkin apa ya, Shopee itu termasuk yang kayak transparan sih dalam hal detail detail pemesanan jadi aku merasa aman dan nyaman aja percaya aja gitu.
PE	Oke. Nah kalau dari Jo?
N4	Kalau aku sendiri ngasih nilai 8. Kenapa 8? Karena di Shopee itu masih bisa masuk untuk barang-barang yang terbilang aneh gitu atau apa sebutannya, saya juga kurang paham nyebutnya gimana tapi intinya di fotonya ini yang datang ini gitu. Jadi kan banyak tuh kasus-kasus di media sosial semisal dia

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	pesan HP ini agak dari orangnya sendiri juga sih, jadi ada nih di Shopee item HP misalnya. HP dengan harga murah jungkir balik gitu. Nah setelah datang isinya apa? Bisa batu atau kardus atau apa gitu. Jadi untuk kepercayaan sendiri karena masih ada hal-hal seperti itu saya kasih 8 walaupun emang saya nggak pernah ngalamin hal-hal yang begitu.
PE	Oke kalau dari Evan, nih Van?
N3	Kalau aku 7 sih.
PE	Kenapa tuh 7 tuh?
N3	Karena dari pengalaman itu awal kali pakai Shopee pernah ketipu. Jadi beli baju di-review tuh nggak ada apa ya gambar dan apa gitu cuman bintang. Nah pas nyampai barangnya tipis banget bajunya gitu. Jadi saya ngerasa ketipu.
PE	Oke berarti kamu ada Jo tadi juga merasa ketipu, Evan juga merasa ketipu. Nah mulai mungkin dari Jo sendiri sih. Apa tindakanmu jika pada saat kamu merasa tertipu dan misal jika kamu diberikan kesempatan untuk menjadi seorang karyawan atau CEO Shopee lah, apa yang akan kamu tanggapikan tentang hal-hal masalah penipuan seperti ini?
N4	Ya tentu saja saya akan menindaklanjuti dulu dan memberikan saya kurang tahu untuk syarat-syarat orang berlangganan eh berlangganan membuka lapak di Shopee itu apa tapi mungkin kalau saya dikasih kesempatan mungkin bisa lebih ditindaklanjuti karena cukup banyak kasus-kasus serupa penipuan seperti itu yang terjadi di Shopee gitu. Intinya lebih lebih teliti aja sih sebenarnya biar nggak ada kejadian-kejadian yang samalah kan kalau misalnya kejadian-kejadian itu terus berulang kan itu bakal mempengaruhi

GRUP 3	
Kode Nama	Kutipan
	rating aplikasi juga gitu.
PE	Oke berarti kamu menganggap bahwa kalian itu bukan cuman Jo ya, kalian menganggap bahwa sebenarnya kalian menyukai Shopee cuman karena mungkin ada yang merasa tertipu, ada yang merasa aku aman-aman aja kok pakai Shopee tapi kalian tetap menggunakan Shopee dikarenakan Shopee menawarkan hal yang lebih menarik jadi kalian itu mungkin ke arah oh ya udahlah nggak papa karena ada sesuatu yang bisa apa ya istilahnya dibanggain lah daripada penipuan-penipuan itu. Nah temen-temen makasih sebelumnya kalian udah mau dateng di FGD ini, FGD ini aku hanya ingin mendapatkan pendapat kalian itu seperti apa kalau semisal teman kalian menjawab seperti ini tapi kebetulan di FGD kali ini kalian semua setuju-setuju aja satu sama lain mungkin tidak ada yang perlu didebatkan. Jadi tidak ada apa ya hal yang perlu dibahas lebih lanjut lagi. Mungkin untuk FGD kali ini terima kasih kalian udah datang. Kalau kalian mau leave dipersilakan. Terima kasih ya temen-temen ya.
Peserta	Oke makasih Ko. Duluan duluan. Semangat Felix.

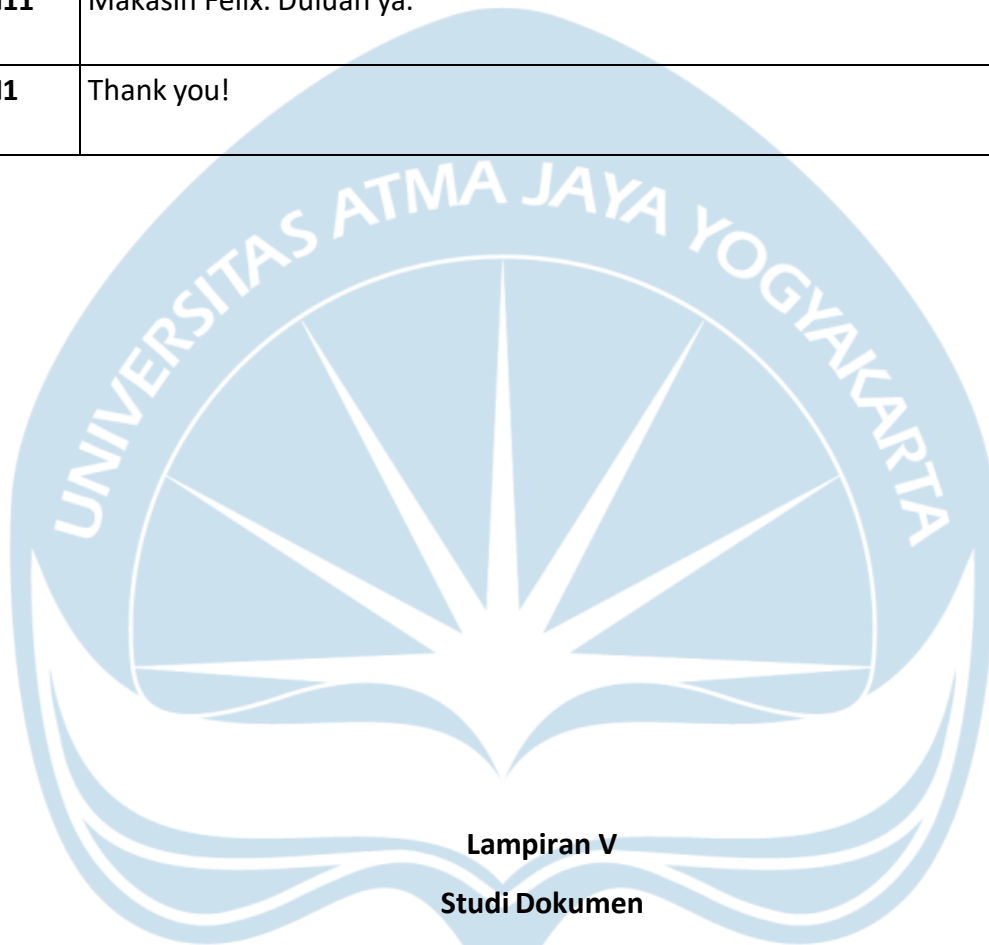
GRUP 4	
Kode Nama	Kutipan
PE	Oke, halo semuanya. Makasih banyak ya udah nyempetin hadir di sore hari ini. Kenalin lagi namaku Felix. Hari ini kita bakal diskusi sekitar 30 sampai 60 menit buat ngebahas pengalaman kalian pakai Shopee. Fokus kita ada tiga, yaitu tentang tampilan antarmuka atau UI/UX Shopee, seberapa percaya kalian pas transaksi, dan kenapa kalian mau balik beli lagi di sana. Aturannya gampang, nggak ada jawaban yang salah atau benar. Kalau ada yang mau disanggah, langsung potong aja. Buat pemanasan, coba sebutin satu kata pas denger kata aplikasi Shopee. Mulai dari Owen, Sonson, Silver, terus Dhea.
N11	Oranye.
PE	Oranye. Oke. Kalau Sonson?
N15	Gratis ongkir.
PE	Oke, gratis ongkir. Silver?
N13	Belanja.
PE	Belanja. Kalau Dhea gimana?
N1	Flash sale.
PE	Oke, mantap. Kita langsung masuk ke bahasan inti ya tentang UI/UX. Kemarin waktu wawancara, Owen sempet bilang UI Shopee itu cukup mudah dipahami alurnya, tapi Sonson ngeluh kalau pop-up promonya terlalu banyak sampai bikin salah pencet. Nah, gimana tanggapan kalian, Silver sama Dhea? Apakah kalian ngerasa terganggu juga atau biasa aja?
N13	Kalau aku sih setuju banget sama Sonson. Kadang pas baru buka aplikasi, langsung disuguhi pop-up yang bertumpuk-tumpuk. Itu lumayan mengganggu

GRUP 4	
Kode	Kutipan
Nama	
	UX-nya menurutku, apalagi kalau lagi buru-buru mau nyari barang.
N1	Kalau aku pribadi sih ngerasa biasa aja ya, tinggal di-close aja tombol X-nya. Tapi emang kerasa layarnya jadi penuh banget, beda sama e-commerce sebelah yang lebih clean tampilannya.
PE	Oke, kalau dari Owen sendiri gimana Wen, denger keluhan teman-teman ini? Kamu kan bilang mudah dipahami.
N11	Ya, aku emang bilang mudah dipahami buat alur checkout dan belanjanya. Tapi kalau urusan pop-up, aku setuju sih, kadang nutupin tombol keranjang atau tombol chat. Jadi kemudahan alurnya agak kepotong di awal pas baru buka aplikasi.
N15	Nah kan, bener. Apalagi kalau HP lagi agak lemot, tombol silangnya pop-up itu kecil banget, sering salah kepercet malah masuk ke halaman promo yang nggak kita mau. Bikin kesel kadang.
PE	Oke, menarik banget. Berarti rata-rata merasa alurnya mudah tapi pop-up di awal sangat mengganggu ya. Sekarang kita geser ke topik kedua, soal rasa percaya atau trust. Waktu wawancara kemarin, Owen bilang kalau dia sangat perhatiin ulasan dan foto pembeli lain buat nentuin trust. Nah, kalau Silver sama Dhea, fitur UI apa yang bikin kalian ngerasa aman pas transaksi puluhan atau ratusan ribu di Shopee?
N1	Kalau aku pasti ngelihat label Shopee Mall atau Star+ nya sih Kak. Sama sistem Garansi Shopee, yang uangnya ditahan dulu dan nggak diterusin ke seller sebelum kita klik 'Pesanan Diterima'. Itu penting banget buat rasa aman.
N13	Sama kayak Dhea, Garansi Shopee itu andalan banget. Selain itu, aku juga

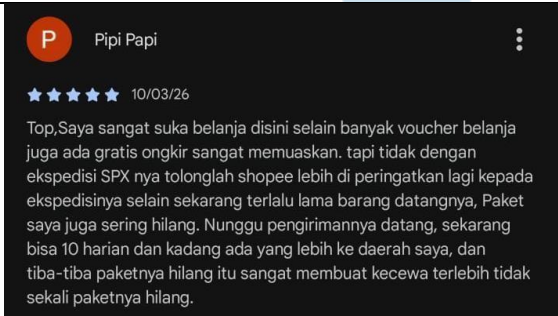
GRUP 4	
Kode Nama	Kutipan
	sering ngecek rating tokonya. Kalau ratingnya di bawah 4.7, aku biasanya langsung cari toko lain.
N15	Kalau aku setuju soal ulasan, tapi kadang aku juga lihat respon chat dari penjualnya di UI pesannya. Kalau indikatornya nunjukin dia online tapi ditanya nggak dibalas-balas, aku jadi mikir dua kali buat percaya.
N11	Makanya aku selalu cek foto ulasan. Karena kadang deskripsi bagus tapi foto barang aslinya jauh beda. UI bagian ulasan Shopee menurutku ngebantu banget karena kita bisa nge-filter khusus buat nampilin yang ada foto dan videonya aja.
PE	Oke, berarti fitur Garansi Shopee, ulasan dengan foto, dan label toko itu jadi penentu trust kalian ya. Nah, terakhir nih soal repurchase atau minat beli ulang. Kalian kan udah ngalamin UI yang kadang banyak pop-up, tapi kenapa kalian tetap balik beli lagi di Shopee? Kalau misalnya Tokopedia ngasih diskon jauh lebih gede, kalian bakal pindah nggak?
N15	Kalau menurutku sih, gratis ongkir Shopee itu yang paling susah dilawan. Terus aku udah hafal banget letak tombol-tombolnya. Kalau pindah e-commerce, UX-nya beda lagi, harus belajar UI lagi dari awal. Tapi ya kalau diskon di Tokopedia jauh lebih gede untuk barang mahal, ya pasti pindah sementara sih.
N11	Jujur, aku stay karena metode pembayaran ShopeePay sama SPayLater yang udah terintegrasi langsung. UX pas mau bayar gampang banget tinggal klik pake sidik jari.
N1	Kalau aku balik beli lagi gara-gara fitur Shopee Live-nya. Kadang bisa dapet harga miring banget pas seller lagi live, dan vouchernya gampang di-claim

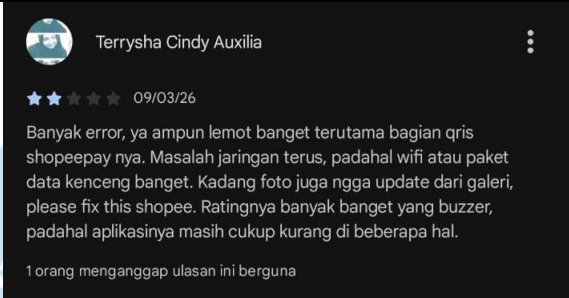
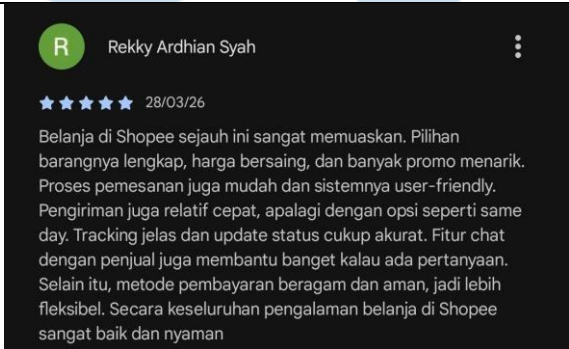
GRUP 4	
Kode	Kutipan
Nama	
	langsung di layar live-nya.
N13	Aku sepakat sama Owen, metode pembayarannya lengkap dan cepat. Proses buat ngajuin refund lewat aplikasinya juga lumayan gampang dan transparan kalau ada masalah sama barangnya.
PE	Oke! Sebagai penutup nih, andai hari ini kalian diangkat jadi bos desainer Shopee, satu bagian UI apa yang bakal langsung kalian rombak biar user makin betah? Sebutin satu aja, mulai dari Owen.
N11	Aku bakal bersihin homepage-nya. Ikon-ikon menu kecil yang bertumpuk di tengah itu dikurangin aja, dibikin lebih rapi dan clean.
PE	Oke, kalau Sonson?
N15	Hapus fitur Shopee Video yang auto-play. Bikin berat aplikasi dan lumayan nyedot kuota kalau pas nggak lagi pakai WiFi.
PE	Dhea?
N1	Rombak pop-up promo pas awal buka aplikasi. Dijadiin satu banner carousel aja di atas, nggak usah pop-up yang nutupin seluruh layar.
PE	Terakhir, Silver?
N13	Aku bakal benerin UI di fitur pencariannya. Kadang filter harga atau kategori suka ngaco dan nggak akurat nampilin barang yang kita cari.
PE	Wah, jawabannya daging semua nih buat risetku. Makasih banyak ya Owen, Sonson, Dhea, dan Silver buat waktunya sore ini. Sangat membantu banget. Sukses buat kalian semua, boleh izin leave satu per satu. Makasih!

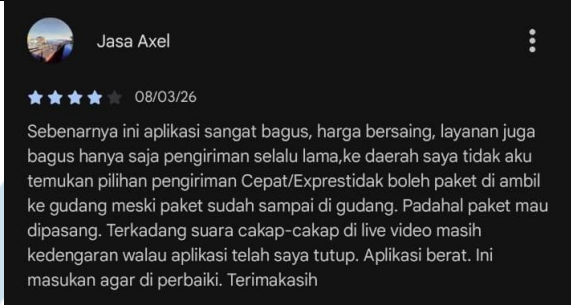
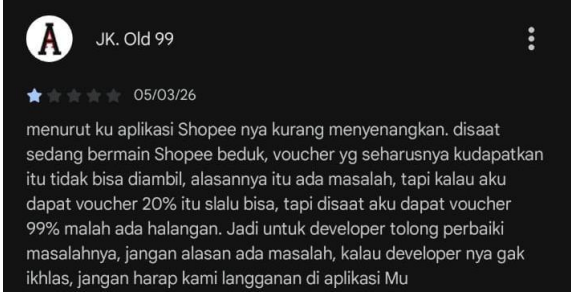
GRUP 4	
Kode	Kutipan
Nama	
N11	Makasih Felix. Duluan ya.
N1	Thank you!



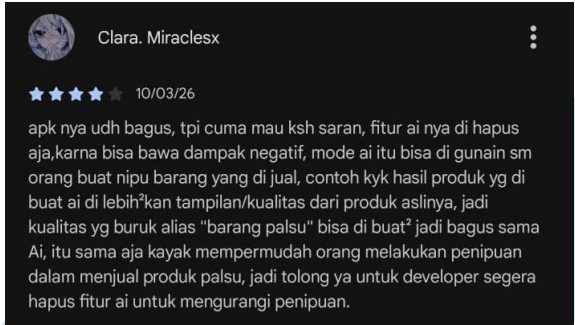
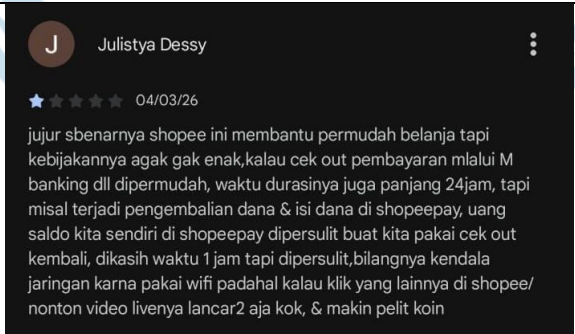
Lampiran V
Studi Dokumen

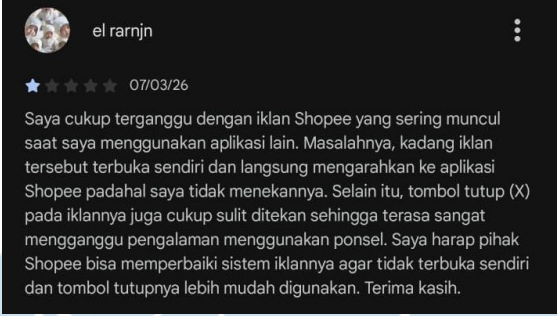
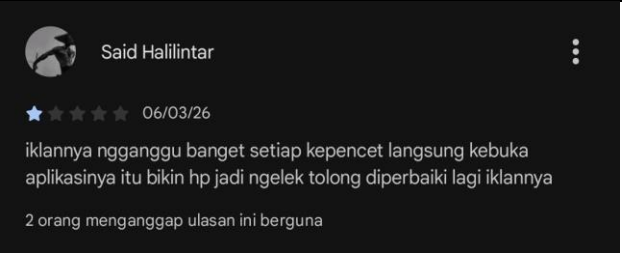
No	Gambar	Kutipan
1		Nama: Pipi Papi Rating: 1 Bintang Tanggal: 10/03/26 Ulasan: Top,Saya sangat suka belanja disini selain banyak voucher belanja juga ada gratis ongkir sangat memuaskan. tapi tidak dengan ekspedisi SPX nya tolonglah shopee lebih di peringatkan lagi kepada ekspedisinya selain sekarang terlalu lama barang datangya, Paket saya juga sering hilang. Nunggu pengirimannya datang, sekarang bisa 10 harian dan kadang ada yang lebih ke daerah saya, dan tiba-tiba paketnya hilang itu sangat membuat kecewa terlebih tidak sekali paketnya hilang.

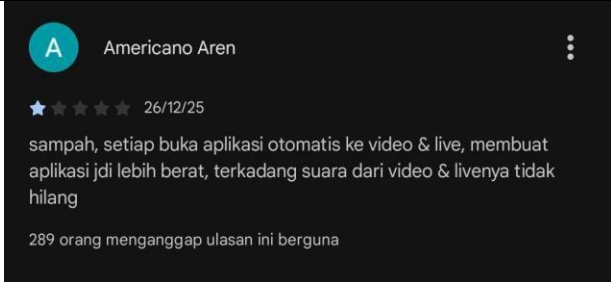
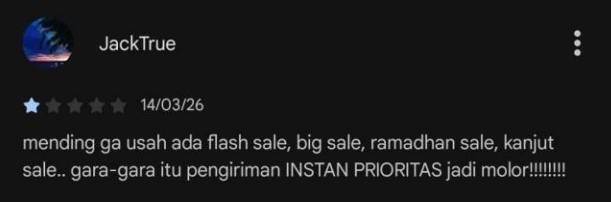
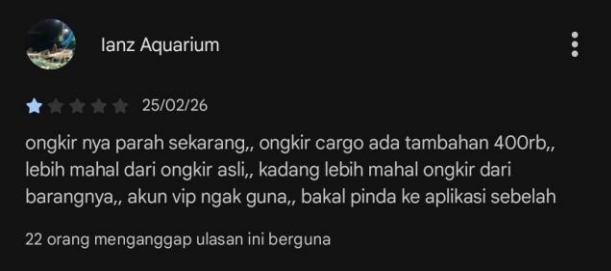
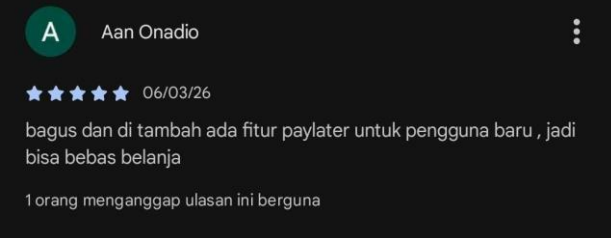
No	Gambar	Kutipan
		sering hilang. Nunggu pengirimannya datang, sekarang bisa 10 harian dan kadang ada yang lebih ke daerah saya, dan tiba-tiba paketnya hilang itu sangat membuat kecewa terlebih tidak sekali paketnya hilang.
2		Nama: Terrysha Cindy Auxilia Rating: 2 Bintang Tanggal: 09/03/26 Ulasan: Banyak error, ya ampun lemot banget terutama bagian qris shopeepay nya. Masalah jaringan terus, padahal wifi atau paket data kenceng banget. Kadang foto juga ngga update dari galeri, please fix this shopee. Ratingnya banyak banget yang buzzer, padahal aplikasinya masih cukup kurang di beberapa hal. Keterangan: 1 orang menganggap ulasan ini berguna
3		Nama: Rekky AS Rating: 5 Bintang Tanggal: 28/03/26 Ulasan: Belanja di Shopee sejauh ini sangat memuaskan. Pilihan barangnya lengkap, harga bersaing, dan banyak promo menarik. Proses pemesanan juga mudah dan sistemnya user-friendly. Pengiriman juga relatif cepat, apalagi dengan opsi seperti same day. Tracking jelas dan update status cukup akurat. Fitur chat dengan penjual

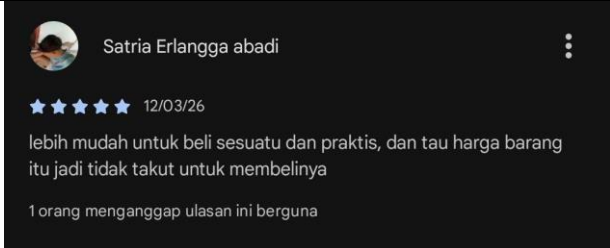
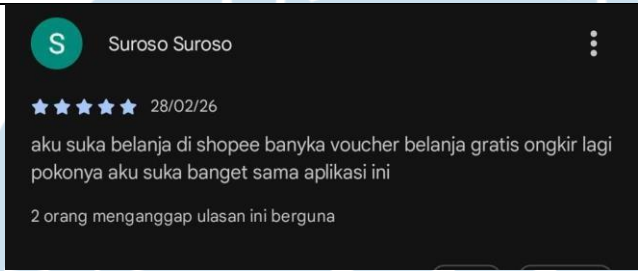
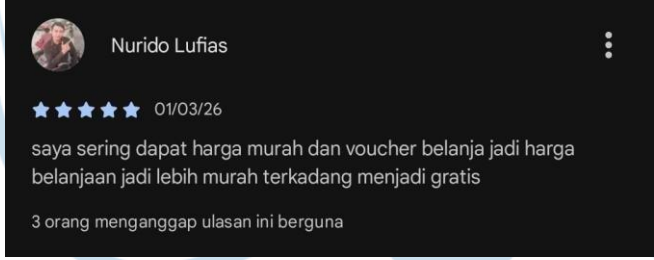
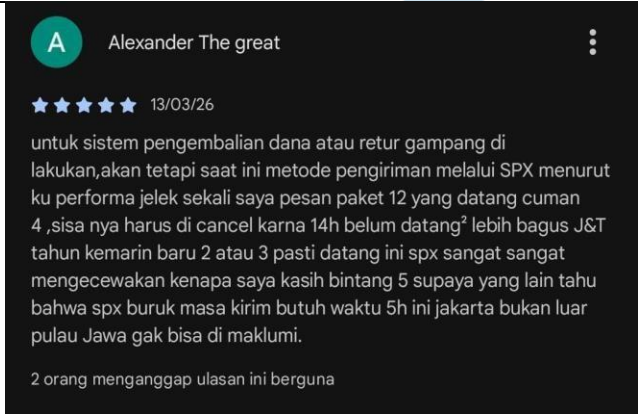
No	Gambar	Kutipan
		juga membantu banget kalau ada pertanyaan. Selain itu, metode pembayaran beragam dan aman, jadi lebih fleksibel. Secara keseluruhan pengalaman belanja di Shopee sangat baik dan nyaman.
4		Nama: Jasa Axel Rating: 4 Bintang Tanggal: 08/03/26 Ulasan: Sebenarnya ini aplikasi sangat bagus, harga bersaing, layanan juga bagus hanya saja pengiriman selalu lama, ke daerah saya tidak aku temukan pilihan pengiriman Cepat/Exprestidak boleh paket di ambil ke gudang meski paket sudah sampai di gudang. Padahal paket mau dipasang. Terkadang suara cakap-cakap di live video masih kedengaran walau aplikasi telah saya tutup. Aplikasi berat. Ini masukan agar di perbaiki. Terimakasih
5		Nama: JK. Old 99 Rating: 1 Bintang Tanggal: 05/03/26 Ulasan: menurut ku aplikasi Shopee nya kurang menyenangkan. disaat sedang bermain Shopee beduk, voucher yg seharusnya kudapatkan itu tidak bisa diambil, alasannya itu ada masalah, tapi kalau aku dapat voucher 20% itu slalu bisa, tapi disaat aku dapat voucher 99% malah ada halangan. Jadi untuk developer tolong perbaiki

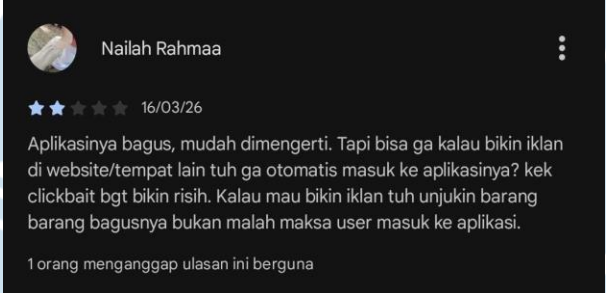
No	Gambar	Kutipan
		masalahnya, jangan alasan ada masalah, kalau developer nya gak ikhlas, jangan harap kami langganan di aplikasi Mu
6		Nama: cess ptr Rating: 4 Bintang Tanggal: 11/03/26 Ulasan: semakin menurun dalam hal pengiriman, pilih reguler sama hemat estimasinya hampir sama, rugi ongkir, mau cepat malah lambat,..jangan bilang over ya,...karena sy sdh bertahun tahun langganan shoope, over atau tdk tetap top, tapi ahkir akhir ini g , biasanya 3 -4hari, malah jadi 7hari...,mohon diperhatikan , karena kenyamanan konsumen itu no 1..
7		Nama: Salsabilla Agustin Rating: 2 Bintang Tanggal: 04/03/26 Ulasan: sebenarnya aplikasi Shopee tuh bagus, walaupun paket datangny lama itu yang salah owner tokonya kalau ga gitu tim ekspedisi nya. cuman aplikasinya itu loh lemot banget dipencet geram aku, padahal sinyal bagus, hp juga ga jelek. buat aplikasi lain lancar" aja, kalau masuk ke Shopee behh kudu sabar pencet fitur yang ada, kadang harus dipencet beberapa kali baru bisa. tolong dong kalau bisa dibenahi lagi biar ga lama loadingnya 🙄🙄 🗒 Keterangan: 2 orang

No	Gambar	Kutipan
		menganggap ulasan ini berguna
8		Nama: Clara. Miraclesx Rating: 4 Bintang Tanggal: 10/03/26 Ulasan: apk nya udh bagus, tpi cuma mau ksh saran, fitur ai nya di hapus aja,karna bisa bawa dampak negatif, mode ai itu bisa di gunain sm orang buat nipu barang yang di jual, contoh kyk hasil produk yg di buat ai di lebih²kan tampilan/kualitas dari produk aslinya, jadi kualitas yg buruk alias "barang palsu" bisa di buat² jadi bagus sama Ai, itu sama aja kayak mempermudah orang melakukan penipuan dalam menjual produk palsu, jadi tolong ya untuk developer segera hapus fitur ai untuk mengurangi penipuan.
9		Nama: Julistya Dessy Rating: 1 Bintang Tanggal: 04/03/26 Ulasan: Jujur sbenarnya shopee ini membantu permudah belanja tapi kebijakannya agak gak enak,kalau cek out pembayaran mlalui M banking dll dipermudah, waktu durasinya juga panjang 24jam, tapi misal terjadi pengembalian dana & isi dana di shopeepay, uang saldo kita sendiri di shopeepay dipersulit buat kita pakai cek out kembali, dikasih waktu 1 jam tapi dipersulit,bilangnya kendala jaringan karna pakai wifi padahal kalau klik yang lainnya di shopee/ nonton video livenya lancar2 aja kok, & makin pelit koin

No	Gambar	Kutipan
		jaringan karna pakai wifi padahal kalau klik yang lainnya di shopee/ nonton video livenya lancar2 aja kok, & makin pelit koin
10		Nama: el rarnjn Rating: 1 Bintang Tanggal: 07/03/26 Ulasan: Saya cukup terganggu dengan iklan Shopee yang sering muncul saat saya menggunakan aplikasi lain. Masalahnya, kadang iklan tersebut terbuka sendiri dan langsung mengarahkan ke aplikasi Shopee padahal saya tidak menekannya. Selain itu, tombol tutup (X) pada iklannya juga cukup sulit ditekan sehingga terasa sangat mengganggu pengalaman menggunakan ponsel. Saya harap pihak Shopee bisa memperbaiki sistem iklannya agar tidak terbuka sendiri dan tombol tutupnya lebih mudah digunakan. Terima kasih.
11		Nama: Said Halilintar Rating: 1 Bintang Tanggal: 06/03/26 Ulasan: iklannya ngganggu banget setiap kepencet langsung kebuka aplikasinya itu bikin hp jadi ngelek tolong diperbaiki lagi iklannya Keterangan: 2 orang menganggap ulasan ini berguna

No	Gambar	Kutipan
12		Nama: Americano Aren Rating: 1 Bintang Tanggal: 26/12/25 Ulasan: sampah, setiap buka aplikasi otomatis ke video & live, membuat aplikasi jdi lebih berat, terkadang suara dari video & livenya tidak hilang Keterangan: 289 orang menganggap ulasan ini berguna
13		Nama: JackTrue Rating: 1 Bintang Tanggal: 14/03/26 Ulasan: mending ga usah ada flash sale, big sale, ramadhan sale, kanjut sale.. gara-gara itu pengiriman INSTAN PRIORITAS jadi molor!!!!!!
14		Nama: Ianz Aquarium Rating: 1 Bintang Tanggal: 25/02/26 Ulasan: ongkir nya parah sekarang,, ongkir cargo ada tambahan 400rb,, lebih mahal dari ongkir asli,, kadang lebih mahal ongkir dari barangnya,, akun vip ngak guna,, bakal pinda ke aplikasi sebelah Keterangan: 22 orang menganggap ulasan ini berguna
15		Nama: Aan Onadio Rating: 5 Bintang Tanggal: 06/03/26 Ulasan: bagus dan di tambah ada fitur paylater untuk pengguna baru , jadi bisa bebas belanja Keterangan: 1 orang menganggap ulasan ini berguna

No	Gambar	Kutipan
16		Nama: Satria Erlangga abadi Rating: 5 Bintang Tanggal: 12/03/26 Ulasan: lebih mudah untuk beli sesuatu dan praktis, dan tau harga barang itu jadi tidak takut untuk membelinya Keterangan: 1 orang menganggap ulasan ini berguna
17		Nama: Suroso Suroso Rating: 5 Bintang Tanggal: 28/02/26 Ulasan: aku suka belanja di shopee banyak voucher belanja gratis ongkir lagi pokoknya aku suka banget sama aplikasi ini Keterangan: 2 orang menganggap ulasan ini berguna
18		Nama: Nurido Lufias Rating: 5 Bintang Tanggal: 01/03/26 Ulasan: saya sering dapat harga murah dan voucher belanja jadi harga belanjaan jadi lebih murah terkadang menjadi gratis Keterangan: 3 orang menganggap ulasan ini berguna
19		Nama: Alexander The great Rating: 5 Bintang Tanggal: 13/03/26 Ulasan: untuk sistem pengembalian dana atau retur gampang di lakukan, akan tetapi saat ini metode pengiriman melalui SPX menurut ku performa jelek sekali saya pesan paket 12 yang datang cuma 4, sisa nya harus di cancel karna 14h

No	Gambar	Kutipan
		belum datang² lebih bagus J&T tahun kemarin baru 2 atau 3 pasti datang ini spx sangat sangat mengecewakan kenapa saya kasih bintang 5 supaya yang lain tahu bahwa spx buruk masa kirim butuh waktu 5h ini jakarta bukan luar pulau Jawa gak bisa di maklumi. Keterangan: 2 orang menganggap ulasan ini berguna
20		Nama: Nailah Rahmaa Rating: 1 Bintang Tanggal: 16/03/26 Ulasan: Aplikasinya bagus, mudah dimengerti. Tapi bisa ga kalau bikin iklan di website/tempat lain tuh ga otomatis masuk ke aplikasinya? kek clickbait bgt bikin risih. Kalau mau bikin iklan tuh unjkin barang barang bagusnya bukan malah maksa user masuk ke aplikasi. Keterangan: 1 orang menganggap ulasan ini berguna

Lampiran VI
Hasil Pengkodean

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N1	Kalau pakai aplikasi Shopee... mmm sebenarnya tahun lalu itu masih sering kayak hampir tiap hari make. Cuman kalau sekarang udah mulai berkurang tapi pasti setiap 3 hari sekali pasti ada make sih.	[A1]	[B1]	[SB1]	[T4]
N1	Sebenarnya menyenangkan ya karena dibandingkan mungkin kompetitor yang lain, Shopee ini yang paling... baik gitu. Kayak ngasih promonya biasanya lebih gede.	[A2]	[B2]	[SB2]	[T4]
N1	Kalau misalnya kita baru buka Shopee tuh kadang dia ada muncul kayak... kayak ada gambar promosi. Nah itu sangat mengganggu karena saya nggak baca juga, nggak butuh juga ngeliatnya.	[A3]	[B3]	[SB8]	[T1]
N1	Dan itu mengganggu saya untuk, harusnya bisa langsung mau ngeliat riwayat pesanan tapi harus ke-stuck dulu di situ.	[A4]	[B4]	[SB4]	[T2]
N1	Awal-awal saya pake shopee itu bingung ngelihat ini yang saya pesen itu ada di mana ya? Karena ekspektasi saya ketika saya buka itu langsung muncul di home-nya.	[A5]	[B5]	[SB4]	[T2]
N1	Ternyata di UI-nya Shopee ini dia harus ke profil saya dulu baru bisa ngelihat riwayat pesanannya di mana. Nah itu yang awal-awal bikin saya agak kagok ini di mana ya, harus nyari-nyari dulu.	[A6]	[B5]	[SB4]	[T2]
N1	Karena dia fiturnya lengkap terus karena saya pengguna SeaBank juga, SeaBank kan connect ke Shopee ya. Jadi saya tidak usah pindah aplikasi juga langsung bisa bayar.	[A7]	[B6]	[SB6]	[T2]
N1	Terus fitur game itu juga saya pake sih dulu... karena dia bisa memberikan berbagai reward, kadang dapat koin lah... Itu juga menarik saya untuk menggunakan Shopee setiap hari untuk check-in harian.	[A8]	[B1]	[SB3]	[T4]
			[B47]	[SB2]	

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N1	Terus fitur game itu juga saya pake sih dulu... karena dia bisa memberikan berbagai reward, kadang dapat koin lah... Itu juga menarik saya untuk menggunakan Shopee setiap hari untuk check-in harian.	[A8]	[B61]	[SB1]	[T1]
N1	Terus salah satu fiturnya juga yang sekarang itu ada video-video. Karena saya tidak bisa terlalu percaya pada fitur komentar doang.	[A9]	[B7]	[SB11]	[T3]
N1	Jadi saya butuh video yang memang mempromosikan, pasti videonya jelas, bagus. Nah saya bisa melihat barangnya kalau misal dalam kondisi yang bagus itu oh seperti ini.	[A10]	[B7]	[SB11]	[T3]
			[B53]	[SB9]	[T1]
N1	Cuman untuk membeli lagi di Shopee kadang ada sedikit rasa kayak yang tadi saya bilang di awal, mengganggu dari segi tampilannya yang ada iklan pop-up pop-up atau ada iklan banner-banner yang kadang men-distract.	[A11]	[B3]	[SB8]	[T1]
N1	Iya kalau misal dalam dari segi UX-nya sih berpengaruh karena saya ngerasa dari Shopee itu mudah untuk melakukan mulai dari masukin keranjangnya, mulai dari checkout-nya, sampai ke proses pembayarannya juga mudah.	[A12]	[B6]	[SB6]	[T2]
			[B35]	[SB1]	[T4]
N1	Yang dari Shopee ini nyampenya itu lama banget dibandingkan dengan Tokopedia... entah masalah itu atau gimana, tapi gara-gara itu aku jadi kayak agak sedikit menurunkan minatku untuk membeli lagi di Shopee.	[A13]	[B8]	[SB4]	[T2]
N1	Pop-upnya itu dia tuh sering kayak apa ya... kayak kesepakatan-tawaran ada voucher ini atau ada diskon ini, dan diskon itu tuh kadang gak menarik sih... jadi yang seharusnya aku mau ngapain mau langsung cepat jadi terhambat, jadi udah bad mood duluan.	[A14]	[B3]	[SB8]	[T1]
			[B4]	[SB8]	[T2]
N1	Karena pop-upnya kadang nggak cuman sekali dua kali, tapi berkali-kali.	[A15]	[B3]	[SB8]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N1	Dan pop-upnya bukan hanya pop-up yang muncul untuk menghalangi satu layar ya, terkadang pop-up yang kecil-kecil itu juga aku agak mengganggu sih itu.	[A16]	[B3]	[SB8]	[T1]
N1	Sebenarnya malas iya, tapi nggak yang semalas itu sampai nggak mau lagi. Masih mau, cuman itu memang salah satu faktor yang mungkin bikin aku jadi agak enggan ke Shopee.	[A17]	[B4]	[SB4]	[T2]
N1	Tapi menurut aku order ini kan salah satu fitur yang mungkin paling sering juga digunakan oleh pengguna... Nah itu menurutku mungkin harusnya ditaruh di depan aja, di Home.	[A18]	[B5]	[SB4]	[T2]
N1	Cuman keputusan untuk jadi membuka Shopee selalu, nah itu ada. Karena memang ada target-target setiap hari yang harus dikejar (Game)... Tapi kalau secara langsung gara-gara fitur game itu jadi pengen beli sih, enggak.	[A19]	[B61]	[SB1]	[T1]
N1	Cuman keputusan untuk jadi membuka Shopee selalu, nah itu ada. Karena memang ada target-target setiap hari yang harus dikejar (Game)... Tapi kalau secara langsung gara-gara fitur game itu jadi pengen beli sih, enggak.	[A19]	[B1]	[SB3]	[T4]
N1	Kalau untuk fitur game sih udah nggak pernah lagi karena yang pertama karena aku juga udah malas ngelihat UI-nya Shopee. Dan karena aku juga udah lebih sering belanja di Tokopedia...	[A20]	[B3]	[SB8]	[T1]
N1	Tapi karena kadang beberapa komentar itu fotonya tidak sesuai dengan tampilan yang saya harapkan. Entah misalnya dia cuman ngefoto dalam kondisi masih belum, misalnya kalau pakaian belum terbuka lebar jadi aku nggak bisa ngelihat secara jelas.	[A21]	[B7]	[SB11]	[T3]
N1	Nah kalau misalnya video review kan pasti orang-orang akan mengupayakan tampilan bagus mungkin untuk kita lihat... Walaupun dia diperhalus tapi aku bisa melihat produknya secara keseluruhan begitu.	[A22]	[B7]	[SB11]	[T3]
N1	Kalau misalnya untuk bikin aku jadi percaya terhadap suatu barang sih sebenarnya karena Shopee itu kan dia punya label ada ya, Shopee Mall, untuk menandakan kalau misalnya dia itu ya bisa dikatakan terpercaya dan original.	[A23]	[B62]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N1	Kalau misalnya untuk bikin aku jadi percaya terhadap suatu barang sih sebenarnya karena Shopee itu kan dia punya label ada ya, Shopee Mall, untuk menandakan kalau misalnya dia itu ya bisa dikatakan terpercaya dan original.	[A23]	[B9]	[SB10]	[T3]
N1	Karena kalau misalnya aku kalau untuk rasa percaya itu lebih ke keamanan yang mereka tawarkan sih. Misalnya kayak verifikasi-verifikasi dua langkahnya, terus ya seperti Shopee Mall tadi... Kalau misalnya UI itu nggak begitu terlalu bikin ada pengaruhnya.	[A24]	[B62]	[SB10]	[T3]
N1	Karena kalau misalnya aku kalau untuk rasa percaya itu lebih ke keamanan yang mereka tawarkan sih. Misalnya kayak verifikasi-verifikasi dua langkahnya, terus ya seperti Shopee Mall tadi... Kalau misalnya UI itu nggak begitu terlalu bikin ada pengaruhnya.	[A24]	[B9]	[SB10]	[T3]
			[B20]		
N2	Terus cara pemakaiannya juga mungkin eh lebih mudah dipahami kalau untuk saat ini.	[A26]	[B11]	[SB5]	[T2]
N2	Eh, lebih ke apa ya? Transparansi fitur sih. Maksudnya kayak sekarang nggak terlalu susah mencari fitur yang kita pengen cari gitu.	[A27]	[B12]	[SB7]	[T1]
N2	Semisal nih, aku kan sering nih bikin shopee food, terus kayak di halaman utama tuh ternyata si shopee food tuh memang udah ada gitu lho, kayak udah berjejer...	[A28]	[B12]	[SB7]	[T1]
N2	Kalau UI Shopee Food sendiri sih kalau dari aku mudah banget ya dimengerti. Kek aku pake sekali dua kali juga nggak terlalu susah sih...	[A29]	[B11]	[SB5]	[T2]
N2	Contohnya ya kayak kalau kita mau nambahin menu... langsung ada kayak pop up dari bawahnya gitu. Kita bisa langsung liat kayak jumlah pesanan kita sama detail...	[A30]	[B13]	[SB6]	[T2]
N2	Detailnya tuh seperti apa kayak emm... muncul pop up-nya gitu ya... kalau kita mau lihat detailnya lagi atau mau nambahin catatan tuh kita tinggal klik...	[A31]	[B13]	[SB6]	[T2]
N2	Bahkan kalau kita sudah bayar ada tampilan yang kayak ada cap 'paid' gitu. Nah itu menurut aku sih bagus banget ya... nggak mikirin ini udah bayar apa belum.	[A32]	[B14]	[SB6]	[T2]
				[SB12]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N2	Mungkin juga kalau di shopee itu... ada potongan harga tersendiri ya yang bikin harga di shopee tuh ternyata lebih murah nih daripada offline store.	[A33]	[B2]	[SB2]	[T4]
N2	Kalau aku sendiri karena aku pemakai shopee ya... nggak bikin karena aku ngerasa nyaman dengan penggunaan si aplikasi ini sendiri.	[A34]	[B62]	[SB10]	[T3]
N2	Kalau aku sendiri karena aku pemakai shopee ya... nggak bikin karena aku ngerasa nyaman dengan penggunaan si aplikasi ini sendiri.	[A34]	[B1]	[SB1]	[T4]
N2	Karena aku tipe pengguna yang kayak kalau aplikasi ini tidak membingungkan... Nggak nyoba buat nyari yang lain karena dari segi harga, penggunaan, sama jaminan tuh aman.	[A35]	[B11]	[SB5]	[T2]
N2	Karena aku tipe pengguna yang kayak kalau aplikasi ini tidak membingungkan... Nggak nyoba buat nyari yang lain karena dari segi harga, penggunaan, sama jaminan tuh aman.	[A35]	[B1]	[SB1]	[T4]
			[B34]	[SB7]	[T1]
			[B2]	[SB2]	[T4]
N2	Kalau dari shopee sendiri kan ada pengiriman instan ya. Kalau di Tokopedia ini sepengalamanku sih aku belum pernah ada lihat fitur pengiriman instan...	[A36]	[B15]	[SB6]	[T2]
N2	Sedangkan kalau di Shopee kita bisa liat dia tuh di daerah mana kan. Semisal kalau kita emang mau instan kita cari tuh yang Jogja di filter.	[A37]	[B16]	[SB5]	[T2]
N2	Emm... secara kepercayaan sih sebenarnya lebih ke... aku selalu ngeliat kayak toko-toko yang ada labelnya biasanya di UI-nya. Label kayak Mall misalnya, Mall Store atau Star.	[A23]	[B9]	[SB10]	[T3]
N2	Cuman kalau secara aplikasi sih... kalau nggak nyampe tanggal yang diestimasi kan ada jaminan berupa voucher gitu. Dan di... Tokopedia atau TikTok Shop itu aku nggak lihat.	[A38]	[B17]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N2	Tapi kayaknya ada sesuatu yang emang udah ada yang kita pegang gitu loh dari konsekuensinya si aplikasi tersebut gak ngerimin secara tepat waktu... jadi nggak kecewa.	[A39]	[B17]	[SB10]	[T3]
N2	Emm, lagi-lagi karena aku termasuk pengguna lama shopee yang emang udah nyaman... pembelian di shopee ini juga cepat... masukin tokennya... langsung generate.	[A40]	[B62]	[SB10]	[T3]
N2	Emm, lagi-lagi karena aku termasuk pengguna lama shopee yang emang udah nyaman... pembelian di shopee ini juga cepat... masukin tokennya... langsung generate.	[A40]	[B6]	[SB6]	[T2]
			[B1]	[SB1]	[T4]
N2	Eh jadi shopee ini enak ya. Kayak pesan makan di situ, mau beli token di situ, mau beli kuota di situ.	[A41]	[B10]	[SB3]	[T4]
			[B35]	[SB1]	
N2	Eh, kalau karena udah paham ya... Nah aku tuh karena udah paham, udah biasa make jadi aku kayak gak punya kendala... Mungkin kalau untuk pertama kali pasti bingung.	[A42]	[B11]	[SB5]	[T2]
N2	Kalau Shopee Food itu kita tidak bisa nge-chat langsung sama... restonya. Kita cuma bisa nge-chat sama driver.	[A43]	[B18]	[SB4]	[T2]
N2	Nah, aku tuh masih bingung kayak kenapa gak dikasih akses aja. Karena kan... bisa aja driver tuh belum di tempat... Kayak siapa tau kita punya catatan yang ketinggalan.	[A44]	[B18]	[SB4]	[T2]
N2	Cuman paling itu tuh... sekarang UI-nya kalau di keranjang, itu tombol hapus itu tuh kan nggak keliatan toh. Kita tuh harus nge-swipe dulu baru ada tombol hapus.	[A45]	[B19]	[SB7]	[T1]
N2	Nah itu tuh bagi pengguna awam pasti susah sih.	[A50]	[B19]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N2	Nah kayak di Shopee Food tuh minimal 25 ribu aja itu potongannya gede banget sih jujur... Kadang aku nyampe 30 aku cuman bayar belasan... Jadi diskonnya gede.	[A46]	[B2]	[SB2]	[T4]
N2	Kalau Shopee Food kan nggak, dia memang ada setiap hari pasti ada (promonya).	[A47]	[B2]	[SB2]	[T4]
N2	Nah itu pokoknya aku tekan-tekanin, aku geser. Jadi rasanya tuh kayak... ya bingung. Bingung aja sih maksudnya kenapa gak transparan gitu aja, ada tombol hapusnya di list.	[A48]	[B19]	[SB7]	[T1]
			[B4]	[SB4]	[T2]
N2	Kalau aku sih masih percaya aja ya, karena sebenarnya kendala-kendala tersebut bukan kendala yang emang bikin aku jadi... minim kepercayaan gitu loh. Kayak tidak merasa tertipu.	[A49]	[B61]	[SB10]	[T3]
N2	Kalau aku sih masih percaya aja ya, karena sebenarnya kendala-kendala tersebut bukan kendala yang emang bikin aku jadi... minim kepercayaan gitu loh. Kayak tidak merasa tertipu.	[A49]	[B20]	[SB10]	[T3]
N2	Menurut aku sih pokoknya kalau udah secara tampilan bagus, secara kayak dalam-dalami fitur-fiturnya bagus, itu tuh bakal mempengaruhi banget buat beli lagi karena nyaman.	[A51]	[B23]	[SB9]	[T1]
N2	Menurut aku sih pokoknya kalau udah secara tampilan bagus, secara kayak dalam-dalami fitur-fiturnya bagus, itu tuh bakal mempengaruhi banget buat beli lagi karena nyaman.	[A51]	[B1]	[SB1]	[T4]
			[B11]	[SB5]	[T2]
			[B53]	[SB9]	[T1]
N2	Soalnya kayak semisal eh kita beli barang nih, terus ternyata di UI itu nggak detail. Nah kita bisa jadi ragu toh.	[A52]	[B21]	[SB12]	[T3]
N2	Ternyata di sini tidak ada transparansi nih aku belinya kapan, terus dia estimasi pengirimannya kapan. Pasti kita nggak percaya dong... info-info itu harus di-highlight.	[A53]	[B21]	[SB12]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N2	Betul tentu saja sih. Soalnya kayak aku bilang tadi kalau membingungkan bakal bikin penggunanya males. Kan nggak semua pengguna pengen explore toh. Maunya ya efisien.	[A54]	[B4]	[SB4]	[T2]
N2	Mungkin orang-orang kayak kalau udah males ya nyari produk yang sama di tempat lain. Misalnya Toko TikTok... bisa aja dia beli di tempat lain dengan harga yang sama.	[A55]	[B22]	[SB1]	[T4]
N3	Nah, kebetulan di sini karena udah lama pakai shopee dan percaya shopee karena jika... apa ya... kalau pake yang lain tuh jadinya kayak aneh lagi rasanya harus nyesuaiin lagi.	[A56]	[B1]	[SB1]	[T4]
N3	Di sini yang pertama saya suka pakai Shopee karena desainnya enak dilihat dan untuk eee memakai sistemnya juga enak.	[A57]	[B23]	[SB9]	[T1]
N3	Tinggal dipencet dibeli tinggal dimasukin keranjang.	[A58]	[B24]	[SB6]	[T2]
N3	Terus untuk eee apa sih... detail lokasi pengiriman itu juga bisa lengkap ngisi sesuai titik eee lokasi, jadi nggak usah ngisi detail lagi. Nah di situ yang menurut saya enak gitu.	[A59]	[B25]	[SB6]	[T2]
N3	Terus di situ juga ada pelacakan untuk paket. Nah, jadi kita bisa ngelacak paket di situ jadi ngerasa aman aja gitu.	[A60]	[B26]	[SB12]	[T3]
N3	Nah, yang di sini buat tampilan shopee menarik tuh karena ini sih, jadi setiap apa yang kita ingin tuh pasti muncul gitu di shopee.	[A61]	[B27]	[SB5]	[T2]
N3	Nah, itu jadi... eee... kita jadi ada rasa ketertarikan di situ dan sekarang ada tambahan video kayak eee reels, ada video short-nya.	[A62]	[B28]	[SB3]	[T4]
N3	Nah di situ juga ada iklan yang biasanya kita suka di situ, benda yang kita suka di situ muncul di situ. Nah itu.	[A63]	[B27]	[SB5]	[T2]
N3	Nah, aku suka tuh karena ee bendanya nih udah terlihat jelas di video di- review sama eee sek-... di- review oleh si toko tersebut, oleh kreator toko tersebut.	[A10]	[B7]	[SB11]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N3	Jadi eee oh dengan video ini pasti benda ini nih yang dateng gitu. Jadi udah eee bakalan berharap apa yang kita dapet nanti gitu.	[A64]	[B7]	[SB11]	[T3]
N3	Sebenarnya percaya kurang percaya karena terkadang yang di video itu tidak nyata. Nah ngeceknnya lagi tuh ee lihat ini sih, lihat rating.	[A65]	[B29]	[SB11]	[T3]
N3	Jadi lihat rating di bawah tuh... jika sesuai sama yang di video ya itu saya percaya sih. Kalau misalkan banyak bintang lima itu juga saya percaya.	[A66]	[B29]	[SB11]	[T3]
N3	Itu semakin membuat saya percaya dan tertarik karena eee jika rating-nya eee buruk memang eee di atas tuh jarang muncul... bakal muncul ke atas barang-barang itu.	[A67]	[B30]	[SB10]	[T3]
N3	Itu...iya, karena eee merasa lebih percaya dan aman aja. Eee... jadi kan eee pembeli atau konsumen ini bakal tahu paketnya ini udah sampe mana gitu.	[A60]	[B26]	[SB12]	[T3]
N3	Eee tertarik sih karena simpel dan dia di situ banyak pilihannya begitu.	[A68]	[B31]	[SB9]	[T1]
N3	Jadi eee eee ingin memasukkan barang tu tinggal dimasukin keranjang, lalu dipencet beli dan di situ ada metode pembayarannya juga simpel, tidak terlalu ribet gitulah.	[A69]	[B6]	[SB6]	[T2]
			[B26]	[SB26]	
N3	Nah di sini mungkin karena saya sudah terbiasa bikin Shopee, jadi rasanya ini lebih enak aja gitu.	[A70]	[B1]	[SB1]	[T4]
N3	Jadi bisa pake eee bank kita, bisa pake eee apa langsung ini... apa namanya itu... ShopeePay.	[A71]	[B6]	[SB6]	[T2]
N3	Dan mungkin ada fitur Shopee PayLater nah di situ mungkin juga enak.	[A72]	[B32]	[SB3]	[T4]
N3	Eee pada saat itu... lebih sering karena keinginan, tapi untuk saat ini tidak sih.	[A73]	[B32]	[SB3]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N3	Ee mungkin untuk kesulitan itu saya pernah meng-... pernah mengalami kesulitan karena eee sinyal internet. Nah di situ UI-nya nih nggak muncul jika pakai data.	[A74]	[B33]	[SB4]	[T2]
N3	Jadi kemunculannya saat menggunakan Wi-Fi untuk UI misal kita ngeklik barang di situ ee kosong, hanya tampilan loading jika memakai data.	[A75]	[B33]	[SB4]	[T2]
N3	Mungkin tampilan yang berukuran mungkin dan mudah diketahui oleh orang awam yang tidak eee sering menggunakan marketplace, itu jadi ya itu tadi yang saya bilang, tampilan yang simpel... begitu.	[A76]	[B34]	[SB7]	[T1]
			[B31]	[SB9]	
N3	Nah, mungkin untuk tampilannya di situ tokonya terlihat jelas dan apakah seller tersebut terpercaya... mungkin saya nyebut dikit ada Shopee Mall begitu kan itu sudah terpercaya...	[A23]	[B9]	[SB10]	[T3]
N3	Eee menurut... menurut saya nih itu berpengaruh sih karena kembali lagi itu ke kenyamanan eee seorang yang memakainya gitu.	[A77]	[B1]	[SB1]	[T4]
N3	Mungkin di sisi lain ada aplikasi lain yang lebih sederhana lagi dan lebih mudah digunakan lagi. Di situ eee... dan mungkin pengguna Shopee ini bisa pindah ke aplikasi lain tersebut.	[A78]	[B22]	[SB1]	[T4]
N5	Mmm kalau lebih sering pakai Shopee nya kenapa itu karena dari awal emang pakainya Shopee.	[A79]	[B1]	[SB1]	[T4]
N5	Selain pakai Shopee aku juga pakai TikTok Shop. Tapi itu baru-baru aja, baru mulai dari tahun 2025 aku pakai TikTok Shop. Karena sebelumnya tuh aku merasa sulit... karena kayak nggak terbiasa aja karena udah terbiasa pakai Shopee.	[A80]	[B1]	[SB1]	[T4]
N5	Terus kenapa nggak pakai Tokopedia dan lain-lain? Itu karena diskonnya itu lebih... banyak di Shopee.	[A2]	[B2]	[SB2]	[T4]
N5	Jadi kalau beli di Shopee lebih murah dan UI-nya sudah... udah terbiasa aaku lihat	[A81]	[B35]	[SB1]	[T4]
			[B2]	[SB2]	[T4]
N5	Ee... kalau dari Shopee-nya itu jujur menyenangkan, karena ya gitu diskonnya banyak...	[A82]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N5	Terus kalau nggak menyenangkannya itu justru lebih dari mitranya Shopee atau ekspedisinya. Biasanya ya kadang barangnya belum sampai udah hilang atau direturn balik. Ya tapi kalau dari Shopee-nya jujur aman-aman aja, menyenangkan.	[A83]	[B36]	[SB10]	[T3]
N5	Mmm... kalau menurut aku UI-nya itu... gampang dipahami untuk orang yang misalnya...	[A84]	[B11]	[SB5]	[T2]
N5	karena tombol-tombolnya itu merepresentasikan dari fungsinya. Misal kayak tombol keranjang itu bentuknya...	[A85]	[B37]	[SB7]	[T1]
N5	Terus nggak ada tombol-tombol yang menyesatkan kayak misalnya tombol tengah terus malah tidak berguna gitu, nggak ada.	[A86]	[B37]	[SB7]	[T1]
N5	Ee... kalau aku suka itu di bagian... mana ya? Oh ini... bagian...	[A87]	[B38]	[SB7]	[T1]
N5	Dan kita bisa lihat rating dari tokonya dari produk-produk lainnya juga di...	[A88]	[B38]	[SB5]	[T2]
N5	Jadi bisa bandingin, kalau misalnya produk ini belum banyak yang review, aku bisa lihat produk lainnya di bagian produk itu.	[A89]	[B39]	[SB11]	[T3]
			[B38]	[SB5]	[T2]
N5	Seingat saya sih waktu awal-awal pakai... menurut saya gampang, karena setelah unduh aplikasi Shopee saya bisa langsung check out. Jadi menurut saya gampang aja dipahamin buat pemula.	[A90]	[B6]	[SB6]	[T2]
N5	Mudah... mudah banget buat pemula kayak... Ya seperti yang saya bilang tadi, tombol-tombolnya merepresentasikan yang sesungguhnya jadi kan gampang dipahami... nggak menyesatkan.	[A85]	[B37]	[SB7]	[T1]
N5	Mengalami kesulitan itu pasti pernah, tapi bukan bagian UI-nya. Maksudnya kayak salah checkout atau segala macam itu nggak, nggak pernah.	[A91]	[B40]	[SB4]	[T2]
N5	Eh kalau pakai Shopee itu yang bikin saya ngerasa nyaman dan ya... Eee dari transaksi dari awal pembayaran sampai nanti barangnya datang itu tuh diinformasi secara jelas.	[A92]	[B41]	[SB12]	[T3]
N5	Dan kita nyari tahu infonya juga gampang, jadi bikin kita kayak oh enak ya pakai Shopee karena... Infonya jelas, oh barang saya sampai mana itu dikasih tahu.	[A93]	[B26]	[SB12]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N5	Kalau saya sih percaya sama aplikasi Shopee-nya karena dari dulu saya belanja sama Shopee itu nggak pernah mengalami hal yang buruk banget.	[A94]	[B42]	[SB10]	[T3]
N5	Kalau misalnya barang saya jelek itu saya bisa return dengan gampang, atau kalau misalnya barang saya di-cancel uang saya langsung kembali dari Shopee.	[A95]	[B17]	[SB10]	[T3]
N5	Yang bikin saya suka sama Shopee itu ya... Itu, mereka sangat mendengarkan dari customernya. Kalau misalnya kita ada masalah langsung diatasi... dari Shopee.	[A96]	[B9]	[SB10]	[T3]
N5	Oh kalau yang tentang rating produk... yang aku bilang sebelumnya, Kalau misalnya di satu produk itu belum ada yang ngerating atau ratingnya baru sedikit, aku bisa lihat eh rating produk lain di halaman produk yang tadinya nggak ada ratingnya. Heeh. Jadi aku bisa lebih teryakinkan beli produk itu karena di rating produk lain di toko itu tuh bagus.	[A89]	[B39]	[SB11]	[T3]
N5	Ya karena saya sudah percaya dan saya sudah melakukan transaksi berkali-kali di...	[A94]	[B42]	[SB10]	[T3]
N5	Dan di Shopee itu karena sering belanja itu nanti sering dapet diskon...	[A97]	[B2]	[SB2]	[T4]
N5	Oh iya, karena pengalaman saya kan eh mostly itu baik kan di...	[A98]	[B35]	[SB1]	[T4]
N5	Karena saya sudah percaya sama Shopee dan kalau misalnya saya mengalami hal...	[A99]	[B20]	[SB1]	[T4]
N5	Oh kalau menurut UI-nya, aku jujur suka banget sama UI Shopee dibandingkan...	[A100]	[B23]	[SB9]	[T1]
N5	Jadi ngelihat UI dari Shopee itu aku... oh udah gampang, udah biasa, udah gampang lah intinya. Jadi mempengaruhi untuk aku belanja lagi.	[A101]	[B1]	[SB1]	[T4]
N5	Jelas... jelas berpengaruh kalau UX-nya karena dari pembayaran itu kan udah disediakan banyak sekali metode pembayaran. Jadi saya gampang kan mau lewat pembayaran apapun. Misalnya dari QRIS bisa, mau bayar lewat bank bisa, lewat COD juga bisa, lewat Indomaret bisa, gampang.	[A102]	[B6]	[SB6]	[T2]
N5	Terus dari pengirimannya juga ya walaupun ekspedisinya kadang kurang bagus, tapi kan bisa pilih ekspedisi lainnya. Yang bagus dari Shopee itu karena ekspedisinya bisa milih.	[A103]	[B15]	[SB6]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N5	Eh... tampilan UI yang menurut saya bikin nyaman itu ya sebenarnya kemarin saya udah bilang sih. Itu bagian rating produk.	[A104]	[B38]	[SB7]	[T1]
N5	Rating produk di Shopee itu kalau misalnya di... kita lihat satu produk, itu walaupun rating-nya cuman sedikit, kita bisa lihat rating produk lainnya tapi masih satu toko. Jadi walaupun rating produk yang itu tuh masih tergolong jelek atau nggak ada yang nge-rating, kita bisa lihat rating dari produk lainnya di toko itu yang bisa bikin kita percaya kalau, "Oh, ini sebenarnya tokonya bagus." Jadi kalau misalnya produk yang lain bagus, kemungkinan besar yang ini juga bagus gitu.	[A89]	[B39]	[SB11]	[T3]
N5	Kalau misalnya Tokopedia atau kayak gitu, aku cuman download terus aku lihat-lihat UI-nya. Habis itu aku hapus lagi karena aku kurang suka.	[A105]	[B23]	[SB9]	[T1]
N5	Eh... kalau kayak gitu aku bakalan pilih Shopee karena aku udah terbiasa pakai Shopee. Untuk pilihan keduanya, kalau misalnya boleh milih pilihan kedua itu bakalan TikTok Shop.	[A80]	[B1]	[SB1]	[T4]
N5	Kalau misalnya boleh dilihat-lihat dulu, aku bakalan lihat diskonnya lebih murah yang mana dari... aku bandingin antara TikTok Shop sama Shopee.	[A106]	[B2]	[SB2]	[T4]
N5	Mmm, bedanya UI Shopee sama yang lain itu... eh... kalau misalnya mau nge-chat ataupun mau naruh ke keranjang atau beli langsung itu bisa langsung keliatan.	[A107]	[B12]	[SB7]	[T1]
N5	Warnanya tuh kan menonjol, daripada page yang lainnya nggak cuman hitam sama putih doang. Ini bisa kelihatan karena warnanya tuh ijo sama oren, jadi bisa dibedain. Jadi lebih gampang aja.	[A108]	[B37]	[SB9]	[T1]
N5	Aku waktu itu pake ekspedisi dari Shopee yaitu Shopee Express. Nah waktu itu aku pesen barang. Sebenarnya barangnya sudah sampai. Cuman sama kurirnya nggak dianter-anter, sampai barangnya harus di-return ke pengirimnya ulang.	[A109]	[B8]	[SB4]	[T2]
N5	Aku lapor tapi ya udah... Karena aku belinya COD dan aku belum ngasih uang, jadi ya cuman ngelaporin tentang ekspedisinya aja, nggak ada pengembalian uang dan segala macam.	[A110]	[B17]	[SB10]	[T3]
N5	Kalau respon Shopee eh cuman ini sih kak, "mohon maaf gitu atas ini... nanti katanya ngasih peringatan ke kurirnya".	[A111]	[B18]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N5	Kalau itu sementara aku eh tetep pake Shopee, cuman pake ekspedisi yang lain.	[A103]	[B15]	[SB1]	[T4]
N5	Karena masalahnya di ekspedisi bukan di Shopee-nya.	[A83]	[B36]	[SB10]	[T3]
N5	Jadi, fungsi eh tombol yang menurut saya gampang itu kalau misalnya tekan keranjang, itu bisa langsung kelihatan semuanya. Misal kalau mau pilih satu barang doang atau pilih semuanya, itu bisa kelihatan. Nggak menjebak.	[A112]	[B13]	[SB5]	[T2]
N5	Terus juga eh tombol buat checkout-nya itu tuh pop out banget warnanya. Jadi nggak bakalan salah pencet yang akhirnya merugikan kita.	[A113]	[B37]	[SB9]	[T1]
N5	Terus kalau misalnya pas checkout itu juga bacanya gampang banget karena udah diarahin. Buat voucher, atau opsi pengirimannya juga bisa pilih. Kalau misalnya kan kemarin kan aku ada masalah sama kurir. Jadi aku bisa ini, apa namanya, ganti ekspedisinya di Shopee itu. Udah sih itu aja.	[A114]	[B12]	[SB7]	[T1]
N5	Oh, sangat berpengaruh. Soalnya kalau misalnya saya mau beli produk terus misalnya produk ini nih belum ada yang beli atau rating-nya jelek, ya saya nggak bakalan beli. Karena ya siapa sih yang mau dapet barang yang rating-nya jelek. Kan saya juga mau dapetnya barang bagus.	[A115]	[B29]	[SB11]	[T3]
N5	Kalau misalnya di Shopee ini kan walaupun misalnya aja ada barang yang belum ada rating-nya, itu bisa kita lihat produk dari toko itu yang rating-nya tinggi. Jadi meyakinkan kita untuk beli, "Oh ternyata produk lain di toko ini bagus, berarti produk yang saya beli ini harusnya juga bagus" gitu.	[A89]	[B39]	[SB11]	[T3]
N5	E... kalau membatalkan pesanan gitu nggak sampai sih. Tapi kalau misalnya kayak saya liat, "Wah, barangnya bagus", pas saya pencet ternyata nggak ada rating-nya gitu, terus saya nggak jadi beli, itu sering.	[A116]	[B29]	[SB11]	[T3]
N5	Mmm, kalau di Shopee kan sudah banyak banget yang pakai. Jadi rating-nya tuh lebih banyak yang beli, lebih banyak yang nge-rating kan.	[A117]	[B42]	[SB11]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N5	Kalau misalnya di Tokopedia itu, jujur susah banget cari rating yang bagus karena mungkin jarang orang pakai Tokopedia. Jadi rating-nya sedikit-sedikit semua. Dan saya juga ragu kalau misalnya itu rating-nya cuma bohongan. Kalau di TikTok Shop sih ya 11-12 lah sama Shopee menurut saya.	[A118]	[B29]	[SB11]	[T3]
N5	Eh... kalau pengalaman saya untuk pertama kali buka Shopee terus cari produk sih, gampang-gampang aja. Soalnya kan eh pas pertama kali buka Shopee itu di HP saya, itu langsung kelihatan tuh bagian search-nya. Jadi saya bisa langsung klik aja, terus tinggal cari yang saya mau. Misal saya mau cari parfum, langsung kelihatan.	[A119]	[B12]	[SB7]	[T1]
N5	Dan di sini tuh, di Shopee juga ada fitur kamera kalau misalnya barang yang saya cari itu nggak ada, saya bisa fotoin produk yang saya punya, nanti dia keluar apa yang saya cari gitu.	[A120]	[B13]	[SB5]	[T2]
N5	Biasanya kalau mantau status pengiriman itu bagian di profil saya, habis itu di bagian 'Dikirim'. Kelihatannya banget, soalnya ada gambar truk ekspedisi gitu, terus ada tulisan 'Dikirim'. Jadi mudah banget kalau mau cari tahu di mana.	[A121]	[B37]	[SB7]	[T1]
N5	Terus di situ ada tulisan estimasinya dan paket kita ada di mana itu, ada resinya terus kita bisa cek tanpa harus cek ke situs ekspedisinya, kita udah bisa langsung lihat di Shopee.	[A122]	[B26]	[SB12]	[T3]
N5	Oh ya, jelas. Soalnya saya jadi tahu posisi paket saya ada di mana, atau saya jadi tidak perlu ribet-ribet cek ke situs ekspedisinya sendiri. Maksudnya... Jadi saya merasa lebih aman karena tahu paket saya ada di mana.	[A123]	[B26]	[SB12]	[T3]
N5	Kalau misalnya barangnya emang gak saya terima tapi saya sudah bayar juga...	[A124]	[B17]	[SB10]	[T3]
N5	Cepat. Nggak sampai 24 jam sudah dikembalikan sama shopee uangnya.	[A125]	[B17]	[SB10]	[T3]
N5	Justru saya semakin percaya sama shopee, karena masalah yang saya alami bisa...	[A126]	[B42]	[SB10]	[T3]
N5	Eh kalau selain diskon sih ya kemudahan penggunaanya sih. Karena saya sudah...	[A127]	[B11]	[SB7]	[T1]
N5	Eh kalau selain diskon sih ya kemudahan penggunaanya sih. Karena saya sudah...	[A127]	[B1]	[SB1]	[T4]
N5	Ya walaupun terkadang beberapa bulan sekali itu mungkin ada update. Jadi kadang...	[A128]	[B11]	[SB5]	[T2]
N5	Ya. Soalnya kalau saya udah pusing sekali pusing lihat UI-nya terus saya...	[A129]	[B4]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N6	Oke, pengalamanku selama pakai Shopee ya. Yang aku sering pakai kan ShopeeFood...	[A130]	[B10]	[SB3]	[T4]
N6	Nah, yang aku rasakan dari segi UI-nya, ShopeeFood nih UI-nya tergolong simpel, mudah...	[A131]	[B11]	[SB7]	[T1]
N6	...Ya nggak ribet, nggak terlalu banyak warna yang bikin sakit mata gitu.	[A132]	[B43]	[SB9]	[T1]
N6	Terus kalau dari segi UX yang aku rasakan ya, mungkin dia agak delay...	[A133]	[B44]	[SB4]	[T2]
N6	Dan yang aku rasakan yang agak minusnya... untuk kita hapus si makanan kita, kita harus hapus manual...	[A134]	[B45]	[SB4]	[T2]
N6	...Nah itu agak ribet sama agak-agak delay dikit yang saya rasakan gitu.	[A135]	[B44]	[SB4]	[T2]
N6	Bagus yang menurutku... itu dari segi layout penempatan gambar makanan, terus deskripsinya, rating-nya juga kelihatan jelas.	[A136]	[B12]	[SB7]	[T1]
N6	Terus... ya nggak, nggak menggunakan warna yang norak dan bikin sakit mata.	[A137]	[B43]	[SB9]	[T1]
N6	Kalau dari segi UI... penempatannya nggak yang terlalu miring banget ke kiri, miring banget ke kanan... proporsional lah.	[A138]	[B46]	[SB9]	[T1]
N6	Karena udah sering makai juga... jadi ya udah pakainya Shopee aja.	[A139]	[B1]	[SB1]	[T4]
N6	...terus ya layout-nya nggak terlalu ribet, balik lagi proporsional menurut saya...	[A140]	[B35]	[SB9]	[T1]
N6	Diskonnya juga mantap.	[A141]	[B2]	[SB2]	[T4]
N6	Uh... kayaknya nggak (akan pakai Shopee kalau tidak ada diskon).	[A142]	[B47]	[SB2]	[T4]
N6	Oke, fitur yang paling aku suka... hmmm... Flash Sale makanannya.	[A143]	[B48]	[SB2]	[T4]
N6	Pertama murah, kalau dibandingin sama e-commerce lain harganya lebih miring, jadi ya saya lebih milih ShopeeFood.	[A144]	[B10]	[SB3]	[T4]
			[B2]	[SB2]	
N6	Oke... eh ini, Shopee PayLater. Banyak manfaat yang saya dapet. Ya, heeh.	[A145]	[B32]	[SB3]	[T4]
N6	Eh Shopee PayLater... kalau kita mengaktifkan... diskon yang kita dapet di makanan juga jauh lebih banyak.	[A146]	[B49]	[SB3]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N6	Hal pertama yang saya lakukan ya lihat review-nya.	[A147]	[B50]	[SB11]	[T3]
N6	Terus lihat bintangnya berapa, lihat review-nya dari pelanggan-pelanggan lain itu seperti apa.	[A148]	[B50]	[SB11]	[T3]
N6	Setelah itu saya coba lihat menunya, saya coba masukin diskonnya...	[A149]	[B51]	[SB7]	[T1]
N6	...kalau harganya murah dan worth it, saya checkout.	[A150]	[B24]	[SB6]	[T2]
			[B52]	[SB6]	[T2]
N6	Semakin percaya.	[A151]	[B29]	[SB11]	[T3]
N6	Semakin kita lihat UI-nya bagus, maka rasanya kayak, 'oh ini premium aplikasinya' gitu lho.	[A152]	[B53]	[SB9]	[T1]
N6	Jadi kayak tampilannya juga oke... otomatis mikirnya... berarti yang bikin ini bukan yang kayak main-main gitu.	[A153]	[B53]	[SB9]	[T1]
N6	UI seperti apa yang oke... yang dia tidak menggunakan terlalu banyak warna, simpel, dan jelas, informatif.	[A154]	[B54]	[SB9]	[T1]
N6	Ya dari segi tampilan dia sangat informatif ya menurutku. Terus simpel aja dipakainya, makanya mudah digunakan.	[A155]	[B54]	[SB7]	[T1]
N6	Untuk makanan mudah melihat makanan mana yang dia sedang diskon besar-besaran seperti fitur flash sale.	[A156]	[B12]	[SB7]	[T1]
N6	Terus kalau Shopee pada umumnya kan ada Shopee Mall... Dia langsung di depan tampilannya gitu lho.	[A157]	[B12]	[SB7]	[T1]
N6	Karena dari kemudahan itu jadi lebih... simpel untuk memakai aplikasinya, terus kita juga udah tau aplikasinya seperti apa...	[A158]	[B11]	[SB5]	[T2]
N6	...jadi ya lebih... lebih mudah pakainya, jadi percaya.	[A159]	[B55]	[SB10]	[T3]
N6	Dari segi diskon menurut saya. ShopeeFood punya... punya diskon yang paling miring gitu, paling banyak.	[A160]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N7	Eh, pengalamanku nih. Jadi awalnya aku tuh tertarik menggunakan Shopee itu karena teman-teman pada pakai Shopee semua.	[A161]	[B56]	[SB11]	[T3]
N7	Dan yang kedua itu juga, misalnya kita malas untuk membeli atau berbelanja di luar, kita bisa langsung pesan lewat HP.	[A162]	[B10]	[SB3]	[T4]
N7	Dari pengalaman sih shopee itu menghadirkan seperti promo, terus fitur-fitur yang menarik.	[A163]	[B2]	[SB2]	[T4]
N7	Tentunya kayak aplikasi filter, terus search engine-nya, lalu ada fitur kayak review gitu kan sangat ngebanu.	[A164]	[B13]	[SB5]	[T2]
			[B50]	[SB11]	[T3]
N7	Sebenarnya kalau dibilang sulit sih engga, cuman eh saya itu sering salah tekan antara logo pencarian sama logo shopee live yang di bawah itu loh.	[A165]	[B4]	[SB8]	[T1]
N7	Lalu eh kalau yang kedua, ada fitur menu di bawah ini loh, kayak Shopee Video itu kadang kepencet sendiri kalau pas lagi scroll.	[A166]	[B4]	[SB8]	[T1]
N7	Eee kalau dibilang sering, seminggu itu bisa sampai mungkin di atas dua, karena aku sering beli makanan di ShopeeFood.	[A167]	[B10]	[SB3]	[T4]
N7	Eee kalau pertama kali saya pakai ini dari SMP sih, sekitar tahun 2018-2019.	[A168]	[B1]	[SB1]	[T4]
N7	Biasanya saya beli produknya kayak baju-baju, outfit, celana, sepatu. Lalu kebutuhan sehari-hari juga.	[A169]	[B10]	[SB3]	[T4]
N7	Eh kenapa aku lebih milih Shopee? Yaitu yang kembali tadi kayak fiturnya mudah dipahami.	[A170]	[B11]	[SB5]	[T2]
N7	Soalnya kalau saya kan sebelumnya pernah nyoba kayak Lazada atau Tokped. Itu saya ngerasa terlalu banyak tombol yang harus ditekan buat nyari satu barang.	[A171]	[B5]	[SB4]	[T2]
N7	Jadi menurut saya yang paling efisien itu emang pake Shopee sih ketimbang yang lain.	[A172]	[B35]	[SB1]	[T4]
N7	Nah lalu dalam pembayarannya itu sangat-sangat mempermudah sekali karena banyak platform metode pembayaran.	[A173]	[B6]	[SB6]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N7	Nah dari sisi tampilan itu, aku menilainya ini terstruktur ya dari atas sampai bawah.	[A174]	[B46]	[SB9]	[T1]
N7	Itu di atas sendiri kan ada gambarnya, dan lalu juga ada varian produknya yang jelas kelihatan.	[A175]	[B12]	[SB7]	[T1]
N7	Terus kalau kita scroll ke bawah sedikit, di situ ada informasi mengenai tokonya dan review pembeli.	[A176]	[B38]	[SB7]	[T1]
			[B12]	[SB7]	[T1]
			[B50]	[SB11]	[T3]
N7	Kalau aku sih itu sangat-sangat mudah digunakan, karena sudah banyak banget penyesuaian dalam desainnya yang bikin gampang diliat.	[A177]	[B11]	[SB7]	[T1]
N7	Ada. Itu tadi dalam metode pembayaran. Itu sangat mempermudah. Karena Shopee membuka beberapa kerja sama dengan bank-bank.	[A178]	[B6]	[SB6]	[T2]
N7	Aksesnya juga gampang banget, tinggal pilih metode lalu bayar. Selesai transaksinya cepat.	[A179]	[B24]	[SB6]	[T2]
N8	Nah itu membuat HP ngelag lah istilahnya, membuat membebankan HP sehingga terganggu ketika baru memulai atau membuka aplikasi Shopee. Nah itu buruknya dari saya.	[A180]	[B44]	[SB4]	[T2]
N8	Setelah itu untuk selanjutnya mungkin dari pembelian atau penggunaan fitur shopping dan selanjutnya menurut saya itu sudah cukup mudah untuk digunakan.	[A181]	[B11]	[SB5]	[T2]
N8	Eh pembayaran juga gampang dilakukan, cukup untuk mendaftar, daftarkan sistem pembayaran yang kalian punya dan langsung bisa checkout seperti itu.	[A182]	[B6]	[SB6]	[T2]
N8	Oh baik, jadi maksudnya mudah itu alurnya sangat gampang. Anda melihat produk, Anda mengklik, habis itu baca deskripsinya ada, gambarnya ada, klik checkout, melakukan pembayaran.	[A183]	[B24]	[SB6]	[T2]
			[B11]	[SB5]	

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N8	dan setelah itu menunggu pengiriman barang tersebut sampai barang itu sampai.	[A184]	[B14]	[SB6]	[T2]
N8	Dan di situ juga ada satu yang saya sukai dari Shopee ketika barangnya kurang sesuai ataupun rusak kita bisa mengajukan refund dari produk itu dengan mengirimnya ke agen pengiriman yang kita pilih.	[A95]	[B17]	[SB10]	[T3]
N8	Eh e-commerce lain pernah. Mereka menurut saya kurang lebih menawarkan hal yang sama, mereka punya sistem pembayaran bermacam-macam tapi menurut saya Shopee yang paling beragam.	[A185]	[B6]	[SB6]	[T2]
N8	Di Shopee umur saya seharusnya sudah cukup untuk membeli produk tersebut, namun terkadang masih tidak dapat muncul produk itu. Nah itu menjadi kekurangan juga.	[A186]	[B21]	[SB12]	[T3]
N8	Sedangkan dari Tokopedia karena saya sudah konfirmasi umur saya, disclaimer di Shopee saya juga sudah konfirmasi umur saya dan verifikasi KTP gitu, itu seharusnya sama lah untuk di Tokopedia, tapi kenapa nggak muncul di Shopeenya ya.	[A187]	[B59]	[SB12]	[T3]
N8	Nah dua video itu kalau menurut saya yang bikin ngelag itu karena dia Shopee masih menampilkan video lama dari yang terakhir kali kita buka.	[A188]	[B44]	[SB4]	[T2]
N8	Dan ketika kita membuka itu akan otomatis ke-refresh ulang. Nah refresh ulangnya itu atau memuat ulangnya itu yang memberatkan HP kita yaitu dia memuat ulang satu halaman itu.	[A189]	[B33]	[SB4]	[T2]
N8	Jadi selain dia memuat display produk ulang, dia memuat ulang dua video tersebut.	[A190]	[B33]	[SB4]	[T2]
N8	Namun itu bisa jadi mempermudah ataupun mempersulitlah dari segi tampilan. Jika Anda tidak menggunakan tombol-tombol itu, itu malah mempersulit bagi yang sukanya simpel-simpel.	[A191]	[B34]	[SB7]	[T1]
			[B4]	[SB4]	[T2]
N8	Kalau di Shopee mungkin bisa seperti itu namun ketika membuka kita dihadirkan beberapa pilihan itu. Beragam pilihan.	[A192]	[B12]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N8	Menurut saya itu yang membedakan dari Shopee dan Tokopedia dan itu juga menjadi faktor pemberat di Shopee.	[A193]	[B57]	[SB7]	[T1]
N8	Bisa jadi itu memperkuat UI dari Shopee itu atau bisa dibilang eh keuntungan dari Shopee itu, atau bisa jadi malah kekurangan dari Shopee itu karena beberapa orang saya yakin itu malah mengganggu.	[A194]	[B3]	[SB8]	[T1]
N8	Menurut saya ketika awal memakai itu cukup mengganggu.	[A195]	[B3]	[SB8]	[T1]
N8	Ya karena saya itu orangnya simpel, kalau ingin sesuatu ya saya maunya langsung muncul gitu ya.	[A196]	[B31]	[SB9]	[T1]
N8	Shopee cukup mudah digunakan dalam artian ya kalau fokus ke apa yang ingin Anda gunakan ataupun Anda tahu apa yang ingin Anda lakukan di Shopee itu, itu akan sangat mempermudah.	[A197]	[B11]	[SB5]	[T2]
N8	Tapi kalau Anda masih awam atau baru menggunakan Shopee, Anda sepertinya akan berhadapan dengan itu, cukup kebingungan dengan ini fungsinya apa dan akhirnya melenceng dari penggunaan awal ingin apa.	[A198]	[B5]	[SB4]	[T2]
N8	Kalau Anda ingin pesan makan ya tinggal Anda langsung membuka Shopee Food, kalau Anda ingin menonton video tentang produk-produk ya tinggal klik video produk itu, ataupun Anda ingin belanja ya tinggal search produk apa yang ingin Anda cari, entah kategori apa.	[A199]	[B11]	[SB5]	[T2]
N8	tapi diskon ini memicu kita untuk membeli karena saya nggak tahu ini karena tampilan warna atau apanya ya namun itu berpengaruh bagi saya dalam seperti ada tag gratis ongkir, ada tag flash sale.	[A200]	[B2]	[SB2]	[T4]
			[B37]	[SB9]	[T1]
N8	Iya fitur promosi itu cukup berpengaruh dalam mempengaruhi keputusan ketika membeli itu.	[A201]	[B2]	[SB2]	[T4]
N8	Cuman di Shopee Food ada saya nggak tahu tapi terasa setiap membuka suatu toko bakal terjadi refresh sebentar dan itu cukup mengganggu karena itu tergantung jaringan kita itu bakal cukup lama ataupun terjadi sebentar.	[A202]	[B33]	[SB4]	[T2]
N8	Nah itu memperlambat proses kita ketika memesan makanan di Shopee Food.	[A203]	[B4]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N8	Karena ketika kita kebingungan dalam membeli apa, flash sale itu bisa menjadi solusi untuk apa yang ingin kita beli.	[A204]	[B27]	[SB5]	[T2]
N8	Apalagi di flash sale itu kita diberi diskon untuk suatu produk yang ingin kita beli itu.	[A205]	[B2]	[SB2]	[T4]
N8	Yang serupa mungkin flash sale-nya itu, cuman menurut saya tampilan dari Shopee itu flash sale-nya lebih menarik daripada yang lain.	[A206]	[B53]	[SB9]	[T1]
N8	Dari UI itu kan mempengaruhi ke pengalaman kita entah pengalaman itu kemudahan dalam memakai aplikasi tersebut nah menurut saya itu semakin mudah, orang-orang semakin nyaman menggunakannya yang berujung pada semakin sering digunakan.	[A207]	[B35]	[SB1]	[T4]
N8	Ya itu sama kayak jawaban saya sebelumnya, karena itu memudahkan kita untuk memakai jadi kita bakal lebih sering untuk memakai aplikasi tersebut.	[A208]	[B1]	[SB1]	[T4]
N8	Ya contohnya ya kalau tujuannya jelas seperti yang saya sebutkan ya tinggal cari tombol search bar, ketik yang kita cari, dapat produknya, check out, udah.	[A209]	[B51]	[SB6]	[T2]
N8	Saya percaya karena saya sudah beberapa kali memakai aplikasi Shopee.	[A210]	[B42]	[SB10]	[T3]
N8	Karena di Shopee ada sebuah jaminan dan ketika kita kurang percaya dari suatu toko, kita dapat mencari toko lain yang lebih terpercaya.	[A211]	[B20]	[SB10]	[T3]
N8	Apalagi ada fitur mall yaitu toko shopee mall istilahnya, itu adalah toko-toko yang sudah dijalankan oleh shopee dan toko-toko itu ada di seperti di swalayan besar, mall gitu.	[A23]	[B9]	[SB10]	[T3]
N9	Kalau ada masalah itu, kalau ngehubungin CS-nya itu menurut saya cukup cepat tanggap juga, terus mereka terima kasih solusi yang baik juga.	[A212]	[B18]	[SB4]	[T2]
N9	Terus saya langsung chat CS-nya, mereka langsung balas, terus minta bukti chat saya sama driver-nya.	[A213]	[B9]	[SB10]	[T3]
N9	Terus makanannya di-cancel, terus uangnya dikembalikanin gitu. Nggak lama kok, nggak nyampe semenit kayaknya udah langsung dibalas.	[A214]	[B17]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N9	Alasan lainnya karena barang-barangnya sih. Di Shopee itu barangnya lebih lengkap menurut saya daripada yang lain seperti Tokopedia atau TikTok.	[A215]	[B10]	[SB3]	[T4]
N9	Terus sama dengan voucher-vouchernya itu kayak selalu ada gitu. Voucher-voucher gratis ongkir atau flash sale-flash sale-nya begitu.	[A216]	[B2]	[SB2]	[T4]
N9	Menurut saya Shopee itu lebih simpel aja sih daripada Tokopedia.	[A217]	[B31]	[SB9]	[T1]
N9	Dari tampilan juga menurut saya pribadi, saya lebih merasa Shopee itu lebih baik. Lebih mudah gitu kalau mau cari-cari barang.	[A218]	[B12]	[SB7]	[T1]
N9	Terus seperti algoritmanya juga lebih bagus Shopee daripada Tokopedia.	[A219]	[B27]	[SB5]	[T2]
N9	Semisal mencari barang nih, misalnya TWS gitu. Dia terima kasih banyak tampilan-tampilan harganya. Terus nggak dengan satu merek aja, jadi rapi gitu.	[A220]	[B46]	[SB9]	[T1]
N9	Enak begitu banyak pilihan begitu. Jadi mereka ngasih banyak pilihan-pilihan gitu sih.	[A221]	[B10]	[SB3]	[T4]
N9	Kalau di shopee tuh brand-brand-nya kayak banyak gitu. Jadi pilihannya lebih banyak dari Tokped.	[A222]	[B10]	[SB3]	[T4]
N9	Kalau buat saya sendiri sih nggak sih, karena itu jadi banyak pilihan gitu.	[A223]	[B27]	[SB5]	[T2]
N9	Kan kalau random kan kita bakal ngeklik satu-satu, terus ngelihat speknya, terus lihat ini lebih baikkah, lebih worth it secara cost atau tidak.	[A224]	[B52]	[SB6]	[T2]
N9	Itu saya lebih suka kalau dia muncul secara acak begitu.	[A225]	[B27]	[SB5]	[T2]
N9	Kendala di Shopee itu tampilan awalnya sih. Tampilan awal Shopee itu kan ada fitur live sama short-short video gitu kan ya. Nah, itu menurut saya itu mengganggu.	[A226]	[B58]	[SB8]	[T1]
N9	Karena itu membuat aplikasinya tuh ketika awal dibuka terasa berat begitu. Itu menurut saya mengganggu sih.	[A227]	[B33]	[SB4]	[T2]
N9	Ya. Menurut saya tampilan yang kayak gitu sih mengganggu menurut saya.	[A228]	[B3]	[SB8]	[T1]
N9	Kalau yang baik itu tampilan beranda yang pasti itu pasti saran-saran, saran-saran yang udah memikirkan algoritmanya Shopee.	[A229]	[B27]	[SB5]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N9	Jadi semisal kalau kita sering mencari baju atau brand-brand tertentu, jadi ketika buka Shopee itu sebaiknya cuman ya itu list katalog-katalog barang-barang saran-saran itu.	[A230]	[B12]	[SB7]	[T1]
N9	Nggak usah ada live-live, walaupun kalau ada itu terpisah gitu. Jadi perlu diklik dulu live gitu, jadi nggak perlu muncul di depan.	[A231]	[B11]	[SB5]	[T2]
N9	Yang pertama kalau TikTok Shop kayaknya ngaktifinnya lebih susah daripada Shopee.	[A232]	[B11]	[SB5]	[T2]
N9	Terus gunakan PayLater-nya di Shopee itu enak gitu, misalnya kita pakai PayLater Rp50.000 terus kita mau bayar di bulan depan itu seingat saya kalau gak 0 kalau gak kecil gitu.	[A233]	[B32]	[SB3]	[T4]
N9	Jadi misalnya saya minjam Rp50.000 bulan depan saya bayar Rp50.000 juga. Kecuali saya pilih durasinya 3 bulan, itu bunganya ada sih. Kalau yang bayar bulan depan setau saya itu 0. Jadi menurut saya itu salah satu yang terbaik.	[A234]	[B32]	[SB3]	[T4]
N9	Karena mereka respon terus langsung kasih solusi gitu. Jadi nggak bertele-tele, nggak banyak bertanya-tanya, mereka langsung sigap.	[A235]	[B18]	[SB4]	[T2]
N9	Pernah saya pernah membeli barang, terus barangnya tidak sesuai, terus saya ngajuin pengembalian.	[A236]	[B17]	[SB10]	[T3]
N9	Pernah saya pernah membeli barang, terus barangnya tidak sesuai, terus saya ngajuin pengembalian.	[A236]	[B17]	[SB10]	[T3]
N9	Dan menurut saya itu cepat, tidak masalah, tidak bertele-tele langsung tidak lama begitu cairnya.	[A237]	[B17]	[SB10]	[T3]
N9	Emang gak langsung di hari itu sih, ada prosesnya.	[A238]	[B9]	[SB10]	[T3]
N9	Menurut saya UI-nya shopee itu bagi saya yang paling terbaik di indo, e-commerce shopee sih.	[A239]	[B53]	[SB9]	[T1]
N9	Dari tampilan list-list katalognya, dari list pembayarannya, itu saya suka juga.	[A240]	[B46]	[SB9]	[T1]
N9	Itu kalau di shopee itu kan kalau kita pesan barang terus ada pilihan metode pembayarannya itu kayak simpel aja gitu.	[A241]	[B6]	[SB6]	[T2]
N9	Kalau PayLater, PayLater, terus kalau mau virtual account juga itu mudah tuh. Tinggal pilih-pilih terus tinggal copy, gitu-gitu aja.	[A242]	[B6]	[SB6]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N9	Kalau secara kemudahan penggunaan menurut saya sangat mudah. Karena alurnya mengalir, tidak ada yang bolak-balik.	[A243]	[B24]	[SB6]	[T2]
N9	Jadi mereka tuh gampang gitu, misal kita cari barang satu misalnya meja, terus langsung checkout, itu kalau misalnya saldonya ada terus udah alamat udah tersimpan itu kayak next next next.	[A244]	[B24]	[SB6]	[T2]
N9	Apalagi dengan HP yang sekarang bisa pembayarannya tidak masuk PIN ya, bisa Face ID atau sidik jari. Itu kayak misal dari awal pencarian barang itu kayak cuman next next next terus pakai jari itu langsung selesai gitu, langsung terbayar gitu.	[A245]	[B25]	[SB6]	[T2]
N9	Kalau saya pribadi percaya karena ya mungkin sudah puluhan atau ratusan kali saya berbelanja di Shopee dan sampai sekarang sih belum ada masalah sih.	[A246]	[B42]	[SB10]	[T3]
N9	Menurut saya UI berpengaruh. Karena kalau kita belanja dengan aplikasi-aplikasi yang tidak familiar di Indo, misalnya Amazon atau eBay gitu, itu saya mau mencari bahkan melihat spesifikasi harga itu kadang saya kebingungan. Jadi menurut saya itu pengaruh sih.	[A247]	[B34]	[SB7]	[T1]
N9	Ya itu berpengaruh, sama seperti kayak di apa ya satu lagi, Bukalapak, itu UI-nya menurut saya kurang sih. Jadi saya kalau belanja di situ jadi nggak pengen lagi belanja di situ gitu.	[A248]	[B22]	[SB1]	[T4]
N9	Kalau di Shopee tuh dia kayak punya algoritma sendiri memang nggak terlalu spesifik, jadi kadang misalnya kita cari HP ini, dia nggak HP itu aja yang muncul. Jadi HP-HP lain muncul jadi kadang membuat kita tahu oh ada varian yang lain nih gitu.	[A249]	[B27]	[SB5]	[T2]
N9	Jadi menurut saya kemudahan dan membuat saya percaya sama Shopee sih.	[A250]	[B55]	[SB10]	[T3]
N10	Karena lebih familiar aja sih.	[A251]	[B1]	[SB1]	[T4]
N10	Kalau misal platform lainnya aku udah pernah coba juga kan kayak dari Tokopedia gitu-gitu, tapi masih kurang paham.	[A252]	[B5]	[SB4]	[T2]
N10	Jadinya lebih mudah digunakan dari si Shopee ini karena sudah biasa juga kali ya.	[A253]	[B1]	[SB1]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	Apalagi warnanya menurut aku enggak mencolok-mencolok banget, terus juga desainnya juga menurut aku mudah dipahami juga sih.	[A254]	[B23]	[SB9]	[T1]
N10	Karena kan dia kan ada perbedaan tuh, misalnya kita mau beli sekarang terus kayak mau ditaruh di keranjang dan lain-lain tuh ada perbedaan dan itu jelas.	[A255]	[B12]	[SB7]	[T1]
N10	Jadi kayak gampang banget untuk orang awam tuh kalau misal baru pertama kali pakai Shopee juga pasti paham.	[A256]	[B34]	[SB7]	[T1]
N10	Terus juga karena sering ada promo kan, ada kayak Cek Deal-nya, terus Checkout Murah gitu-gitu, jadi ShopeeFood tuh jos.	[A257]	[B2]	[SB2]	[T4]
N10	Sejauh aku pakai Shopee sih enggak, karena ya kayak yang tadi aku bilang dia kriteria apa desain-desainnya itu mudah dipahami.	[A258]	[B11]	[SB5]	[T2]
N10	Jadi kayak kalau misal ada fitur baru gitu-gitu tuh pasti mudah banget sih dipahami.	[A259]	[B11]	[SB5]	[T2]
N10	Kalau aku sih percaya ya, karena aku ada beberapa kali juga kendala kayak waktu aku beli kaca cermin gitu pecah, terus pengajuan pengembalian dan itu lumayan cepat juga.	[A260]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Jadi menurut aku Shopee juga tanggung jawab okelah untuk pengembalian.	[A261]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	Benar. Jadi kalau misal ajukan pengembalian itu dia kita harus kasih tahu fotonya dan segala macamnya kan, jadi kayak mudah, cepat juga sih menurut aku dikonfirmasi-nya gitu.	[A262]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Nah biasanya aku tuh melihat kalau mau beli itu lihat dari kalau produk tergantung produk ya. Kalau tergantung produk apalagi produk yang cukup banyak fake-nya atau KW-KW-nya itu aku sering di Mall Ori-nya.	[A263]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	Tapi kalau misal kayak yang barang-barang biasa gitu itu di toko Star yang ratingnya bagus dan juga terjual, review-review-nya kan di bawah banyak tuh ratingnya, terus kata- katanya deskripsinya gitu-gitu sih yang buat aku percaya ke toko-toko di Shopee-nya.	[A264]	[B29]	[SB11]	[T3]
N10	Benar. Kalau aku tergantung juga dari produk yang sudah nyampai ke aku. Kalau misal memang bagus dan aman gitu ya aku pasti bakal repurchase lagi sih.	[A265]	[B42]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	Nah kalau di aku, Shopee aku tuh sering dapat gratis ongkir.	[A266]	[B2]	[SB2]	[T4]
N10	Jadinya aku sering pakai Shopee karena juga ada promo-promo yang karena aku sering pakai jadi muncul promo di toko-toko tertentu gitu kan. Itu sih yang bikin aku juga sering pakai shopee atau repurchase-repurchase di shopee gitu.	[A267]	[B1]	[SB1]	[T4]
N10	Yalah. Pasti sih menurutku shopee-nya pengalaman aku pakai shopee juga karena kan udah kebiasa ya, udah banyak juga pengalaman pakai shopee gitu-gitu, jadinya pasti lebih sering, lebih mudah untuk aku mau repurchase barang-barang lagi gitu.	[A268]	[B1]	[SB1]	[T4]
N10	Ya kalau itu pasti iyalah, apalagi terutama kan kalau misal produknya enggak sesuai tuh, kalau kita komplain terus kayak enggak dijawab sama tokonya atau dibiarin gitu aja kan pasti mempengaruhi rasa percaya aku untuk belanja di Shopee itu lagi gitu.	[A269]	[B22]	[SB1]	[T4]
N10	Jadi makanya pas aku udah coba sendiri pakai HP aku sendiri, aku lebih familiar dengan tombol-tombol UI-nya gitu.	[A270]	[B11]	[SB5]	[T2]
N10	Apalagi kan kalau kita lihat UI-nya si Shopee ini bener-bener kelihatan bedanya kan. Dari tombolnya, warnanya, itu bisa-bisa kita mudah untuk bedain. Kan ada oren, ada yang putih, terus juga ada yang merah gitu kan.	[A271]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	Kayak mudah untuk kita paham sih menurut aku sebagai pengguna baru pada saat itu.	[A272]	[B11]	[SB5]	[T2]
N10	Kalau perbandingan menurut aku di e-commerce lain tuh terlalu banyak tombol-tombol yang nggak perluin gitu sih.	[A273]	[B4]	[SB8]	[T1]
N10	Nah dibandingkan dengan di shopee, kalau yang shopee itu kan ada masuk keranjang terus juga ada tombol yang beli sekarang. Sama ada tombol lain lagi, lebih apa ya, ada yang buat untuk chat langsung ke pelanggan dan juga lainnya.	[A274]	[B12]	[SB7]	[T1]
N10	Jadi kita tuh kalau pencet itu bisa langsung chat ke pelanggan eh ke pelanggan, ke tokonya langsung kan.	[A275]	[B13]	[SB5]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	Kenapa? Karena beli dengan diskon tuh sebenarnya kalau kita masuk keranjang itu bisa, kalau di Shopee kan kita masuk keranjang, kita langsung checkout sekarang, langsung ada vouchernya.	[A276]	[B24]	[SB6]	[T2]
N10	Tapi kalau misal di Tokopedia itu kita ada dua tombol gitu kan, masuk keranjang sama beli menggunakan diskon.	[A277]	[B5]	[SB4]	[T2]
N10	Nah kalau misalnya di toko itu tidak ada diskon berarti kita tidak bisa membelinya sekarang atau bagaimana. Terus jadi menurut aku itu kayak... gak penting aja sih.	[A278]	[B5]	[SB4]	[T2]
N10	Ada, waktu itu saya ada beli barang gitu kan di Shopee. Ternyata pas datang itu tidak sesuai dengan yang aku pesan. Akhirnya dari Shopee saya mengajukan pengembalian dan di-refund-nya itu cukup cepat.	[A279]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Jadi kita tuh cuma perlu fotoin aja buktinya kita pesannya tuh warna apa, tapi yang datang warna apa. Terus nanti dari shopee itu minta foto bukti bukti bajunya, sama bukti kita yang pesen tadi.	[A280]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Terus habis itu udah, tinggal di-oke dan beberapa jam kemudian bakal dibalikin duitnya.	[A281]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Jadi kalau misalnya kan ada yang diskon-diskon tuh, aku udah pencet untuk sekarang beli yang sekarang bukan yang masuk keranjang kan. Nah tapi ternyata diskonnya langsung hilang secepat itu.	[A282]	[B44]	[SB4]	[T2]
N10	Jadi, jadi kayak respon dari shopee-nya entah itu mungkin jaringan aku atau data dari shopee-nya, itu jadi salah gitu lho. Jadi aku ke-checkout pas harga aslinya, bukan harga diskonnya, gitu.	[A283]	[B40]	[SB6]	[T2]
N10	Yang paling membantu. Menurut aku sih pada saat kami memeriksa katalog ya. Jadi tuh kalau kita mengecek katalog kan tinggal dipencet aja. Terus bisa di-slide-slide. Jadi kita bisa cek-cek produknya tuh gimana.	[A284]	[B13]	[SB5]	[T2]
N10	Terus juga review-nya. Menurut aku review-nya di mereka tuh bagus juga karena banyak orang-orang tuh yang me-review-nya pakai foto.	[A285]	[B7]	[SB11]	[T3]
N10	Kalau di e-commerce lain mungkin jarang ya. Jadi kita kayak kurang dipercaya aja sih. Makanya yang itu lebih senang aja pakai shopee.	[A286]	[B29]	[SB11]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	Kenapa jauh lebih mudah? Karena menurut saya dari UI tombol-tombolnya juga berbeda-beda. Yang tadi kayak aku bilang warnanya juga beda, dan pas gitu lho.	[A287]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	Misalnya kita mau nge-chat nge-chat ke tokonya, itu tombol mereka kan tombol yang emang buat chat gitu kan. Jadinya kita langsung paham, oh ini yang buat chat, ini yang buat masuk keranjang, ini yang buat beli sekarang.	[A288]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	Jadi kayaknya nggak bikin ambigu kita sebagai pengguna gitu.	[A289]	[B12]	[SB7]	[T1]
N10	Oke kalau masalah promo itu karena menurut saya dari ShopeeFood sendiri promonya lebih gede. Itu yang pertama.	[A290]	[B2]	[SB2]	[T4]
N10	Aku aku pasti juga sering ya bandingin misalnya aku beli di Shopee ini berapa, beli di GrabFood-nya berapa, di GoFood-nya berapa. Nah ternyata di Shopee ini lebih murah atau lebih gede diskonnya. Makanya aku lebih sering checkoutnya dari Shopee.	[A291]	[B2]	[SB2]	[T4]
N10	Nah balik lagi, kan aku tadi sering bandingin kan dengan yang GrabFood dan juga GoFood. Tapi kalau misalnya dari ShopeeFood ternyata lebih mahal daripada yang GrabFood dan juga GoFood, saya pastinya membelinya di yang lain, di GrabFood misalnya.	[A292]	[B2]	[SB2]	[T4]
N10	Jadi emang tergantung promonya aja sih. Cuman karena kebetulan di shopeefood itu promonya lebih sering lebih gede makanya aku lebih sering menggunakan pakai shopeefood.	[A293]	[B2]	[SB2]	[T4]
N10	Terus yang kedua itu dari Shopee pada saat kami meminta pengembalian itu disuruh upload video yang unboxingnya, sama bukti fotonya, foto produknya itu. Terus dikasih alasan kenapa mau dikembalikan.	[A294]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Ya udah kan aku kasih alasan kalau barangnya pecah pada saat sebelum datang ke saya gitu. Terus aku juga chat dari tokonya dong, dan tokonya juga direkomendasikan untuk ajukan pengembalian aja dari Shopee-nya. Nah akhirnya ditunggu beberapa jam baru itu dibalikin uangnya dari Shopee gitu.	[A295]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Cuma kan pecah lagi tuh kan pasti salah kesalahan dari ekspedisinya.	[A296]	[B36]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	Dan pihak Shopee juga mau melakukan refund itu dengan waktu yang tidak lama, tidak sampai sehari-hari. Itu menurut aku udah cukup banget buat aku merasa aman kalau mau menggunakan Shopee kembali gitu.	[A297]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Jadi kalau misalnya kita tidak beli di tempat yang terpercaya, itu pasti bakalan takut, ada rasa takut kalau ini barangnya KW atau nggak asli lah, nggak ori dari yang dari brand-nya langsung.	[A298]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	Makanya menurut aku dengan Shopee ada menyebutkan bahwa ini tokonya mall atau starnya berapa, itu sangat membantu untuk kita lebih percaya beli ke Shopee gitu.	[A299]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	Menurutku nggak ada sih. Kalau misalnya barangnya emang bagus ya aku bakal repurchase lagi emang karena barangnya aja, bukan karena hal-hal lainnya gitu.	[A300]	[B42]	[SB10]	[T3]
N10	Fiturnya ya? Kalau dari fiturnya untuk repurchase itu kayaknya karena... oh kalau misalnya kita, kita kan udah pencet selesai tuh. Misalnya udah beli produk selesai, selesai kan ada dia, Shopee itu ada fitur kita bisa lihat produk apa aja yang sudah kita beli selesai. Maksudnya sudah datang ke kita.	[A301]	[B6]	[SB3]	[T4]
N10	Nah di situ kita tidak perlu mencari produknya lagi gitu lho secara manual. Tapi kita bisa langsung klik lagi aja, terus nanti dia ada tombol beli lagi.	[A302]	[B24]	[SB6]	[T2]
N10	Nah di situ kita bisa langsung beli. Jadi tidak perlu mencari secara manual lagi atau tokonya lagi harus di-searching lagi gitu.	[A303]	[B24]	[SB6]	[T2]
N11	Aku kan memang biasa belanja itu lebih sering dari Shopee dibanding platform lain.	[A304]	[B1]	[SB1]	[T4]
N11	Memang selama aku menggunakan Shopee ini fitur-fiturnya lebih enak dari desainnya juga lebih enak buat belanja, lihat-lihat barang.	[A305]	[B35]	[SB9]	[T1]
N11	Ya sering sih aku pakai Shopee.	[A306]	[B1]	[SB1]	[T4]
N11	Pernah, tapi memang dari awal tuh mungkin yang kupakai tuh emang e-commerce Shopee ya.	[A307]	[B1]	[SB1]	[T4]
N11	Dari desain yang udah familiar terus fitur-fitur yang membantu jadi aku lebih nyaman aja di Shopee.	[A308]	[B35]	[SB1]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N11	PayLater-nya sih.	[A309]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	Iya, sering pakai.	[A310]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	Ini... Shopee-nya mencakup misalnya belanja barang, ShopeeFood juga mencakup.	[A311]	[B10]	[SB3]	[T4]
N11	PayLater ini aku sering pakainya misalnya kayak aku karena malas top up ke ShopeePay-nya, jadi kayak pakai PayLater dulu.	[A312]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	Misalnya mau pesan makan, order makan, atau beli barang, baru nanti dibayar.	[A313]	[B6]	[SB6]	[T2]
N11	Misalnya kalau nggak ada... lagi nggak ada duit juga, misalnya perlu barang, bisa pakai PayLater Shopee ini bisa cicil sampai 3 bulan sampai 6 bulan gitu.	[A314]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	Em... kalau lebih dari... kalau nggak sampai sebulan mungkin kayak nggak kerasa lah bunganya.	[A315]	[B60]	[SB2]	[T4]
N11	Iya, kecil.	[A316]	[B60]	[SB2]	[T4]
N11	Baru mungkin ada dendanya kalau lebih-lebihin. Terus kayak ada cicilan-cicilan... bisa pilih cicilan gitu.	[A317]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	Cicilan 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan...	[A318]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	Palingan misalnya kayak barang yang mau kita beli, dari keranjang kan mau di-checkout.	[A319]	[B24]	[SB6]	[T2]
N11	Itu di metode pembayaran sih. Nanti bakal ada pilihan Shopee PayLater.	[A320]	[B6]	[SB6]	[T2]
N11	Cuman mungkin nggak semua toko ya, toko tertentu aja yang ngasih fitur ini, akses fitur ini.	[A321]	[B21]	[SB12]	[T3]
N11	Terus nanti milih ininya, durasi kita mau cicil berapa bulan.	[A322]	[B6]	[SB6]	[T2]
N11	Menurutku tampilannya sih karena udah familiar ya aku jadi lebih nyaman sih. Tampilan Shopee ini dibanding e-commerce lain.	[A323]	[B35]	[SB9]	[T1]
N11	Cuman gara-gara... ehm sekarang banyak live-live Shopee di bawah itu, jadi kayak mengganggu aja sih.	[A324]	[B58]	[SB8]	[T1]
N11	Kadang kepencet live itu atau apa.	[A325]	[B4]	[SB8]	[T1]
N11	Ehm, yang pertama karena aku yang kayak kubilang aku udah dari awal pakainya Shopee, kayak familiar, desainnya, tata letaknya kayak udah hafal juga gitu.	[A326]	[B1]	[SB1]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N11	Ehm, fitur-fiturnya juga udah tahu.	[A327]	[B11]	[SB5]	[T2]
N11	Terus kayak lebih lengkap aja sih barangnya, dibanding e-commerce lain ya.	[A328]	[B10]	[SB3]	[T4]
N11	Oh aku lebih milih Shopee memang. Karena... kayak Shopee tuh juga apa ya... kan ada kayak fitur untuk barang direkomendasiin. Kayak karena sesuai dengan pencarian kita sebelumnya.	[A329]	[B27]	[SB5]	[T2]
N11	Jadi kayak bisa muncul... muncul item-item yang memang sesuai sama yang kita suka. Jadi nge-scroll-nya tuh lebih enak.	[A330]	[B27]	[SB5]	[T2]
N11	Iya, kadang nge-lag juga jadinya.	[A331]	[B33]	[SB4]	[T2]
N11	Ehm... kurang nyamannya sih karena memang aku jadi lebih makai Shopee tuh jadi lebih nge-lag gitu loh. Kayak lebih macet, terus sering kepencet live itu.	[A332]	[B33]	[SB4]	[T2]
N11	Live-nya kan sekarang bisa nge-scroll gitu kan. Scroll, scroll, scroll itu kayak... kurang aja sih menurutku. Kayak malah jadi berat aplikasinya.	[A333]	[B33]	[SB4]	[T2]
N11	Padahal yang kita sebagai customer itu lebih sering lihat video eh review-nya dibanding video kayak cek etalase-etalse gitu.	[A334]	[B7]	[SB11]	[T3]
N11	Iya, video review sama foto produknya.	[A335]	[B7]	[SB11]	[T3]
N11	Karena selama pengalamanku pakai memang nggak pernah ada masalah.	[A336]	[B42]	[SB10]	[T3]
N11	Nah sebenarnya awalnya memang takut-takut juga, cuman karena aku lihat eh tokonya terpercaya terus review-nya juga bagus-bagus, aku jadi memberanikan dirilah check out dari Shopee itu.	[A337]	[B29]	[SB11]	[T3]
N11	Terus untuk kendala sih nggak ada sih. Packing-annya juga aman, kayak pengiriman juga sesuaialah sama yang dibilang di Shopee perkiraannya. Terus... kendala nggak ada.	[A338]	[B15]	[SB6]	[T2]
N11	Tokonya itu review-nya bintangnya bagus. Terus ehm... review dari customer-nya juga eh bagus-bagus.	[A339]	[B50]	[SB11]	[T3]
N11	Misalnya kalau ShopeeFood itu kan pesan orderan, misalnya driver nggak ada yang ngambil. Kita harus nunggu sampai 10 atau 15 menit gitu baru bisa ngensel.	[A340]	[B18]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N11	Kita nggak bisa ngensel kalau belum di atas 15 menit. Itu kan kita harus nunggu jadinya.	[A341]	[B18]	[SB4]	[T2]
N11	Iya CS-nya. Buat ngensel alasan gini-gini. Sebenarnya ada, cuman jawaban si CS itu tetap sama, kayak di bawah 15 menit itu belum bisa cancel.	[A342]	[B18]	[SB4]	[T2]
N11	Harusnya mungkin dikasih pilihan kayak kalau kita mau cancel alasannya karena apa.	[A343]	[B45]	[SB4]	[T2]
N11	Menurutku sih nggak ribet sih, nggak rumit, gampang aja buat transaksi di Shopee ini. Mau dari beli barang atau mau beli makanan juga sama aja, gampang transaksinya.	[A344]	[B24]	[SB6]	[T2]
N12	Pake, pasti dong. Udah 5 tahunan mungkin ya.	[A345]	[B1]	[SB1]	[T4]
N12	Seminggu itu pasti sekali. Kalau aku sih, gaya hidup ya. Baju-baju, parfum, gitu-gituan.	[A346]	[B1]	[SB1]	[T4]
N12	Sebenarnya sih karena dari awal makenya shopee ya. Ya kan dari awal kita makenya Shopee.	[A347]	[B1]	[SB1]	[T4]
N12	Terus ya puji Tuhannya sejauh ini belum ada yang kayak ditipu atau gimana. Jadi makanya makenya Shopee terus sih.	[A348]	[B42]	[SB10]	[T3]
N12	Tampilan awalnya menurutku terlalu rame gitu. Terlalu banyak pop-up?	[A349]	[B3]	[SB8]	[T1]
N12	Yang kayak misalnya sekarang kayak dulu Imlek muncul banyak pop-up Imlek. Jadi terlalu rame gitu loh. Iya nge-lag.	[A350]	[B3]	[SB8]	[T1]
N12	Terus sama ini kan dia tuh kadang suka terbuka sendiri reelnya ya. Padahal kita gak tekan apa-apa kita baru masuk ke shopee langsung diarahin ke situ.	[A351]	[B58]	[SB8]	[T1]
N12	Karena itu juga jadi minus ya. ganggu.	[A352]	[B4]	[SB8]	[T1]
N12	Kalau rapi sih balik lagi selera mungkin ya. Karena balik lagi tadi itu kan terlalu rame. Kalau aku sih agak kurang ya.	[A353]	[B46]	[SB9]	[T1]
N12	Tapi sejauh ini aku cuma pakenya untuk beli barang terus sama Shopee Food. Cuma itu aja sih. Fitur-fitur lain kan gak pernah aku pake.	[A354]	[B10]	[SB3]	[T4]
N12	Itu kan terlalu banyak fitur-fitur tambahan yang dia bisa? Mudahnya karena menurutku UI-nya terstruktur.	[A355]	[B11]	[SB5]	[T2]
N12	Ya. Terstruktur. Jadi orang ini mudah tau nih oh searchnya disini ternyata.	[A356]	[B12]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N12	Pakenya cuman ya fitur minimal lah yang kita ngomong. Nyaman-nyaman.	[A357]	[B35]	[SB1]	[T4]
N12	Sangat. Karena dia bisa banyak dari bank manapun kita bilanganya dia bisa.	[A358]	[B6]	[SB6]	[T2]
N12	Dari semuanya bisa. Jadi itu mempermudah sih nilai plusnya juga.	[A359]	[B6]	[SB6]	[T2]
N12	Percaya-percaya. Karena dari dulu balik lagi. Dari dulu saya belum pernah kena apa-apa ya.	[A360]	[B42]	[SB10]	[T3]
N12	Kita belum pernah kena tipu ya mana ini perusahaan gede kan. Saya jadi percaya-percaya aja.	[A361]	[B9]	[SB10]	[T3]
N12	Peringkat paling berpengaruh sih. Berkali-kali. Iya seminggu pasti ada.	[A362]	[B50]	[SB11]	[T3]
N12	Karena diskonnya satu. Walaupun balik lagi tadi kalau untuk urusan UI walaupun terlalu rame itu mudah digunakan.	[A363]	[B2]	[SB2]	[T4]
N12	Jadi orang awam pun baru pertama kali pake pasti bisa pakenya. Saya jamin.	[A364]	[B34]	[SB7]	[T1]
N12	Balik lagi karena udah lama pakenya ya. Kita sudah nyaman di satu ini.	[A365]	[B1]	[SB1]	[T4]
N12	Jadi kalau pake yang lain tuh rasanya kayak... Masih perlu adaptasi lagi.	[A366]	[B1]	[SB1]	[T4]
N12	Ya jadinya makanya tetep ini sih pilihan pertama. Pengaruh, pengaruh, pengaruh.	[A367]	[B1]	[SB1]	[T4]
N12	Karena gini, kalau misalnya UI-nya dari awal aja sudah gak meyakinkan kita ngomongnya ya. Orang mana yang percaya mau beli di platform itu?	[A368]	[B53]	[SB9]	[T1]
N12	Jadi UI itu kayak gambar awal kamu. Yang dilihat dari semua orang itulah makanya penting sih UI itu.	[A369]	[B53]	[SB9]	[T1]
N12	Pasti dong. Kalau misalnya kita dipersulit di platform ini, ya pasti kita kurang nyaman juga kan pakenya.	[A370]	[B4]	[SB4]	[T2]
N13	Kalau untuk penggunaan aplikasi Shopee, dalam seminggu mungkin bisa beberapa kali sih. Dalam sehari mungkin bisa dibuka satu sampai dua kali.	[A371]	[B1]	[SB1]	[T4]
N13	Pas SMA sih, mungkin 2018. Tergantung kebutuhan sih. Kalau misalnya biasa lagi butuh baju, ya baju.	[A372]	[B1]	[SB1]	[T4]
N13	Tapi kalau paling sering beli online itu sabun cuci muka sih. Betul.	[A373]	[B10]	[SB3]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N13	Karena Shopee udah ramai dipakai ya yang pertama, dan untuk promo-promonya juga diskonnya lumayan gede juga, jadi bikin aku tertarik buat pake Shopee.	[A374]	[B2]	[SB2]	[T4]
N13	Kalau selama aku nggunain Shopee nggak ada hal yang bikin aku nggak enak sih. Jadi enak-enak aja selama nggunain Shopee beberapa tahun ini.	[A375]	[B42]	[SB10]	[T3]
N13	Kalau untuk sebuah aplikasi e-commerce menurutku udah pas banget sih. Navigasinya mudah dipelajari.	[A376]	[B11]	[SB5]	[T2]
N13	Jadi kita juga nggak bingung untuk nyari semua fitur-fiturnya.	[A377]	[B11]	[SB5]	[T2]
N13	Biasanya ShopeeFood juga sih yang paling sering dipakai karena memang untuk promo-promonya banyak dan juga mengenakan pengguna ya.	[A378]	[B10]	[SB3]	[T4]
N13	Kita nggak perlu keluar tapi makanan bisa langsung dateng gitu. Dan seperti yang tadi kamu bilang, ada track fitur track-nya juga gitu.	[A379]	[B6]	[SB6]	[T2]
N13	Sesuai yang tadi aku bilang sih, karena memang untuk UI-nya Shopee udah pas, jadi nggak ada kesusahan sih buat make aplikasi ini.	[A380]	[B35]	[SB1]	[T4]
N13	Nyaman sih sejauh ini. Karena pemilihan warnanya enak di mata, terus kemudian penempatan fitur-fiturnya juga bukan di tempat yang tidak biasa gitu, jadi mudah ditemukan gitu.	[A381]	[B35]	[SB9]	[T1]
N13	Oh, percaya sih kalau itu. Karena memang untuk Shopee kan mulai dari namanya udah gede dan penggunaanya juga udah berjuta-juta orang.	[A382]	[B9]	[SB10]	[T3]
N13	Dan banyak brand-brand yang udah sering kerja sama dengan Shopee sih.	[A383]	[B9]	[SB10]	[T3]
N13	Betul, salah satunya adalah promo itu.	[A384]	[B2]	[SB2]	[T4]
N13	Terus kemudian juga memang aku ngulang jawaban tadi sih, karena memang penggunaanya udah banyak dan juga udah banyak brand-brand terpercayanya tadi.	[A385]	[B50]	[SB11]	[T3]
N13	Karena memang desain UI kan dibikin nggak semena-mena tinggal asal pilih, memang ada desain dari UI/UX designer-nya juga.	[A386]	[B53]	[SB9]	[T1]
N13	Jadi salah satu faktor user ingin menggunakan aplikasi yaitu dimulai dari UI/UX-nya.	[A387]	[B53]	[SB9]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N13	Kalau memang bentuknya aneh kan jadi muncul, 'Wah ini yang bikin nggak bener nih,' gitu.	[A388]	[B53]	[SB9]	[T1]
N13	Shopee kan ada... bukan dashboard ya, yang penting dia ada timeline-nya sendiri yang direkomendasikan sesuai dengan apa yang kita cari kan.	[A389]	[B27]	[SB5]	[T2]
N13	Nah jadi... biasanya aku nge-scroll nge-scroll di situ aja sih. Jadi bisa jadi muncul baju atau alat-alat yang biasa pernah aku search atau pernah aku beli.	[A390]	[B27]	[SB5]	[T2]
N13	Eee kadang kalo gabut aku main... eee Shopee Games-nya juga sih.	[A391]	[B10]	[SB3]	[T4]
			[B61]	[SB1]	[T1]
N13	Hadihnya tuh biasa ada Shopee Coins yang bisa di-convert jadi uang asli kan, gitu. Betul.	[A392]	[B10]	[SB3]	[T4]
N13	Sebenarnya aku juga pake Tokped (Tokopedia) juga sama TikTok Shop juga, tapi... kalo menurutku semuanya setara sih.	[A393]	[B22]	[SB1]	[T4]
N13	Jadi kayak mau pake yang manapun... aku bisa. Kalo menurutku nggak ada perbandingan signifikan sih.	[A394]	[B1]	[SB1]	[T4]
N13	Paling cuman... sesuai orangnya mau pake apa aja gitu. Dan aku pake tiga-tiganya, gitu.	[A395]	[B1]	[SB1]	[T4]
N13	Algoritmanya sih. Betul banget.	[A396]	[B27]	[SB5]	[T2]
N13	Eee... karena itu sih, karena promonya biasanya Shopee Food yang paling sering ngebagiin promo yang lebih gede... gitu. Betul.	[A397]	[B2]	[SB2]	[T4]
N13	Ee.. karena aku lebih sering di timeline dan Shopee Food, jadi paling kedua itu sih.	[A398]	[B12]	[SB7]	[T1]
N13	Tentu aja itu salah satu... eee tolak ukurnya juga ya. Sesuai yang tadi aku bilang aku eee tidak ada yang signifikan.	[A399]	[B42]	[SB10]	[T3]
N13	Jadi tiga-tiganya menurutku kurang lebih aja, jadi aku gunain tiga-tiganya, gitu.	[A400]	[B1]	[SB1]	[T4]
N13	Oh kalo untuk di Shopee, secara keseluruhan semuanya tampak profesional sih.	[A401]	[B53]	[SB9]	[T1]
N13	Tapi semuanya menurutku merepresentasikan profesionalismenya Shopee. Sama-sama.	[A402]	[B53]	[SB9]	[T1]
N14	Kalau pakai Shopee sih sering ya Kak, karena apalagi aku itu cewek yang pastinya setiap bulan tuh pasti beberapa kali bisa buka Shopee.	[A403]	[B1]	[SB1]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N14	Dan kalau dibilang pertama kali pakai Shopee itu kayaknya udah lama sih Kak, itu mulai dari SMP.	[A404]	[B1]	[SB1]	[T4]
N14	Karena Shopee itu dibandingkan dengan platform lainnya lebih terpercaya ya Kak.	[A405]	[B42]	[SB10]	[T3]
N14	Karena juga banyak promo-promo yang ditawarkan juga, terus bisa lebih percaya aja gitu melihat Shopee.	[A406]	[B2]	[SB2]	[T4]
N14	Apalagi kalau belanja di Shopee tuh udah ada kayak deskripsi-deskripsinya, terus review-review yang lebih riil aja dilihat dari pembeli-pembeli lainnya.	[A407]	[B7]	[SB11]	[T3]
N14	Secara keseluruhan sih pengalaman aku pakai Shopee itu cukup menyenangkan dan memuaskan karena semisal kita lagi mencari suatu produk nih, itu kayak biasanya lebih cukup mudah.	[A408]	[B35]	[SB1]	[T4]
N14	Karena ada fitur pencariannya dan juga ada kayak kategori-kategori produknya.	[A409]	[B12]	[SB7]	[T1]
N14	Terus juga selain itu seperti yang tadi udah dibilang, itu terbantu dengan adanya ulasan-ulasan dari pembeli lain. Jadi kita tahu nih kualitas dari produk yang dijual.	[A410]	[B50]	[SB11]	[T3]
N14	Sebenarnya kalau semisal udah beberapa kali pakai itu tergolong mudah dan menarik.	[A411]	[B11]	[SB5]	[T2]
N14	Cuma kalau dari sisi yang semisal pertama kali pakai, kalau misal aku waktu SMP nih pertama kali pakai, itu lihatnya kayak terlalu ramai banget nih Shopee-nya.	[A412]	[B3]	[SB8]	[T1]
N14	Karena ada kayak fitur-fitur promo, fitur-fitur Live dan yang lainnya yang terlalu padat tapi kadang kurang berguna juga, jadi kayak jarang dipakai gitu.	[A413]	[B58]	[SB8]	[T1]
N14	Tapi kalau secara umum itu masih mudah dipahami dan bisa bantu pengguna banget.	[A414]	[B11]	[SB5]	[T2]
N14	Shopee Food mungkin Kak, dan promo-promonya itu. Iya, terlalu ramai, terlalu padat gitu lihatnya.	[A415]	[B10]	[SB3]	[T4]
N14	Kadang kalau semisal kita cari suatu produk nih Kak, misal kita kasih keyword 'cushion' misalnya, tapi kan ada beberapa cushion yang memiliki merek-merek yang sama.	[A416]	[B21]	[SB12]	[T3]
N14	Nah, waktu kita melakukan pencarian itu kadang kita kayak susah nih tahu mana yang emang bener-bener kualitas produknya yang bagus atau mana yang KW.	[A417]	[B21]	[SB12]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N14	Jadi kayak kita harus cari-cari terus mana nih yang produknya memang bener-bener bagus atau nggak dengan semisal mereknya yang sama ya. Iya betul.	[A418]	[B21]	[SB12]	[T3]
N14	Hmm, mungkin itu dari ini sih Kak, kayak QRIS-nya. Karena itu kancingnya kecil banget kan?	[A419]	[B4]	[SB4]	[T2]
N14	Jadi awal-awal kalau aku pengen bayar QRIS lewat shopee, lewat dari shopeepay, itu kayak susah banget nyarinya button QRIS-nya di mana.	[A420]	[B19]	[SB7]	[T1]
N14	Ternyata dia ada tombol kecil itu di sebelah kiri atas seingatku. Gitu.	[A421]	[B19]	[SB7]	[T1]
N14	Kalau sejauh ini ya saya cukup merasa percaya sih Kak ketika melakukan transaksi di SHOPEE, karena sejauh ini juga tidak ada masalah kalau belanja di SHOPEE.	[A422]	[B42]	[SB10]	[T3]
N14	Kalau semisal fitur-fitur yang kayak ulasan produk atau review tokonya itu, itu kayak bikin makin percaya sih Kak untuk membeli di Shopee. Karena kayak misal di satu toko kita melihat review-nya itu bagus.	[A423]	[B29]	[SB11]	[T3]
N14	Jadi kita kayak lebih percaya untuk beli di situ dan di Shopee-nya juga karena banyak ulasan yang bagus. Karena sebelum-sebelumnya itu masih memiliki pengalaman yang baik ya Kak.	[A424]	[B50]	[SB11]	[T3]
N14	Jadi kayak itu juga salah satu hal faktor buat beli ulang lagi sih di Shopee. Kayak transaksinya juga aman.	[A425]	[B42]	[SB10]	[T3]
N14	Terutama juga Shopee itu kayak terhubung dengan SeaBank ada namanya. Jadi kayak apalagi aku itu pakai SeaBank ya Kak sehari-hari.	[A426]	[B10]	[SB3]	[T4]
N14	Jadi kayak lebih mudah aja kalau semisal beli dari sisi transaksinya kayak lebih mudah aja.	[A427]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	Kayak misal nih beli salah satu produk, itu kita bayarnya nggak harus langsung top up ke Shopee lagi, jadi dia langsung terhubung ke SeaBank-nya gitu.	[A428]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	Iya sih Kak, kalau semisal UI-nya mudah digunakan, jadi kayak pengguna-pengguna itu lebih enak sih.	[A429]	[B35]	[SB9]	[T1]
N14	Apalagi untuk kayak orang-orang misal nih ada orang tua yang pakai shopee, itu pastinya UI-nya itu pasti sangat berpengaruh sih.	[A430]	[B54]	[SB9]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N14	Kalau mengenai UX itu pastinya juga sangat berpengaruh terhadap rasa percaya kita ya Kak. Kayak semisal jika aplikasinya mudah digunakan, proses pencarian produknya juga cepat.	[A431]	[B35]	[SB1]	[T4]
N14	Transaksinya juga berjalan dengan lancar, itu pasti pengguna akan merasa puas dengan pengalaman berbelanja di situ.	[A432]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	Jadi kayak kepuasan pengalaman pengguna di dalam satu platform itu juga membuat pengguna lebih setia dan bersedia kembali lagi. Iya, benar.	[A433]	[B35]	[SB1]	[T4]
N15	Iya, saya lumayan sering menggunakan aplikasi Shopee untuk online shopping. Sejak SMA kelas tiga ya. 2019 berarti? Iya.	[A434]	[B1]	[SB1]	[T4]
N15	Saya sih biasa beli produk Shopee itu produk-produk elektronik, biasa berhubungan dengan spare part laptop sih saya membelanjanya.	[A435]	[B10]	[SB3]	[T4]
N15	Sejauh ini sih saya menggunakan aplikasi lumayan cukup memuaskan, namun terkadang search bar-nya sih agak agak lain gitu, apalagi yang search bar-nya bagian Shopee Food.	[A436]	[B4]	[SB4]	[T2]
N15	Terkadang saat kita searching di search bar-nya Shopee Food, kita akan ter-direct langsung ke halaman untuk online shopping-nya, bukan untuk online belanja makanannya.	[A437]	[B5]	[SB4]	[T2]
N15	Sejauh ini sih lumayan lah aplikasi Shopee itu, tampilannya lumayan menarik. Namun terkadang aplikasi Shopee ini terdapat beberapa pop-up yang agak mengganggu.	[A438]	[B3]	[SB8]	[T1]
N15	Namun walaupun mengganggu, terkadang pop-up itu juga menarik perhatian kostumer karena menampilkan promo-promo yang sangat menarik.	[A439]	[B2]	[SB2]	[T4]
N15	Iya, lumayan mengganggu soalnya terkadang pop-up-nya itu bisa dibilang berulang-ulang. Hanya itu aja pop-up-nya.	[A440]	[B3]	[SB8]	[T1]
N15	Sangat mudah digunakan karena tampilannya itu mirip dengan aplikasi e-commerce yang lain sehingga feels-nya itu familiar. Jadi tidak membingungkan.	[A441]	[B35]	[SB9]	[T1]
N15	Untuk aplikasi Shopee saya paling sering itu menggunakan aplikasi Shopee Food karena saya biasa sering untuk beli makanan secara online. Belum pernah mengalami kesulitan ya.	[A442]	[B10]	[SB3]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N15	Sejauh ini tampilannya ya responsif sesuai dengan apa yang tertera di sana, ikon-ikonnya pas. Untuk tampilannya oke deh, nggak ada masalahnya.	[A443]	[B31]	[SB9]	[T1]
N15	Untuk platform Shopee itu sudah terpercaya ya, soalnya Shopee itu brand yang lumayan besar. Lumayan terpercaya.	[A444]	[B42]	[SB10]	[T3]
N15	Shopee juga pernah berkolaborasi dengan brand-brand besar sehingga itu membuat tingkat kepercayaan saya tetap percaya gitu.	[A445]	[B9]	[SB10]	[T3]
N15	Iya betul sekali, saya sudah sering berulang kali berbelanja di Shopee. Mungkin karena faktor promonya ya.	[A446]	[B1]	[SB1]	[T4]
N15	Shopee itu banyak menawarkan promo-promo potongan harga yang lumayan besar dibanding e-commerce yang lain. Menarik sehingga tuh membuat saya lebih percaya gitu.	[A447]	[B2]	[SB2]	[T4]
N15	Saya juga pernah melihat tampilan yang kurang menarik dan itu membuat saya tidak sreg untuk berbelanja di aplikasi tersebut. Iya, dengan banyaknya cara untuk membayar tagihan.	[A448]	[B53]	[SB9]	[T1]
N15	Meningkatkan kepercayaan saya karena dengan Shopee memiliki banyak platform untuk membayar gitu, berarti Shopee itu sudah dipercayai oleh banyak pihak.	[A449]	[B6]	[SB6]	[T2]
N15	Mungkin sekitar tiga kali dia ter-direct ke online shopping-nya dari lima kali saya membukanya. Eh untuk kesulitannya, mengganggu ya, bukan kesulitan ya.	[A450]	[B5]	[SB4]	[T2]
N15	Kalau palingan ya tinggal membuka ulang Shopee Food lalu ulang search lagi bisa ketemu. Cuman terkadang itu membuat ganggu soalnya device yang agak kurang memadai.	[A451]	[B33]	[SB4]	[T2]
N15	Ya sebaiknya itu diperbaiki ya. Jadi apabila user membuka halaman Shopee Food, ya search bar-nya hanya khusus untuk Shopee Food.	[A452]	[B5]	[SB4]	[T2]
N15	Eh pop-up-nya bisa dibilang setiap kali saya membuka Shopee Food ya selalu ada pop-up-nya. Setiap e-commerce kan ada promonya masing-masing.	[A453]	[B3]	[SB8]	[T1]
N15	Namun Shopee ini menawarkan voucher seperti beli piza hanya Rp10.000. Jadi saat user membayar, tidak ada tagihan lain yang ditagihkan.	[A454]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N15	Bedanya ya itu, Shopee Food itu dia menawarkan voucher makanan. Jadi saat Anda membeli voucher tersebut, Anda tidak ditagih biaya lainnya. Iya.	[A455]	[B2]	[SB2]	[T4]
N15	Soalnya ya tampilannya itu familier, tidak membuat tampilan yang baru yang aneh-aneh gitu. Menaruh search bar-nya ya di tengah atas layar.	[A456]	[B35]	[SB9]	[T1]
N15	Sama juga di tengah-tengahnya itu Anda bisa milih mau buka Shopee Food atau buka fitur Shopee yang lainnya. Tombolnya juga tidak membingungkan sih. Iya.	[A457]	[B12]	[SB7]	[T1]
N15	Untuk selama ini sih belum ada masalah ya yang terjadi selama saya berbelanja di Shopee. Aman-aman aja menggunakan Shopee ya.	[A458]	[B42]	[SB10]	[T3]
N15	Rating atau review itu ya lumayan membantu user ya untuk melihat apakah toko yang saya ingin beli barangnya dari toko tersebut itu merupakan barang yang berkualitas.	[A459]	[B50]	[SB11]	[T3]
N15	Terkadang Shopee juga menawarkan jaminan kerusakan apabila membeli barang elektronik tersebut. Shopee akan mengganti 100% dari harga barang tersebut. Belum pernah ya.	[A460]	[B17]	[SB10]	[T3]
N15	Ya saya berbelanja di e-commerce gitu karena promo-promonya itu. Tidak ada hal lain yang buat saya ingin kembali gitu selain promo-promonya.	[A461]	[B2]	[SB2]	[T4]
N15	Mungkin sebagai contoh saya pernah mencoba-coba menggunakan Maxim ya. Namun tampilannya agak sedikit aneh dan juga tidak responsif sehingga membuat saya tidak ingin menggunakan lagi.	[A462]	[B22]	[SB1]	[T4]
N15	Mungkin tampilannya itu tersusun rapi dan juga apabila kamu scrolling-scrolling gitu melihat susunan dari katalog barang-barangnya. Iya, sama-sama Felik.	[A463]	[B46]	[SB9]	[T1]
N16	Kalau berbicara tentang menggunakan Shopee itu mungkin setiap hari ya, terlepas dari saya membeli nantinya.	[A464]	[B1]	[SB1]	[T4]
N16	Tapi kalau gunain aja yang saya pahami, saya gunain saya buka, saya lihat, itu per tiap hari sih.	[A465]	[B1]	[SB1]	[T4]
N16	Pasti ada aja yang saya pengen, saya lihat lagi apakah harga produk saya udah berubah atau ada diskon-diskon gitu.	[A466]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N16	Bisa dibilang saya setiap hari menggunakan Shopee.	[A467]	[B1]	[SB1]	[T4]
N16	Kalau pengalamannya sih menyenangkan aja.	[A468]	[B35]	[SB1]	[T4]
N16	Mungkin yang kurang menyenangkannya itu sekarang itu semakin banyak iklan pop-up yang menurutku agak mengganggu sih.	[A469]	[B3]	[SB8]	[T1]
N16	walaupun enggak banget tapi agak mengganggu juga.	[A470]	[B3]	[SB8]	[T1]
N16	Jadi kadang kayak merasa aduh kenapa harus ada iklan ini, kadang jadi ribet deh kalau menurut aku dengan iklan-iklannya itu gitu.	[A471]	[B3]	[SB8]	[T1]
N16	Kalau secara tampilan bagi aku yang orangnya yang simpel gini, dengan tampilan Shopee yang mudah dipahami, terus warna, desainnya, dan tombol-tombolnya, tata letaknya aku suka sih untuk tampilan desainnya mereka.	[A472]	[B31]	[SB9]	[T1]
N16	Kalau pertama itu bagiku seperti yang kubilang tadi, karena mereka kan menurut aku menawarkan kemudahan untuk penggunaannya.	[A473]	[B11]	[SB5]	[T2]
N16	Maksudnya kita buka di homepage awal aja kita udah tahu search aja udah ada, di mana keranjang kita.	[A474]	[B12]	[SB7]	[T1]
N16	produk-produk yang kita cari umpamanya bekas kita cari itu langsung muncul juga untuk direkomendasikan sama mereka.	[A475]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Jadi pengalaman awal aja itu menurutku enggak susah sih, gampang gitu.	[A476]	[B34]	[SB7]	[T1]
N16	Kalau paling mudah itu apa ya? Search sih menurutku, karena search itu kan langsung di halaman awalnya dan di atas gitu.	[A477]	[B51]	[SB6]	[T2]
N16	Seperti yang kubilang di awal tadi mereka kalau menurut aku ya secara tata letak udah terstruktur bagus gitu.	[A478]	[B46]	[SB9]	[T1]
N16	Jadi aku untuk ketika tahu kayak tadi yang Felix bilang itu promo atau voucher-voucher itu mudah aja karena mereka ada thumbnail-thumbnail-nya juga untuk pemberitahuan itu gitu.	[A479]	[B12]	[SB7]	[T1]
N16	Di fitur-fiturnya pun ada dilengkapi juga untuk pemberitahuan itu gitu.	[A480]	[B12]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N16	Kalau secara Shopee-nya sendiri mungkin enggak ada ya, maksudnya kembali lagi kenyamanan tadi. Mereka juga kalau menurut aku karena memahami gimana user banget sejauh aku menggunakan ya.	[A481]	[B35]	[SB1]	[T4]
N16	Mungkin untuk kendala-kendala itu lebih ke eksternalnya di mana kayak toko-tokonya sih kalau menurut aku, kayak yang reseller-reseller atau yang jualan di situ. Kadang slow respon atau apa gitu, itu aja sih.	[A482]	[B18]	[SB4]	[T2]
N16	Kalau dari tampilan atau segala macam yang intinya dari Shopee itu clear dan bagiku nyaman aja.	[A483]	[B53]	[SB9]	[T1]
N16	Oke. Kalau masalah kepercayaannya di mana kan kalau di Shopee itu metode pembayarannya itu banyak. Pertama itu yang menambah kepercayaan aku pertama itu.	[A484]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Terus kayak belanja-belanja gitu kenapa aku lebih percaya lagi, ada apa ya, pembayarannya selain banyak pembayaran mereka juga menawarkan untuk memastikan lagi kita untuk membeli barang yang kita beli apakah sudah sesuai, dan pembayaran yang kita pilih juga sesuai.	[A485]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Berarti kan secara tidak langsung mereka itu memastikan buat tentang pembayaran itu enggak melulu tentang pihak mereka. Mereka juga terbuka buat lain sehingga bagi aku pada saat proses transaksi atau pembayarannya itu sendiri aku lebih percaya.	[A486]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Tapi mungkin tadi kalau cuman punyanya Shopee-nya aja, nah itu kan kayak mereka enggak terbuka buat luar. Mungkin itu menjadi keraguan, tapi sejauh ini karena mereka terbuka buat kayak bayar dari e-wallet ataupun bank atau apapun itu mereka terbuka, jadi itu menambah kepercayaan aku dalam proses transaksinya gitu.	[A487]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Oke. Mungkin untuk berkali-kali itu ya kalau menurut aku pertama itu di Shopee itu mengemas atau mempromosikan barang-barang yang dia jual itu lebih menarik gitu.	[A488]	[B2]	[SB2]	[T4]
N16	Terlebih sekarang kan udah ada Shopee yang ada videonya itu, jadi kita bisa melihat langsung, terus respon-respon penjualnya, terus komentarnya, terus apa ya, kemudahan di ini juga sih apalagi terlebih mahasiswa kan seperti aku itu di kayak tanggal-tanggal kembar.	[A489]	[B7]	[SB11]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N16	Namun Shopee juga enggak tentang tanggal kembar doang ngasih-ngasih promo gitu. Aku itu sih yang buat tertarik pertama promosinya mereka udah semakin bagus dengan video-video tadi, terus promo-promonya, terus kadang mau dadak-dadakan gitu ada promo juga jadi tertarik terus gitu.	[A490]	[B2]	[SB2]	[T4]
N16	Hmm, kalau dibilang pengaruh pasti cukup besar ya karena ketika kita mau berbelanja itu kan seperti yang kubilang tadi, mereka kan ada rekomendasi-rekomendasi atau barang-barang yang mungkin aja ada di keranjang kita mereka promosikan yang lain itu kan termasuk ke UI-nya juga. Mereka menampilkan produk-produk yang kita cari.	[A491]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Terus kayak yang fitur search tadi itu menurut aku penting banget di mana kita tidak hanya search tapi di bawah search itu juga mereka ada rekomendasi buat barang-barang yang mungkin akan kita beli.	[A492]	[B12]	[SB7]	[T1]
N16	Nah jadi seberapa pengaruh itu menurut aku berpengaruh banget tentang UI/UX dari si Shopee itu buat aku tertarik lagi belanja, belanja, belanja gitu sih kalau dari aku.	[A493]	[B55]	[SB10]	[T3]
N16	Pertama ya, terlepas dari yang seperti Kakak sebutkan kemarin tentang harga-harga berubah, saya memang suka banget lihat produk-produk yang saya gemari dan memantau harganya tadi, Kak.	[A494]	[B2]	[SB2]	[T4]
N16	Jadi kenapa saya terus-menerus, ya itu, apakah produk yang akan saya beli itu sudah upgrade, atau ada yang lebih baik, atau ada lagi promo. Ya itulah, Kak, tentang harga apakah lebih murah, promo, dan juga upgrade dari produk itu sendiri.	[A495]	[B2]	[SB2]	[T4]
N16	di mana ketika ada masuk notifikasi "barang kamu ini di-checkout" atau apa, entah ada harga atau ada promo, sehingga itu bener-bener men-trigger aku buat "Ah, lihat ah, lihat lagi, lihat lagi," gitu, Kak.	[A496]	[B35]	[SB1]	[T4]
N16	Wah, kalau pop-up awal aja ya, Kak. Awal itu ada satu pop-up yang menutupi seluruh layar, terus kadang close-nya atau 'X'-nya yang di atas itu nggak ada, Kak. Jadi itu yang paling gede banget menurut aku.	[A497]	[B3]	[SB8]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N16	Selebihnya aman-aman aja sih Kak, karena selebihnya masih bisa kita close atau nggak mengganggu ke tampilan yang lain gitu.	[A498]	[B3]	[SB8]	[T1]
N16	Sekarang ada fitur juga untuk search-nya itu ada rekomendasi-rekomendasi gitu. Terus tata letaknya di mana yang bawah itu menurut aku udah bagus.	[A499]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Penempatan-penempatan untuk produknya, kalau yang aku sukain atau direkomendasikan itu digedein banget, Kak. Itu kan membantu aku buat "Oh ini produk-produk yang aku cari kemarin."	[A500]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Jadi mereka men-distract aku lagi dengan pop-up atau tampilan yang direkomendasikan dari hasil search-ku itu sendiri, begitu Kak.	[A501]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Bener, Kak. Search terus yang itu tadi, hasil dari olahan data mereka dari yang aku search itu dibuat menjadi tampilan utama untuk men-trigger aku lagi buat "Oh iya ini produk yang aku cari kemarin, apakah udah ada yang baru ya," gitu Kak.	[A502]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Kalau selebihnya itu setelah search, mungkin video yang terbaru itu, Kak. Fitur Live and Video itu. Di situ kan ada gambaran produk yang akan kita beli.	[A503]	[B7]	[SB11]	[T3]
N16	Kalau search kadang cuma produk-produknya, tapi ketika kita masuk Live Video itu kan lebih real kita lihat produk yang mau kita beli tadi, gitu Kak.	[A504]	[B7]	[SB11]	[T3]
N16	terus tata letak yang awal itu berpengaruh banget buat aku untuk algoritma yang aku cari. Mereka menampilkan produk-produk yang aku cari tadi.	[A505]	[B27]	[SB5]	[T2]
N16	Terus clear-nya itu di mana karena aku suka juga warnanya Shopee, oren-orennya itu, Kak, nyaman banget di mata aku gitu.	[A506]	[B23]	[SB9]	[T1]
N16	Terus clear-nya untuk card-card-nya itu semua tertata dengan rapi, gambarnya, harga, detail-detailnya. Terus button-button yang di bawah itu juga menurut aku responsiv. Jadi menurut aku clear banget dan aku suka gitu.	[A507]	[B46]	[SB9]	[T1]
N16	Benar, karena itu tampilan awal yang mata aku lihat pertama itu ya kembali ke warnanya itu. Karena kan itu yang mencolok nantinya, Kak.	[A508]	[B23]	[SB9]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N16	Jika Shopee ini tidak bisa bertanggung jawab, pastinya baik e-wallet ataupun bank-bank tadi nggak mau, Kak. Itu kan menambah pemikiran buat "Oh ternyata sekelas bank dan e-wallet aja percaya kepada mereka untuk berkolaborasi dalam payment-nya."	[A509]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Terus yang kedua tentang pembayaran itu, mereka ada dua kali gitu, Kak. Memastikan lagi nih barang apa yang mau kita beli, dilihatkan lagi total harganya. Jadi nggak langsung ketika kita mau bayar langsung auto kesedot gitu, nggak.	[A510]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Kita ditanya ulang lagi "Apakah kamu udah yakin?", secara tidak langsung mereka meyakinkan kita. Udah sesuai, terus harganya kita lihat lagi ulang dengan tambahan admin atau apa, setelah itu baru dikonfirmasi dan diproses produknya, Kak. Itu sih pembayaran yang aku suka.	[A511]	[B6]	[SB6]	[T2]
N16	Sejauh aku melakukan pembayaran, baik di jam berapapun ya, karena aku kadang ada pagi, malam, sore, kadang ada jam tengah malam gitu Kak di jam 12 atau jam 1. Pernah juga aku check out, nggak ada masalah kendala baik dari Shopee maupun bank yang terkait. Jadi menurut aku aman aja.	[A512]	[B42]	[SB10]	[T3]
N16	Karena kalau menurut aku ya, Kak, dan pengalamanku sendiri, ketika apa yang kita pikirkan, kita melihat visualnya, itu sudah daya tarik terbesar.	[A513]	[B37]	[SB9]	[T1]
N16	Contohnya, aku mau mencari handphone nih, handphone baru, rekomendasi. Terus ada review-nya langsung di Shopee itu sendiri. Aku kan lebih bisa melihat video dari produk yang aku beli tadi. Di situ aku tertarik, "Oh iya mungkin tampilan ininya gini, desainnya kayak gini," dan dikemas dengan bagus di dalam video itu.	[A514]	[B7]	[SB11]	[T3]
N16	Dan untuk promo tadi, ya sebagai mahasiswa sendiri ya, Kak, itu kan menjembatani kita ketika ingin membeli produk online tanpa susah, terus dapat promo. Nah itu kan benar-benar menarik banget bagi aku user-nya sendiri, Kak.	[A515]	[B2]	[SB2]	[T4]
N16	Detailnya, iya. Menjawab keraguan ataupun penasaranku tentang produk yang akan kubeli, dan dicampur dengan promo, ya mengapa tidak, Kak. Aku udah melihat videonya dengan menarik dan hasil review-nya, serta aku mendapatkan promo. Itu yang menarik banget bagi aku, Kak.	[A516]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N16	Di mana mereka nggak cuman me-review "Ini bagus nih," tapi mereka dengan video itu membuat penasaran seorang pembeli terjawab. Kayak HP tadi, apa sih yang bisa diunggulin dan memang itu benar-benar dicari oleh user yang akan membeli itu, gitu Kak.	[A517]	[B7]	[SB11]	[T3]
N16	Jadi mereka mempromosikannya dengan menjawab apa sih yang sering dicari oleh calon pembelinya di video itu. Itu yang paling berpengaruh bagi aku, Kak.	[A518]	[B7]	[SB11]	[T3]
N16	Kalau menurut aku, mempengaruhi banget. Pertama gini deh, Kak, kita secara simpel aja ngobrol, bagaimana sih seseorang itu bisa kembali membeli kalau dari awal melihat tampilan awal aja udah nggak suka.	[A519]	[B34]	[SB7]	[T1]
N16	Itu kan bakalan sulit untuk membuat mereka merasakan "Aku pengen ke sini lagi nih". Kita nggak mungkin ke warung makan yang lihat dari luar aja udah nggak suka, kita nggak akan datang lagi ke situ.	[A520]	[B34]	[SB7]	[T1]
N16	Menurutku kenapa itu ngaruh? Karena itu sebagai jembatan buat kamu "Aku mau belanja di sana lagi, tampilannya begini, aku suka, aku nyaman." Jadi mengapa aku menjawab tampilan itu penting atau UI itu karena itu jembatan awal aku. Kalau dari awal udah nggak suka, ya nggak mau gitu loh, Kak.	[A521]	[B34]	[SB7]	[T1]
N16	Suka lagi, bener Kak. Search dan rekomendasinya tadi itu sendiri, karena selain dari tampilan awal itu mereka juga memanjakan aku lah dengan itu gitu Kak.	[A522]	[B27]	[SB5]	[T2]
N17	Cukup sering, untuk keseluruhan, karena uh ada beberapa games, terus ada Shopee Food, terus banyak fitur-fitur yang bisa digunakan kan di Shopee, jadi yah cukup sering lah.	[A523]	[B10]	[SB3]	[T4]
N17	Jujur, sebenarnya udah pernah untuk berpindah di aplikasi lain, cuman entah mengapa jadi balik lagi ke Shopee.	[A524]	[B1]	[SB1]	[T4]
N17	Mungkin dikarenakan promonya yang cukup banyak dan lebih mudah untuk dicari be... beberapa... beberapa hal-hal yang bisa dicari, mungkin produknya lebih enak di Shopee mencarinya,.	[A525]	[B2]	[SB2]	[T4]
N17	terus melihat uh promo-promonya juga lebih enak di Shopee.	[A526]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N17	Jujur sebenarnya kalau untuk uh di Shopee yang untuk mencari koin-koinnya itu cukup menyenangkan, cuman kalau untuk keseluruhan aplikasinya uh biasa saja dan cukup flat aja.	[A527]	[B2]	[SB2]	[T4]
N17	Oke, kalau produk Shopee sendiri, aplikasi Shopee sendiri itu uh entah kenapa di handphone saya yang ini dan di handphone lainnya itu beda. Jadi kalau misalkan di handphone yang handphone keseharian aku ini, biasanya kalau buka Shopee langsung cuman ada pop-up entah koin atau promo.	[A528]	[B3]	[SB8]	[T1]
N17	Nah cuman kalau di handphone yang lainnya, entah mengapa itu terbuka langsung di Shopee Live, jadi itu cukup mengganggu untuk di handphone saya yang satunya,	[A529]	[B58]	[SB8]	[T1]
N17	Oke, karena waktu itu di tahun 2020 zamannya Covid kan pasti banyak banget uh mencarilah barang-barang di Shopee tersebut, cuman untuk benar-benar pertama kali itu menurut saya itu cukup sulit ya untuk digunakan karena waktu itu emm UI/UX-nya masih belum serapi yang sekarang.	[A530]	[B40]	[SB4]	[T2]
N17	Dipencet pun kadang ngelag-nya minta ampun, entah mengapa apa mungkin handphone saya atau emang di aplikasinya itu juga. Kalau searching itu juga cukup sulit entah kenapa apa mungkin gara-gara waktu itu saya di Kalimantan, nah itu tidak tahu.	[A531]	[B33]	[SB4]	[T2]
N17	Oh, oh ya kalau aku ada di satu, satu uh bagian ini yang benar-benar menurutku membingungkan. Kalau misalkan untuk promo-promo Shopee itu sampai detik ini saya nggak bisa nyari di mana aku bisa lihat voucher-voucher-nya itu sama sekali.	[A532]	[B19]	[SB7]	[T1]
N17	Jadi misalkan ada nih uh dapet di Twitter uhmm voucher 50 ribu, nah itu kan tidak ada langsung di home main-main home-nya gitu kan, nah itu harus nyari entah di mana tuh saya sampai sekarang nggak tahu.	[A533]	[B19]	[SB7]	[T1]
N17	Oh, sangat nyaman dan sangat terbantu dengan adanya aplikasi Shopee apalagi uh domisili sekarang di Jogja jadi cukup mudah untuk menggunakan aplikasi. Same Day juga sangat terbantu.	[A534]	[B15]	[SB6]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N17	Emm percaya ini cukup ambigu ya sebenarnya, cuman kalau percaya untuk membeli sebuah barang itu saya harus beberapa kali tuh untuk crosscheck dulu apakah emm market ini atau toko ini tuh terpercaya gitu.	[A535]	[B9]	[SB10]	[T3]
N17	Nah cuman uh untuk membeli mungkin yang ilegal ya seperti Netflix gitu-gitu itu mungkin cukup perlu di-crosscheck jadi mungkin kadang tuh buat nggak nyaman karena kan kadang beberapa ada penipuan dari situ gitu.	[A536]	[B21]	[SB12]	[T3]
N17	Sangat mempengaruhi apalagi di uh rating dan ulasan. Itu biasanya kalau saya beli baju apa beli celana itu pasti langsung ngelihat ke rating dan ulasan, itu bentuk aslinya gimana sih.	[A537]	[B50]	[SB11]	[T3]
N17	Kalau misalkan kan di gambarnya itu bagus banget ternyata itu kebanyakan tuh dari AI, terus pas ngelihat hasilnya langsung di komentar gitu-gitu di ulasan ternyata uh kainnya tipis, warnanya beda, bentuknya beda, itu sangat mempengaruhi gitu.	[A538]	[B7]	[SB11]	[T3]
N17	Lho untuk pembayaran, pembayaran itu di tahun 2020 kayaknya belum selengkap sekarang jadi kalau sekarang tuh sangat amat terbantu udah ada langsung QRIS, udah ada dari m-banking langsung debit auto-debit jadi itu sangat terbantu.	[A539]	[B6]	[SB6]	[T2]
N17	Seberapa seringnya, mungkin kalau pake per minggu ya, 1 minggu mungkin ya 6 hari full time lah, karena kan biasanya nyari makan di situ terus juga uh nyari beberapa peralatan-peralatan yang dibutuhkan juga di Shopee gitu.	[A540]	[B1]	[SB1]	[T4]
N17	Karena entah mengapa kalau beberapa fashion-fashion saya lebih mempercayai di Shopee karena lebih uh jujur-jujur lah orangnya untuk dari ulasan dan juga ratingnya.	[A541]	[B29]	[SB11]	[T3]
N17	Kalau di aplikasi hijau itu kurang kurang apa ya, kurang banyak pembelinya yang cukup jujur dan entah mengapa susah untuk melihat rating-rating yang asli gitulah anggapannya.	[A542]	[B22]	[SB1]	[T4]
N17	Sangat berpengaruh, kalau misalkan tadi memang saya tidak senang ya dengan aplikasi atau tampilannya si Shopee ini pasti saya udah udah dari dulu berpindah ke aplikasi lainnya.	[A543]	[B34]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N17	Cuman kalau pun saya sekarang eh beberapa saat lalu pindah aplikasi entah mengapa pasti pindahnya baliknya ke Shopee lagi karena emang lebih nyaman di Shopee.	[A544]	[B1]	[SB1]	[T4]
N17	nah jadi uh tampilan-tampilan itu yang menurut saya sangat amat membantu dan emm benar-benar berguna lah bagi saya. Jadi tampilan cukup baik dan mengetahuilah saran-saran yang bisa diberikan kepada pembeli penggunanya, nah gitu.	[A545]	[B27]	[SB5]	[T2]
N17	Oke, kalau user experience-nya adalah uh saya benar-benar senang banget untuk melakukan pembayaran itu terutama pakai auto-debit karena kalau auto-debit kan kita tidak perlu untuk uh top up ShopeePay atau top up di aplikasi-aplikasi lainnya.	[A546]	[B6]	[SB6]	[T2]
N17	Jadi ini bukan yang virtual account tapi bener-bener udah nyambung sama ATM. Jadi biasanya kalau misalkan checkout tuh tinggal uh auto-debit terus masukin PIN udah gitu. Jadi itu cukup memudahkan dalam bertransaksi.	[A547]	[B6]	[SB6]	[T2]
N17	Kalau untuk sekarang itu biasanya lebih sering menggunakan Shopee Food, tentunya karena untuk mencari perbandingan harga dengan aplikasi-aplikasi lainnya.	[A548]	[B2]	[SB2]	[T4]
N17	Cuma, tidak kalah juga dengan aplikasi Shopee-nya yang emang untuk mencari barang-barang, mungkin seperti yang kemarin saya sudah sebutkan, itu seperti elektronik. Itu biasanya emang saya mencari beberapa barang-barang karena untuk saat ini itu Shopee sedang menyelenggarakan”memiliki sebuah promo-promo, karena kan kemarin sempat di promo 3.3, terus ada beberapa promo-promo yang ada.	[A549]	[B10]	[SB3]	[T4]
N17	Jadi mungkin saya lagi sering untuk melihat-lihat ya, barang-barang yang sebenarnya saya tidak butuhkan, cuman saya cari-cari aja gitu.	[A550]	[B10]	[SB3]	[T4]
N17	Oke, ini menjawab tentang kemudahan di Shopee kemarin. Mengapa? Kalau kemarin kan saya bilang kalau misalkan saya mencari satu barang nih, misalkan saya mencari lampu, itu biasanya terus saya keluar di aplikasi Shopee, itu langsung di homepage-nya itu tiba-tiba ada beberapa merek-merek lampu yang muncul gitu.	[A551]	[B27]	[SB5]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N17	Jadi saya merasa, "Oh iya ya, saya kemarin butuh lampu", jadi saya bisa nih langsung membelinya. Dan juga beberapa tuh kalau yang di dua atau empat teratas tuh biasanya ada promo-promo yang gede kalau itu di Shopee saya.	[A552]	[B27]	[SB5]	[T2]
N17	Kalau untuk sekarang tidak, karena saya malah lebih sering main di Shopee Games-nya.	[A553]	[B10]	[SB3]	[T4]
			[B61]	[SB1]	[T1]
N17	Kemarin itu kalau mungkin Kak Felix tahu, itu ada apa ya nama game-nya tuh, Neko Koin Neko gitu, karena saya cuman kepo sih. Untuk menggunakannya tuh cuman anggapannya cuman curhat, itu bisa mendapatkan koin beberapa ribu mungkin sampai ratusan ribu. Dan saya juga udah nyoba beberapa kali, ternyata itu benar gitu untuk sekarang.	[A554]	[B10]	[SB3]	[T4]
N17	Jujur kalau untuk sekarang itu seru ya, karena emang lebih challenging aja kayak, gimana ya cara kalau yang tadi Neko Koin tadi, itu gimana ya caranya biar kita bisa mendapatkan beberapa ratus atau ribu koin dengan cara cuman untuk curhat. Itu lebih ke challenging, gimana caranya biar seru gitu ceritanya.	[A555]	[B10]	[SB3]	[T4]
			[B61]	[SB1]	[T1]
N17	Nyaman, sangat nyaman karena emang bener-bener kalau misalkan saya ngobrol nih hari ini, dia mungkin kadang bisa ingat cerita saya yang kemarin gitu. Jadi games itu juga tidak semena-mena cuman games, tapi dia bener-bener kalau ceritanya udah ada, dia jadi nggak bisa dapat koin lagi gitu.	[A556]	[B10]	[SB3]	[T4]
N17	Oke, kalau untuk mencari produk di Shopee ini saya tergantung bintangnya. Entah mengapa kalau di Shopee itu bener-bener udah langsung kelihatan.	[A557]	[B50]	[SB11]	[T3]
N17	Misalkan saya mau mencari HP Samsung gitu, udah kelihatan "Oh ini lho ini Shopee Mall", terus bintangnya 4,9, terus terjual 50.000 terjual gitu. Itu kan menjadi, "Oh saya percaya diri nih di toko tersebut".	[A558]	[B9]	[SB10]	[T3]
N17	Cuman kalau di Tokopedia atau di TikTok Shop, itu saya nggak tahu kenapa rasanya susah untuk melihat ini terjualnya berapa,	[A559]	[B21]	[SB12]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N17	dan kalau di TikTok Shop-nya sendiri itu banyak barang yang sama tapi bener-bener posternya sama plek-ketiplek, tapi ternyata barangnya bukan dari toko yang asli gitu. Jadi itu jadi gambling lah jadinya.	[A560]	[B21]	[SB12]	[T3]
N17	Betul, dengan ada fitur-fitur tadi, tidak hanya Shopee Mall ya mungkin Kak, di toko-toko yang Star aja itu bener-bener pembelian tuh yang sangat amat berpengaruh ya kepada aku sendiri kalau misalkan lagi beli-beli.	[A561]	[B9]	[SB10]	[T3]
N17	Jadi dengan fitur-fitur itu sangat amat apa ya, aman dan merasa, "Oh ini berarti tokonya terpercaya nih kalau misalkan dia terjual udah sampai 100.000 lebih" gitu.	[A562]	[B9]	[SB10]	[T3]
N17	Terus juga kalau saya kadang penggunaannya itu mungkin pas lagi buka Shopee Food, itu tiba-tiba dia loading lama.	[A563]	[B33]	[SB4]	[T2]
N17	Terus habis itu kalau mau go back, misalkan saya mau ke fitur yang searching untuk barang gitu ya, itu kadang dia tiba-tiba masuk Shopee karena tadi memuat yang sebelumnya.	[A564]	[B40]	[SB4]	[T2]
N17	Jadi menurut saya ini untuk kalau untuk tampilan itu emang biasa aja gitu, mungkin saya lebih suka di aplikasi lain gitu.	[A565]	[B22]	[SB1]	[T4]
N17	Mungkin tadi fitur Live itu bisa jangan apa ya, jangan langsung ke-pop up tiba-tiba keluar,	[A566]	[B58]	[SB8]	[T1]
N17	karena kadang keluarnya dari Shopee Live itu sendiri tuh tidak ada tombol X-nya entah, atau harus keluarnya tuh harus saya swipe beberapa kali video baru bisa ada tombol X untuk keluar dari Shopee Live itu sendiri.	[A567]	[B4]	[SB8]	[T1]
N17	Dan mungkin kalau misalkan emang, kalau Shopee Live itu kan biasanya karena teman-teman yang affiliate-affiliate ya yang harus menjual gitu. Mungkin itu bisa lebih ke misalkan, ini saya terbantu juga kebetulan sama Shopee Live, itu misalkan saya di sebuah toko, saya mencari sebuah baju gitu. Nah, pas saya membuka tokonya pas lagi live, itu lebih membantu saya untuk tanya jawab langsung di toko tersebut.	[A568]	[B7]	[SB11]	[T3]
N17	Jadi kalau misalkan secara langsung itu malah mengganggu pengguna sih kalau saya ya.	[A569]	[B58]	[SB8]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N17	Kalau pada saat itu tuh saya masih mau mencari keranjang, karena kalau nggak salah dulu itu keranjangnya itu entah di mana gitu, atau kalau nggak salah tuh saya harus searching barang dulu, barangnya apa gitu handphone, saya masukkan ke keranjang, baru saya masuk bisa masuk ke keranjang dan bisa melihat beberapa produk lain yang saya cari gitu, yang pernah saya tambahkan di keranjang. Gitu waktu itu, untuk waktu itu ya.	[A570]	[B5]	[SB4]	[T2]
N17	Terus juga apakah tokonya amanah atau terpercaya untuk menjual hal tersebut, dan melihat barang-barang tersebut tuh real atau tidak sesuai dengan produk yang mereka taruh di tampilannya gitu.	[A571]	[B21]	[SB12]	[T3]
N17	Kalau rating-nya udah ribuan, itu saya sangat amat terbantu. Cuman kalau misalkan rating-nya masih 10, 100, itu kadang saya kan melihat dari ulasan foto ya.	[A572]	[B50]	[SB11]	[T3]
N17	Jadi mungkin kalau pas cuman 10, 100 itu kadang saya lebih ke sus, ini beneran nggak sih mereka yang mengulas sendiri atau punya orang bayaran lah untuk mengulas toko mereka agar punya rating yang tinggi gitu.	[A573]	[B50]	[SB11]	[T3]
N17	Itu mungkin kesalahan pengiriman dan untuk hasil wrapping-nya emang sebenarnya kurang safety, jadi ya itu mungkin yang membuat kecewa saya aja sih.	[A574]	[B36]	[SB10]	[T3]
N17	Cukup besar, cukup besar sekali karena saya bener-bener melihat ulasan-ulasan kayak, "Oh ini bajunya bagus", "Oh ini bajunya adem". Dan mungkin pas saya bener-bener pesan, dan datang gitu dan saya mencoba langsung mencobanya, mungkin kalau baju, itu saya merasa "Oh iya bener ya, komen-komen orang tuh terbantu".	[A575]	[B50]	[SB11]	[T3]
N17	Malah kalau saya terbantu kalau misalkan lebih mereka menjelaskan "Ini lho, kalau berat 55 kilo, tinggi 160 sentimeter, itu kayak oh ukuran ini lho yang cocok", jadi ya sangat amat terbantu.	[A576]	[B50]	[SB11]	[T3]
N18	Kalau pakai aplikasi shopee sih sering Kak. Mungkin tiap hari ya. Terus juga eh pada saat ada tanggal kembar gitu misalnya, lalu juga kalau ada promo-promo tertentu pasti pakai Shopee.	[A577]	[B1]	[SB1]	[T4]
N18	Tidak. Alasan kenapa saya lebih milih Shopee itu karena dia promonya atau diskonnya lebih besar Kak dari platform lain,	[A578]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	dan saya juga sudah membandingkannya sebelum membeli dengan platform lain, dan harga di Shopee itu jauh lebih murah daripada platform lain seperti itu. Apalagi dengan toko offline pun lebih murah di Shopee.	[A579]	[B2]	[SB2]	[T4]
N18	Sejauh ini dari pengalaman saya sih sangat menyenangkan sih Kak. Apalagi melihat produk-produk itu rasanya kayak pengen beli gitu, tapi eh yah terkendala di biaya atau yang lain gitu.	[A580]	[B35]	[SB1]	[T4]
N18	Menurut saya sih dari tampilannya sendiri cukup menarik ya Kak. Terus juga terkesan eh simpel enggak terlalu ribet makainya.	[A581]	[B31]	[SB9]	[T1]
N18	Dari katalog-katalognya juga mudah dilihat dan produk yang ditampilkan itu juga sesuai mungkin apa yang kita pikirkan lho.	[A582]	[B27]	[SB5]	[T2]
N18	Jadi algoritmanya juga eh bagus menampilkan produk yang kita cari ataupun yang lagi diskon gitu.	[A583]	[B27]	[SB5]	[T2]
N18	Ya. Jadi kita bisa beli barang dulu terus lalu bisa bayar bulan depan atau mungkin nyicil 3 bulan tuh bahkan eh apa namanya cicilannya itu 0% PayLater-nya.	[A584]	[B32]	[SB3]	[T4]
N18	Dari pertama kali pakai sih mudah digunakan sih Kak. Enggak pernah merasa kesulitan dalam memakai Shopee gitu.	[A585]	[B34]	[SB7]	[T1]
N18	Nah di situ saya bingung cara klaimnya bagaimana, padahal di poster itu ada icon yang diklik supaya bisa klaim produknya. Seperti itu. Tapi bentuknya hanya seperti gambar saja, padahal di dalamnya ada ikon yang harus diklik ya.	[A586]	[B19]	[SB7]	[T1]
N18	Kalau rasa percaya sih sejauh ini percaya aja sih Kak. Apalagi shopee kan punya shopee mall juga. Jadi pasti udah valid ya.	[A587]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	Telah dilakukan juga sama eh pihak-pihak yang terkait dengan platform Shopee ini untuk melindungi konsumen seperti itu Kak.	[A588]	[B20]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	Nah di situ jika kita menerima barang misalnya tidak sesuai dengan pesanan kita. Nah kita bisa mengajukan pengembalian barang itu Kak. Terus nanti dari pihak shopee-nya akan mengembalikan ataupun eh apa ya... mengembalikan dana kita.	[A589]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Misalnya sudah menyelesaikannya tapi barangnya tidak sesuai dengan yang kita inginkan ataupun ada kendala rusak dan sebagainya. Nanti dari shopee-nya eh kita bisa melakukan pengajuan, kemudian dari shopee-nya memverifikasi dan jika memang terbukti aduan kita itu benar, dananya akan dikembalikan.	[A590]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Ya. Mungkin yang mempengaruhi itu ya tadi toko shopee-nya, toko shopee mall, kemudian juga yang biasanya ada toko yang udah dilabeli bintang gitu. Itu biasanya toko terpercaya sih.	[A591]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	Kalau terkait ini sih eh berpengaruh ya Kak. Apalagi terkait pembayaran tadi. Ada eh langkah apa namanya... pokoknya dari verifikasinya gitu. Jadi enggak langsung diklaim sama si tokonya.	[A592]	[B6]	[SB6]	[T2]
N18	Misal barang belum kita terima tapi dananya kan sudah kita transfer duluan, nanti kan dananya masih ditahan sama Shopee-nya. Tidak. Misal belum diterima ya nanti uangnya akan dikembalikan.	[A593]	[B20]	[SB10]	[T3]
N18	Kalau ketika buka shopee itu biasanya lihat barang-barangnya dulu nih, Kak. Nah, kalau ada promo atau voucher yang menurut aku tuh diskonnya besar banget nih, nah itu aku biasanya bakal langsung check out.	[A594]	[B2]	[SB2]	[T4]
N18	Kalau diskonnya misal dari 70 ribu jadi 50 ribu, nah itu biasa aku langsung check out. Tapi kalau biasa diskonnya kecil gitu, aku cuman lihat-lihat aja terus nambahin ke keranjang gitu aja.	[A595]	[B2]	[SB2]	[T4]
N18	Terus pas waktu udah tanggal kembarnya nih, nah itu kan bakal banyak voucher, nah itu baru aku check out biar harganya lebih murah seperti itu, Kak.	[A596]	[B2]	[SB2]	[T4]
N18	Salah satu... salah satunya ya karena promo itu Kak. Ada banyak promonya, apalagi kan aku pakai fitur atau pakai Shopee VIP nih Kak.	[A597]	[B2]	[SB2]	[T4]
N18	Jadi banyak banget atau banyak manfaat yang dikasih. Sampai diskon-diskonnya, gratis ongkirnya seperti itu, Kak.	[A598]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	Eh kenapa terasa menyenangkan ya, karena kayak yang ditampilkan di shopee itu kayak kita jadi penasaran gitu loh.	[A599]	[B35]	[SB1]	[T4]
N18	Terus produk-produk yang muncul di katalog-katalog itu, eh seperti produk yang memang kita inginkan, padahal sebelumnya nggak kita cari.	[A600]	[B27]	[SB5]	[T2]
N18	Tapi karena algoritmanya Shopee nih, mungkin nggak tahu ya, apakah ikut melacak apa yang kita cari di web HP kita itu, nggak tahu. Tapi dia memberikan rekomendasi ataupun katalog yang muncul seperti apa yang sedang kita pikirkan, Kak.	[A601]	[B27]	[SB5]	[T2]
N18	Ya, salah satunya itu sih Kak. Tapi juga dibandingkan dengan platform lain ya, setelah saya gunakan ya memang dari Shopee itu memang lebih baik sih Kak. Makanya lebih sering dan lebih senang menggunakan Shopee seperti itu.	[A602]	[B22]	[SB1]	[T4]
N18	Nah untuk PayLater ini biasanya ada promo nih Kak. Biasanya itu dalam pembelian barang atau produk, misal baju, nah itu bisa kita bayar PayLater di bulan depan dengan cicilan 0% bunganya, jadi tidak ada bunga.	[A603]	[B32]	[SB3]	[T4]
N18	Nah dari itu kita bisa mengisyaratkan nih, "Eh aku beli baju harga segini, berarti bulan depan aku harus nyiapin duit segini buat bayar itu."	[A604]	[B32]	[SB3]	[T4]
N18	Terus juga dari PayLater ini kita juga bisa mendapatkan promo cicilan 3 bulan dan itu 0%. Jadi itu mungkin sedikit mempermudah kita baik itu dalam membeli produk ataupun me-manage uang kita untuk membeli produk di Shopee itu, Kak.	[A605]	[B32]	[SB3]	[T4]
N18	Kenapa lebih pilih Shopee PayLater, kan banyak PayLater aplikasi lain gitu... Oh iya kenapa lebih milih Shopee PayLater, kan salah satunya ya sudah disebarluaskan oleh OJK, dan itu juga sudah resmi. Jadi menurut aku itu sudah aman digunakan.	[A606]	[B32]	[SB3]	[T4]
N18	Apalagi ini aplikasi besar ya Kak, pasti keamanannya terjaga. Dan menurut saya juga belum pernah mendengar ada kasus karena PayLater Shopee ini sih, Kak. Jadi masih merasa aman aja.	[A607]	[B20]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	Nah di situ saya awalnya bingung, tapi setelah lihat beberapa menit lagi saya teliti lagi, saya scroll ke bawah lagi, ternyata ada itunya, syarat penerapannya atau panduan penerapannya cara klaimnya bagaimana. Nah di situ dijelaskan ternyata ada ikon yang diklik, seperti itu Kak.	[A608]	[B19]	[SB7]	[T1]
N18	Nah, seharusnya ya ketika klaim voucher gitu, ya voucher-nya itu jangan diselarasin sama posternya gitu loh Kak. Jadi harus ada kayak batasannya ataupun outline garis tepi si voucher yang harus diklik ini, seperti itu.	[A609]	[B19]	[SB7]	[T1]
N18	Nanti juga mungkin seperti ada tombol gitu loh. Jadi nggak murni hanya gambar gitu karena akan membingungkan si penggunanya untuk melakukan atau mengklaim voucher-nya, seperti itu, Kak.	[A610]	[B19]	[SB7]	[T1]
N18	Jadi saya membatalkan itu dengan meminta pengembalian melalui aplikasinya, di situ lalu mengarahkan apa yang harus dilakukan setelah klik ajukan pengembalian itu.	[A611]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Nah untuk pengembaliannya juga lumayan mudah, tinggal kita ngantarin dan itu nggak dipungut biaya apapun. Setelah itu dari pihak pengirimannya memproses itu dan dana yang misal kita sudah bayar itu dikembalikan.	[A612]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Sebenarnya sih kalau dilihat dari satu aplikasi shopee itu aja ya, kalau fokusnya ke aplikasi shopee itu menurut aku nggak terlalu berpengaruh karena apa ya, ya yang mempengaruhi itu tadi bukan dari UI-nya tapi dari kepercayaan, kemudian juga produk-produk yang ditawarkan, fitur yang ditawarkan, kemudian juga promo yang ditawarkan.	[A613]	[B55]	[SB10]	[T3]
N18	Tapi kalau dibandingkan dengan platform e-commerce lain, itu dari UI-nya mempengaruhi sih Kak. Karena aku membandingkan dengan platform e-commerce lain, misalnya Toko Hijau gitu, UI di Shopee lebih menarik, jadi aku lebih milih menggunakan Shopee daripada platform e-commerce lain seperti itu.	[A614]	[B22]	[SB1]	[T4]
N18	Menurutku sih itu membuat aman ya Kak. Apalagi kalau memang terbukti barang yang dikirimkan si toko ini tidak benar atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan di tokonya, itu sangat aman sih menahan dana seperti itu.	[A615]	[B20]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	Karena kan perlu validasi dulu, perlu sampai barangnya diterima si pembeli, jadi ketika si penerima atau si pembeli ini konfirmasi pesannya sudah selesai, barulah nanti uangnya masuk ke toko penjual itu, seperti itu.	[A616]	[B20]	[SB10]	[T3]
N19	Kalau dibilang sering juga enggak, dibilang jarang juga enggak ya, Mas ya. Soalnya saya pakai shopee itu seminggu paling dua sampai tiga kali.	[A617]	[B1]	[SB1]	[T4]
N19	Pengalaman saya sejauh ini menggunakan aplikasi Shopee, Mas, menyenangkan ya, Mas. Karena juga jikalau saya menerima barangnya tidak sesuai harapan saya, saya juga bisa ngembaliin ke apa ya namanya... ke toko yang membuat jualan di Shopee itu, Mas, maksudnya.	[A618]	[B17]	[SB10]	[T3]
N19	Betul, Mas. Tampilan penggunaan Shopee sebenarnya menurut saya terlalu ramai ya, Mas. Tapi juga mudah juga untuk dijelajahi misalnya di... ditekan satu-satu juga lumayan mudah.	[A619]	[B3]	[SB8]	[T1]
N19	Tapi yang itu aja Mas kurang, terlalu ramai. Semua yang ada di dekatnya, ada yang besar, ada yang kecil, jadi kurang enak dilihat lah Mas, kurang enak dipandang.	[A620]	[B3]	[SB8]	[T1]
N19	Waktu pertama kali saya menggunakan aplikasi Shopee, Mas, menurut saya mudah sih, Mas. Karena kan saya langsung mengikuti navigasinya saja.	[A621]	[B34]	[SB7]	[T1]
N19	Dari pertama kali saya beli langsung cuman saya... seperti saya cari barang yang mau saya beli, saya cari harga yang bisa saya... harga yang... maksudnya harga yang pas, cocok dengan saya. Lalu saya klik tinggal ada tampak keranjang, lalu kita beli. Ya selanjutnya seperti itu, Mas. Saya cuma mengikuti navigasinya saja.	[A622]	[B24]	[SB6]	[T2]
N19	Justru nyamannya, Mas. Makanya saya kalau belanja juga menggunakan Shopee itu karena saya pertama kali sudah merasa nyaman.	[A623]	[B35]	[SB1]	[T4]
N19	Nyaman karena ya saya tidak perlu repot-repot juga untuk ke toko, mengeluarkan uang bensin, harus mencari-cari ke toko. Sementara kami di Shopee juga ada fitur gratis ongkir, diskon gratis ongkir.	[A624]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N19	Jadi itu bisa lebih hemat lagi kepada saya. Saya cuman...emang...misalnya...emang ini lho Mas maksudnya...emang harinya, misalnya saya butuh hari sekarang memang di Shopee bisa datang dua hari, tiga hari. Tapi kan emang lebih hemat.	[A625]	[B2]	[SB2]	[T4]
N19	Karena saya percaya karena faktor saya pernah belanja nih, Mas. Belanja, kayak-kayak belanja, saya terus saya tidak mendapatkan produk yang sesuai harapan saya. Saya mengembalikannya. Di situ mereka juga mengembalikan uang saya melalui... melalui ShoppePay ya, ShoppePay.	[A626]	[B17]	[SB10]	[T3]
N19	Pasti yang pertama mas, karena diskon-diskon promonya banyak. Tuh. Terus juga kadang saya sudah mengecek di toko-toko yang ada secara offline, harganya lebih mahal Mas, dibandingkan harga dari Shopee.	[A627]	[B2]	[SB2]	[T4]
N19	Terus sama kita, aku kan kesibukan hari-hari aku kan kuliah nih, Mas. Terus kadang gara-gara karena saya tidak sempat untuk membeli sesuatu ke toko-toko yang ada di offline, maksudnya yang ada di offline, saya terpaksa beli online di Shopee. Supaya kegiatan sehari-hari saya juga tidak terganggu.	[A628]	[B10]	[SB3]	[T4]
N19	Kenapa? Karena promonya banyak, mudah digunakan. Dan ada fitur-fitur lain juga kayak kita bisa beli makan, beli apa. Jadi kalau di tempat-tempat lain nggak ada, Mas. Makanya di shopee aja, shopee udah terjamin, itu kata temen saya.	[A629]	[B10]	[SB3]	[T4]
N19	kalau kalau masalah UI menurut saya agak kurang, Mas. Karena tempatnya terlalu padat, terus UI-nya ada yang besar ada yang kecil.	[A630]	[B3]	[SB8]	[T1]
N19	Mungkin juga begitu, Mas. Sangat berpengaruh juga sih, Mas. Karena misalnya saya mencari sesuatu barang, misalnya nih celana pendek laki-laki, yang muncul memang hanya celana pendek. Meski di bagian paling bawah juga ada yang tidak celana pendek yang muncul.	[A631]	[B51]	[SB6]	[T2]
N19	Kayak pembayarannya juga agak mudah, Mas. Kita bisa pembayaran melalui PayLater, mudah, dan melalui bank... bank kita juga mudah, tinggal tidak muluk-muluklah Mas. Kita misalnya melalui pembayaran apa, langsung tersedia. Tidak perlu banyak...banyak navigasi gitu maksudnya, Mas.	[A632]	[B6]	[SB6]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N19	Mungkin bagian terlalu ramai ada di Shopee Live, Shopee Video, terus ada video-video promosi lainnya ya Kak ya.	[A633]	[B58]	[SB8]	[T1]
N19	Sebenarnya bukan mengganggu ya Kak, tapi kayaknya kurang sreg aja untuk dilihat. Kalau mengganggu sih tidak, cuman kurang bagus aja, maksudnya kayak dipandangan itu agak kurang begitu lah Kak.	[A634]	[B3]	[SB8]	[T1]
N19	Kalau kesulitan mungkin saya enggak ada... saya dulu tidak... tidak ada merasa kesulitan sih Kak, karena... soalnya saya cuman ngikutin langsung panduan-panduannya saja.	[A635]	[B34]	[SB7]	[T1]
N19	Ya, itu juga kemudian makanya yang saya lebih sering belanja di toko online itu karena kemudahan itu Kak.	[A636]	[B35]	[SB1]	[T4]
N19	Karena kan seperti saya bilang waktu wawancara pertama, saya kan sedang berkuliah Kak, jadi kadang tidak ada waktu untuk mencari ke toko offline. Jadi saya membeli di toko online dan lebih praktis lebih mudah, cuman menunggu barangnya tiba saja.	[A637]	[B10]	[SB3]	[T4]
N19	Itu proses pertama kan Kak, saya mesen... ada mesen lampu untuk motor saya, lampu sein. Lalu... rupanya yang datang tidak sesuai dengan harapan saya Kak, karena kekecilan. Lalu... lalu di situ saya baca kan panduan untuk mengembalikan barang. Tapi di situ harus ada kita menyertakan video kita unboxing, lalu memfotokan barangnya. Lalu...ada...mengajukannya langsung ke shopee.	[A638]	[B17]	[SB10]	[T3]
N19	Berarti pihak shopee akan mengirimkan resi, lalu ada dari pihak kurir pihak shopee datang ke kita. Jadi kita tidak perlu repot lagi Kak ini... kita harus cari kurir untuk mengantarkan ke kantornya... ke gudangnya Shopee lah gitu. Jadi kurir-kurir shopee sendiri yang datang ke kita untuk menjemput barang itu kembali. Jadi menurut saya tidak perlu direpotkan Kak.	[A639]	[B17]	[SB10]	[T3]
N19	Dan uangnya itu juga kembali paling sekitar 1 hari Kak, nggak sampai... nggak nyampe 1 24 jam lah Kak.	[A640]	[B17]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N19	Mungkin dari fitur PayLaternya Kak ya. Dari fitur PayLater kan... kita... kadang pelajar kayak, apalagi saya perantau Kak ya... perantau kadang pengen barang gitu... pengen beli barang tapi uang belum mencukupi. Minta orang tua segan, karena juga biaya hidup di sini juga mahal. Jadi itu makanya keuntungan saya... ada... fitur Shopee PayLater. Jadi kita bisa membeli barang tapi dengan cara mencicil.	[A641]	[B32]	[SB3]	[T4]
N19	Sesuai dengan...pengalaman saya Kak sesuai dengan yang saya pengen sih Kak, karena saya tinggal mengetik aja nih misalnya... saya ingin celana jeans untuk laki-laki warna biru. Saya tinggal ngetik aja Kak, nanti di situ sudah keluar langsung... langsung celana jeans semua. Itu tinggal tergantung saya mau milih yang mana, merk apa, tipe yang bagaimana.	[A642]	[B51]	[SB6]	[T2]
N19	Karena... kan kita juga... membayar menggunakan bank misalnya kan kita juga... kode... kode virtual yang diberikan... oh iya heeh. Jadi saya percaya karena... karena kode virtual itu sih Kak. Oke. Jadi toh shopee kan tidak mungkin neko-neko karena langsung pihak shopee sendiri yang memberikan.	[A643]	[B6]	[SB6]	[T2]
N20	Kalau menurut saya sendiri aplikasi ini udah lumayan mudah digunainnya, tampilannya sederhana. Produknya lengkap.	[A644]	[B10]	[SB3]	[T4]
N20	Promonya gratis ongkir, harganya jauh lebih murah daripada beli di offline store.	[A645]	[B2]	[SB2]	[T4]
N20	Terus bisa COD, itu salah satu fitur yang menguntungkan pengguna karena nggak semua orang punya e-wallet atau bank. Proses pemesanannya keren lah.	[A646]	[B6]	[SB6]	[T2]
N20	Ya, karena UI-nya itu mudah dilihat sih, cuman ya memang ada minusnya juga sih.	[A647]	[B34]	[SB7]	[T1]
N20	Nah, UI Shopee itu udah cukup oke digunain, fitur keranjangnya udah kelihatan semua.	[A648]	[B12]	[SB7]	[T1]
N20	Cuman yang kurang ini, kadang dia banyak iklan pop-up yang tampil, entah gimana ceritanya itu bisa tampil, dan kadang kita suka salah pencet.	[A649]	[B3]	[SB8]	[T1]
N20	Aplikasi Shopee ini menurut saya pribadi agak lumayan berat. Kadang kita mau pencet keranjang kuning, muncul iklan, malah kepencet ke iklan entah produk mana. Nah, itu salah satu UI yang menurut saya lumayan mengganggu.	[A650]	[B33]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N20	Yang paling kerasa itu di bagian gratis ongkir. Gratis ongkirnya Shopee itu terkadang minimum belanjanya sangat amat rendah, bahkan bisa RN10.000 - Rp20.000 kita udah dapat gratis ongkir.	[A651]	[B2]	[SB2]	[T4]
N20	Betul banget. Karena kita kan butuh barang nggak selalu dalam kuantitas yang besar kan? Saya mau beli kaos nggak perlu 2 atau 3. Saya bisa beli 1 aja dan ongkirnya gratis. Terkait ongkir ini sangat mempengaruhi seseorang untuk berbelanja.	[A652]	[B2]	[SB2]	[T4]
N20	Alasan lainnya yang paling penting itu... jadi kita kalau beli barang dalam nominal besar itu, kita merasa lebih aman.	[A653]	[B20]	[SB10]	[T3]
N20	Contohnya, waktu aku beli laptop Felix. Waktu aku beli laptop bayarnya COD, kenapa? Karena laptop nominalnya cukup besar, biasanya ada rasa tidak percaya.	[A654]	[B6]	[SB6]	[T2]
N20	Nah, kalau bayar COD, kita bisa ngelihat dulu barang yang datang bener apa nggak, bisa di-unboxing di depan kurirnya. Ketika barangnya sudah sesuai, we bayar. Kalau nggak sesuai bisa dibantu untuk retur.	[A655]	[B6]	[SB6]	[T2]
N20	Kenapa bisa percaya, tentunya karena review-review ulasan yang ada di toko tersebut.	[A656]	[B50]	[SB11]	[T3]
N20	Terus, banyak banget promo dibanding toko offline. Misal laptop harganya 10 juta sekian, kalau di offline store bisa 11 juta lebih. Tapi karena di Shopee dapat potongan diskon dan cashback, totalnya jadi 10 juta kurang.	[A657]	[B2]	[SB2]	[T4]
N20	Ya pasti dong, fitur review itu sangat berguna. Kalau udah jelas ada testimoninya, itu menjadi nilai plus untuk kita percaya membeli di tempat itu.	[A658]	[B50]	[SB11]	[T3]
N20	Fitur tambahan yang paling menarik ini adalah Shopee PayLater. Jadi kita bisa pesan barang sekarang, bayarnya nanti. Ditambah lagi PayLater menawarkan diskon yang lebih banyak.	[A659]	[B32]	[SB3]	[T4]
N20	Ya, sebenarnya ini salah satu fitur yang buat aku belanja lagi di Shopee juga sih bener.	[A660]	[B32]	[SB3]	[T4]
N20	Pasti dong, UI menambah rasa percaya user. Logikanya kalau UI suatu aplikasi itu ibaratnya jelek atau busuk, kayak mana sih pengguna mau percaya sama aplikasi ini?	[A661]	[B53]	[SB9]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N20	Yang jelas kalau UI-nya kelihatan rapi dan profesional, kita sebagai pembeli jadi yakin untuk membeli.	[A662]	[B53]	[SB9]	[T1]
N18	Kalau aku pertama kali mendengar Shopee itu mikirnya warna orange, Kak.	[A663]	[B37]	[SB9]	[T1]
N9	Kalau aku mikirnya itu... Moses... Dengar nggak? Bayar nanti.	[A664]	[B32]	[SB3]	[T4]
N10	...aku setuju juga menyatakan Silvi bahwa sebenarnya Shopee itu juga rawan barang palsu dan juga lain-lain ya.	[A665]	[B21]	[SB12]	[T3]
N10	...aku biasanya beli di Shopee yang tulisannya Mall atau Ori gitu.	[A666]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...Shopee kan ngasih UI kalau ini tokonya yang Mall dan juga Ori-nya. Nah jadi aku belinya yang di Mall Ori Shopee-nya, gitu.	[A667]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	...Shopee kan ngasih UI kalau ini tokonya yang Mall dan juga Ori-nya. Nah jadi aku belinya yang di Mall Ori Shopee-nya, gitu.	[A667]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	Belum pernah kayak barang yang saya cari itu tidak sesuai dengan pencarian. Nah biasanya itu pasti sesuai sih...	[A668]	[B13]	[SB5]	[T2]
N18	...untuk meminimalisir itu kan ada Shopee Mall tuh. Jadi aku biasa beli dari Shopee Mall itu.	[A669]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	Jadi nanti kami mengajukan pengembalian bisa langsung dijemput dari jasa kirim... Tetap saja tidak perlu biaya.	[A670]	[B6]	[SB6]	[T2]
N18	Jadi nanti kami mengajukan pengembalian bisa langsung dijemput dari jasa kirim... Tetap saja tidak perlu biaya.	[A670]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	UX-nya sih membantu ya dari pengembaliannya. Tidak ribet, hanya eh packing barang tersebut lalu nanti dijemput sama kurir...	[A671]	[B11]	[SB5]	[T2]
N14	...fitur pengembalian yang pada Shopee itu realitanya kadang nggak selalu mudah dipakai gitu karena soalnya ada beberapa syarat-syarat kan...	[A672]	[B4]	[SB4]	[T2]
N14	Contohnya tuh kayak kita harus videoin waktu unboxing... dan itu akan terlihat begitu kita nama nama ID paketnya...	[A673]	[B4]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N14	...kami harus meminta persetujuan dari si toko tersebut. Nah kalau semisal si tokonya nolak, ya bisa jadi kita nggak bisa melakukan retur.	[A674]	[B20]	[SB10]	[T3]
N14	Jadi karena kita harus memiliki persetujuan dari si tokonya kadang-kadang prosesnya jadi lebih ribet... belum sepenuhnya juga nutup risiko kalau kita bakal dapat barang KW...	[A675]	[B4]	[SB4]	[T2]
N14	Jadi karena kita harus memiliki persetujuan dari si tokonya kadang-kadang prosesnya jadi lebih ribet... belum sepenuhnya juga nutup risiko kalau kita bakal dapat barang KW...	[A675]	[B20]	[SB10]	[T3]
N14	...fitur pencariannya begitu kadang biasanya dibantu dengan review-review rating yang ada di toko tersebut sih Kak. Jadi kayak kita tahu oh ini barangnya KW nih...	[A676]	[B13]	[SB5]	[T2]
N14	...fitur pencariannya begitu kadang biasanya dibantu dengan review-review rating yang ada di toko tersebut sih Kak. Jadi kayak kita tahu oh ini barangnya KW nih...	[A676]	[B50]	[SB11]	[T3]
N19	...emang harus lengkap dengan kenapa kita mau mengembaliin barangnya dan ada juga kita nge-video atau nge-foto waktu kita lagi unboxing...	[A677]	[B6]	[SB6]	[T2]
N19	Pokoknya barangnya harus seperti yang kita terima. Selainnya untuk mengembalikannya mudah-gampang aja Kak menurut saya. Tidak ada keluhan tidak ada yang ribet.	[A678]	[B6]	[SB6]	[T2]
N18	...ajukan pengembalian dengan kirim bukti video, foto terus bukti-buktinya... Terus setelah itu kan dikasih panduannya tuh sama Shopee-nya.	[A679]	[B12]	[SB7]	[T1]
N18	Kalau ditolak sama toko ya aku juga pernah... Cuma tinggal lapor ke CS Shopee-nya aja terus langsung dibantu dikembaliin sama jemput barangnya.	[A680]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Kalau ditolak sama toko ya aku juga pernah... Cuma tinggal lapor ke CS Shopee-nya aja terus langsung dibantu dikembaliin sama jemput barangnya.	[A680]	[B6]	[SB6]	[T2]
N9	...fitur yang membuat pelanggan percaya ya. Karena kalau tidak ada fitur itu tuh orang bisa jual barang, barangnya tidak sesuai terus kita kalau mengembalikannya susah gitu.	[A681]	[B17]	[SB10]	[T3]
N9	Jadi kalau ada rekening bersama atau uangnya ditahan itu, itu membuat kepercayaan terhadap e-commerce-nya sendiri sih.	[A682]	[B42]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	...fitur pengembalian ini ngebantu banget untuk balik lagi belanja... uang kita bisa balik lagi. Jadi kayaknya gak ngerasa rugi-rugi banget lah gitu.	[A683]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	...fitur pengembalian ini ngebantu banget untuk balik lagi belanja... uang kita bisa balik lagi. Jadi kayaknya gak ngerasa rugi-rugi banget lah gitu.	[A683]	[B1]	[SB1]	[T4]
N19	Itu juga dapat meminimalkan penipuan. Jadi kalau kita sudah menerima barang dan... tidak sesuai, jadi kita bisa dapat kembalikan aja lagi.	[A684]	[B17]	[SB10]	[T3]
N14	...sistem pembayaran yang ditahan dulu sama platform itu mungkin bisa bikin lebih aman karena uangnya enggak langsung ke penjualnya dulu sebelum kita pesanannya dianggap selesai.	[A685]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	...sistem pembayaran yang ditahan dulu sama platform itu mungkin bisa bikin lebih aman karena uangnya enggak langsung ke penjualnya dulu sebelum kita pesanannya dianggap selesai.	[A685]	[B42]	[SB10]	[T3]
N18	...kalau ratingnya jelek, misalnya di bawah 4.5 atau malah cuman bintang satu gitu ya itu aku lihat baca ulasannya kalau itu barang KW, biasanya aku skip sih.	[A686]	[B50]	[SB11]	[T3]
N18	Terus juga kadang ada rating yang jelek itu cuman karena pengirimannya lama. Nah itu kalau barangnya asli biasanya tetep aku beli.	[A687]	[B50]	[SB11]	[T3]
N19	...Makanya kalau mau beli barang yang anti KW itu harus betul-betul dibaca teliti dulu rating nama komentar-komentarnya Kak.	[A688]	[B50]	[SB11]	[T3]
N10	Kalau aku untuk ngecek barang-barang KW atau nggak itu lebih ke lihat berapa terjualnya.	[A689]	[B50]	[SB11]	[T3]
N10	Benar, kadang kan ada yang kayak 10.000 plus terjual, ada yang mungkin cuma 2 terjual, kan itu bikin kepercayaan kita ngaruh juga kan Kak.	[A690]	[B50]	[SB11]	[T3]
N10	...kita lihat dua yang terjual tapi kan ratingnya misalnya gede nih... Siapa yang tahu itu dari mereka tokonya sendiri yang buat akun lain, kayak gitu sih.	[A691]	[B50]	[SB11]	[T3]
N18	...di toko shopee mall meskipun misal yang terjual baru 2 atau 3 itu kan biasanya ya namanya shopee mall udah pasti barangnya asli.	[A692]	[B9]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	...ada juga yang emm gimana ya bilanganya, dia mungkin mall tapi kita tuh nggak pernah denger mall ini gitu loh.	[A693]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...kadang ada mall yang kita tuh nggak tahu ini mall dari mana tapi stempelnya mall ori gitu loh. Kan kita juga mikir dua kali kalau ngelihat barangnya cuman dua yang terjual...	[A694]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	...kadang ada mall yang kita tuh nggak tahu ini mall dari mana tapi stempelnya mall ori gitu loh. Kan kita juga mikir dua kali kalau ngelihat barangnya cuman dua yang terjual...	[A694]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	...Shopee Mall ori itu pasti udah langsung... pengawasannya ketat. Jadi toko ataupun produk yang dijadikan sebagai Shopee Mall itu diseleksi ketat sama pihak shopee-nya.	[A695]	[B42]	[SB10]	[T3]
N10	...yang terjual cuman dua atau tiga terus kalau misalnya kita lihat nih yang ngasih rating itu bisa lebih dari tiga... Kenapa bisa ratingnya sampai lebih dari yang terjual.	[A696]	[B12]	[SB7]	[T1]
N10	...yang terjual cuman dua atau tiga terus kalau misalnya kita lihat nih yang ngasih rating itu bisa lebih dari tiga... Kenapa bisa ratingnya sampai lebih dari yang terjual.	[A696]	[B50]	[SB11]	[T3]
N9	Yang pertama alasan menggunakan Shopee itu tentang kemudahannya UX-nya udah lengket gitu di otak gitu. Jadi kalau mau belanja itu otomatis bukanya Shopee.	[A697]	[B11]	[SB5]	[T2]
N9	Yang pertama alasan menggunakan Shopee itu tentang kemudahannya UX-nya udah lengket gitu di otak gitu. Jadi kalau mau belanja itu otomatis bukanya Shopee.	[A697]	[B1]	[SB1]	[T4]
N9	...Jadi sebenarnya kalau mau beli belanja itu memang cari yang termurah.	[A698]	[B2]	[SB2]	[T4]
N19	Kalau lebih murah misal dapat diskon dibeli Rp50.000, mungkin saya akan pindah. Tapi kalau cuman dapat diskon 5% atau 10% mungkin saya akan tetap di shopee Kak, karena kan lebih percaya ke shopee.	[A699]	[B2]	[SB2]	[T4]
N19	Kalau lebih murah misal dapat diskon dibeli Rp50.000, mungkin saya akan pindah. Tapi kalau cuman dapat diskon 5% atau 10% mungkin saya akan tetap di shopee Kak, karena kan lebih percaya ke shopee.	[A699]	[B42]	[SB10]	[T3]
N19	Benar Kak. Jujur kita pelajar Kak, mencari harga yang murah.	[A700]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N14	...after sales-nya itu memang mungkin menjadi nilai plus gitu ya... bikin pengalaman itu jadi kayak lebih nyaman dan ngerasa aman.	[A701]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	...after sales-nya itu memang mungkin menjadi nilai plus gitu ya... bikin pengalaman itu jadi kayak lebih nyaman dan ngerasa aman.	[A701]	[B42]	[SB10]	[T3]
N14	...kalau semisal akan pindah ke platform lain, itu tetap mempertimbangkan juga sih Kak, kayak kita harus lihat lagi rating-ratingnya, review-reviewnya.	[A702]	[B2]	[SB2]	[T4]
N14	...kalau semisal akan pindah ke platform lain, itu tetap mempertimbangkan juga sih Kak, kayak kita harus lihat lagi rating-ratingnya, review-reviewnya.	[A702]	[B50]	[SB11]	[T3]
N14	Tapi yang pasti walaupun platform lain mungkin ada promo-promo lainnya yang tujuan utamanya pasti akan selalu Shopee begitu. Karena sudah terbiasa memakainya.	[A703]	[B1]	[SB1]	[T4]
N10	...yang buat aku enggak beli lagi itu di tokonya, bukan enggak beli di Shopee-nya lagi gitu.	[A704]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...yang buat aku enggak beli lagi itu di tokonya, bukan enggak beli di Shopee-nya lagi gitu.	[A704]	[B1]	[SB1]	[T4]
N18	...sudah nyaman sama aplikasinya sama sistemnya juga. Jadi kalau untuk belanja di platform lain atau pindah itu ya mempertimbangkan juga kalau ada diskon yang jauh lebih besar sih gitu Kak.	[A705]	[B1]	[SB1]	[T4]
N18	...sudah nyaman sama aplikasinya sama sistemnya juga. Jadi kalau untuk belanja di platform lain atau pindah itu ya mempertimbangkan juga kalau ada diskon yang jauh lebih besar sih gitu Kak.	[A705]	[B2]	[SB2]	[T4]
N19	...beranda Shopee, halaman utamanya. Mungkin iklan-iklannya agak hilang-hilangin sikit aja... dibikin fitur khusus lah untuk itu, untuk melihat iklan-iklannya atau promo-promo.	[A706]	[B3]	[SB8]	[T1]
N10	...kalau misal buka Shopee langsung muncul live streaming-nya. Jadi kayak kadang kaget, kan lagi volume besar tuh...	[A707]	[B58]	[SB8]	[T1]
N10	...kalau misal buka Shopee langsung muncul live streaming-nya. Jadi kayak kadang kaget, kan lagi volume besar tuh...	[A707]	[B4]	[SB4]	[T2]
N18	...tampilannya seperti hanya gambar saja padahal ada icon ataupun button yang harus di-klik di situ. Nah itu saya tambahkan perjas posternya...	[A708]	[B19]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	...tampilannya seperti hanya gambar saja padahal ada icon ataupun button yang harus di-klik di situ. Nah itu saya tambahkan perjelasan posternya...	[A708]	[B12]	[SB7]	[T1]
N9	...live live videonya. Eh yang pertama dia nggak auto keputar gitu kalau dibuka aplikasi. Terus dia nggak di beranda... Soalnya itu memberatkan aplikasi gitu.	[A709]	[B58]	[SB8]	[T1]
N9	...live live videonya. Eh yang pertama dia nggak auto keputar gitu kalau dibuka aplikasi. Terus dia nggak di beranda... Soalnya itu memberatkan aplikasi gitu.	[A709]	[B33]	[SB4]	[T2]
N14	...mungkin bisa lebih di-highlight gitu step by step untuk retur-nya gimana. Jadi kayak biar bisa lebih jelas nih, biar user-nya gak ketinggalan...	[A710]	[B12]	[SB7]	[T1]
N14	...mungkin bisa lebih di-highlight gitu step by step untuk retur-nya gimana. Jadi kayak biar bisa lebih jelas nih, biar user-nya gak ketinggalan...	[A710]	[B11]	[SB5]	[T2]
N18	Kalau aku pertama kali mendengar Shopee itu mikirnya warna orange , Kak.	[A711]	[B37]	[SB9]	[T1]
N9	Kalau aku mikirnya itu... Moses... Dengar nggak? Bayar nanti.	[A712]	[B32]	[SB3]	[T4]
N10	...umm, kalau menurut aku, aku setuju juga menyatakan Silvi bahwa sebenarnya Shopee itu juga rawan barang palsu dan juga lain-lain ya.	[A713]	[B21]	[SB12]	[T3]
N10	...aku biasanya beli di Shopee yang tulisannya Mall atau Ori gitu.	[A714]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...Shopee kan ngasih UI kalau ini tokonya yang Mall dan juga Ori-nya. Nah jadi aku belinya yang di Mall Ori Shopee-nya, gitu.	[A715]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	...Shopee kan ngasih UI kalau ini tokonya yang Mall dan juga Ori-nya. Nah jadi aku belinya yang di Mall Ori Shopee-nya, gitu.	[A715]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	...Belum pernah kayak barang yang saya cari itu tidak sesuai dengan pencarian. Nah biasanya itu pasti sesuai sih...	[A716]	[B13]	[SB5]	[T2]
N18	...untuk meminimalisir itu kan ada Shopee Mall tuh. Jadi aku biasa beli dari Shopee Mall itu.	[A717]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	Jadi nanti kami mengajukan pengembalian bisa langsung dijemput dari jasa kirim SPX-nya mungkin. Tetap saja tidak perlu biaya.	[A718]	[B6]	[SB6]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	Jadi nanti kami mengajukan pengembalian bisa langsung dijemput dari jasa kirim SPX-nya mungkin. Tetap saja tidak perlu biaya.	[A718]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Dan sejauh mana aku dari UX-nya sih membantu ya dari pengembaliannya. Tidak ribet, hanya eh packing barang...	[A719]	[B11]	[SB5]	[T2]
N14	...fitur pengembalian yang pada Shopee itu realitanya kadang nggak selalu mudah dipakai gitu karena soalnya ada beberapa syarat-syarat kan...	[A720]	[B4]	[SB4]	[T2]
N14	Contohnya tuh kayak kita harus videoin waktu unboxing. Video pada saat kita unboxing pakatnya dan itu akan terlihat begitu kita nama nama ID pakatnya...	[A721]	[B4]	[SB4]	[T2]
N14	...kami harus meminta persetujuan dari si toko tersebut... Nah kalau semisal si tokonya nolak, ya bisa jadi kita nggak bisa melakukan retur.	[A722]	[B20]	[SB10]	[T3]
N14	Jadi karena kita harus memiliki persetujuan dari si tokonya kadang-kadang prosesnya jadi lebih ribet... belum sepenuhnya juga nutup risiko kalau kita bakal dapat barang KW...	[A723]	[B4]	[SB4]	[T2]
N14	Jadi karena kita harus memiliki persetujuan dari si tokonya kadang-kadang prosesnya jadi lebih ribet... belum sepenuhnya juga nutup risiko kalau kita bakal dapat barang KW...	[A723]	[B20]	[SB10]	[T3]
N14	...fitur pencariannya begitu kadang biasanya dibantu dengan review-review rating yang ada di toko tersebut sih Kak. Jadi kayak kita tahu oh ini barangnya KW nih...	[A724]	[B13]	[SB5]	[T2]
N14	...fitur pencariannya begitu kadang biasanya dibantu dengan review-review rating yang ada di toko tersebut sih Kak. Jadi kayak kita tahu oh ini barangnya KW nih...	[A724]	[B50]	[SB11]	[T3]
N19	...emang harus lengkap dengan kenapa kita mau mengembaliin barangnya dan ada juga kita nge-video atau nge-foto waktu kita lagi unboxing...	[A725]	[B6]	[SB6]	[T2]
N19	Pokoknya barangnya harus seperti yang kita terima. Selainnya untuk mengembalikannya mudah-gampang aja Kak menurut saya. Tidak ada keluhan tidak ada yang ribet.	[A726]	[B6]	[SB6]	[T2]
N18	...ajukan pengembalian dengan kirim bukti video, foto terus bukti-buktinya... Terus setelah itu kan dikasih panduannya tuh sama Shopee-nya.	[A727]	[B12]	[SB7]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N18	Kalau ditolak sama toko ya aku juga pernah... Cuman tinggal lapor ke CS Shopee-nya aja terus langsung dibantu dikembaliin sama jemput barangnya.	[A728]	[B17]	[SB10]	[T3]
N18	Kalau ditolak sama toko ya aku juga pernah... Cuman tinggal lapor ke CS Shopee-nya aja terus langsung dibantu dikembaliin sama jemput barangnya.	[A728]	[B6]	[SB6]	[T2]
N9	...fitur yang membuat pelanggan percaya ya. Karena kalau tidak ada fitur itu tuh orang bisa jual barang, barangnya tidak sesuai terus kita kalau mengembalikannya susah gitu.	[A729]	[B17]	[SB10]	[T3]
N9	Jadi kalau ada rekening bersama atau uangnya ditahan itu, itu membuat kepercayaan terhadap e-commerce-nya sendiri sih.	[A730]	[B42]	[SB10]	[T3]
N10	Intinya fitur pengembalian ini ngebantu banget untuk balik lagi belanja lagi... uang kita bisa balik lagi. Jadi kayaknya gak ngerasa rugi-rugi banget lah gitu.	[A731]	[B17]	[SB10]	[T3]
N10	Intinya fitur pengembalian ini ngebantu banget untuk balik lagi belanja lagi... uang kita bisa balik lagi. Jadi kayaknya gak ngerasa rugi-rugi banget lah gitu.	[A731]	[B1]	[SB1]	[T4]
N19	Itu juga dapat meminimalkan penipuan. Jadi kalau kita sudah menerima barang dan... tidak sesuai, jadi kita bisa dapat kembalikan aja lagi.	[A732]	[B17]	[SB10]	[T3]
N14	...sistem pembayaran yang ditahan dulu sama platform itu mungkin bisa bikin lebih aman karena uangnya enggak langsung ke penjualnya dulu sebelum kita pesanannya dianggap selesai.	[A733]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	...sistem pembayaran yang ditahan dulu sama platform itu mungkin bisa bikin lebih aman karena uangnya enggak langsung ke penjualnya dulu sebelum kita pesanannya dianggap selesai.	[A733]	[B42]	[SB10]	[T3]
N18	...kalau ratingnya jelek, misalnya di bawah 4.5 atau malah cuman bintang satu gitu ya itu aku lihat baca ulasannya kalau itu barang KW, biasanya aku skip sih.	[A734]	[B50]	[SB11]	[T3]
N18	Terus juga kadang ada rating yang jelek itu cuman karena pengirimannya lama. Nah itu kalau barangnya asli biasanya tetep aku beli.	[A735]	[B50]	[SB11]	[T3]
N19	...Makanya kalau mau beli barang yang anti KW itu harus betul-betul dibaca teliti dulu rating nama komentar-komentarnya Kak.	[A736]	[B50]	[SB11]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N10	Kalau aku untuk ngecek barang-barang KW atau nggak itu lebih ke lihat berapa terjualnya .	[A737]	[B50]	[SB11]	[T3]
N10	Benar, kadang kan ada yang kayak 10.000 plus terjual, ada yang mungkin cuma 2 terjual, kan itu bikin kepercayaan kita ngaruh juga kan Kak.	[A738]	[B50]	[SB11]	[T3]
N10	...kita lihat dua yang terjual tapi kan ratingnya misalnya gede nih... Siapa yang tahu itu dari mereka tokonya sendiri yang buat akun lain, kayak gitu sih.	[A739]	[B50]	[SB11]	[T3]
N18	...di toko shopee mall meskipun misal yang terjual baru 2 atau 3 itu kan biasanya ya namanya shopee mall udah pasti barangnya asli.	[A740]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...ada juga yang emm gimana ya bilanganya, dia mungkin mall tapi kita tuh nggak pernah denger mall ini gitu loh.	[A741]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...kadang ada mall yang kita tuh nggak tahu ini mall dari mana tapi stempelnya mall ori gitu loh. Kan kita juga mikir dua kali kalau ngelihat barangnya cuman dua yang terjual...	[A742]	[B37]	[SB9]	[T1]
N10	...kadang ada mall yang kita tuh nggak tahu ini mall dari mana tapi stempelnya mall ori gitu loh. Kan kita juga mikir dua kali kalau ngelihat barangnya cuman dua yang terjual...	[A742]	[B9]	[SB10]	[T3]
N18	...Shopee Mall ori itu pasti udah langsung... pengawasannya ketat. Jadi toko ataupun produk yang dijadikan sebagai Shopee Mall itu diseleksi ketat sama pihak shopee-nya.	[A743]	[B42]	[SB10]	[T3]
N10	...yang terjual cuman dua atau tiga terus kalau misalnya kita lihat nih yang ngasih rating itu bisa lebih dari tiga... Kenapa bisa ratingnya sampai lebih dari yang terjual.	[A744]	[B12]	[SB7]	[T1]
N10	...yang terjual cuman dua atau tiga terus kalau misalnya kita lihat nih yang ngasih rating itu bisa lebih dari tiga... Kenapa bisa ratingnya sampai lebih dari yang terjual.	[A744]	[B50]	[SB11]	[T3]
N9	Yang pertama alasan menggunakan Shopee itu tentang kemudahannya UX-nya udah lengket gitu di otak gitu. Jadi kalau mau belanja itu otomatis bukanya Shopee.	[A745]	[B11]	[SB5]	[T2]
N9	Yang pertama alasan menggunakan Shopee itu tentang kemudahannya UX-nya udah lengket gitu di otak gitu. Jadi kalau mau belanja itu otomatis bukanya Shopee.	[A745]	[B1]	[SB1]	[T4]
N9	...Jadi sebenarnya kalau mau beli belanja itu memang cari yang termurah.	[A746]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N19	Kalau lebih murah misal dapat diskon dibeli Rp50.000, mungkin saya akan pindah. Tapi kalau cuman dapat diskon 5% atau 10% mungkin saya akan tetap di shopee Kak, karena kan lebih percaya ke shopee.	[A747]	[B2]	[SB2]	[T4]
N19	Kalau lebih murah misal dapat diskon dibeli Rp50.000, mungkin saya akan pindah. Tapi kalau cuman dapat diskon 5% atau 10% mungkin saya akan tetap di shopee Kak, karena kan lebih percaya ke shopee.	[A747]	[B42]	[SB10]	[T3]
N19	Benar Kak. Jujur kita pelajar Kak, mencari harga yang murah.	[A748]	[B2]	[SB2]	[T4]
N14	...after sales-nya itu memang mungkin menjadi nilai plus gitu ya... bikin pengalaman itu jadi kayak lebih nyaman dan ngerasa aman.	[A749]	[B6]	[SB6]	[T2]
N14	...after sales-nya itu memang mungkin menjadi nilai plus gitu ya... bikin pengalaman itu jadi kayak lebih nyaman dan ngerasa aman.	[A749]	[B42]	[SB10]	[T3]
N14	...kalau semisal akan pindah ke platform lain, itu tetap mempertimbangkan juga sih Kak, kayak kita harus lihat lagi rating-ratingnya, review-reviewnya.	[A750]	[B2]	[SB2]	[T4]
N14	...kalau semisal akan pindah ke platform lain, itu tetap mempertimbangkan juga sih Kak, kayak kita harus lihat lagi rating-ratingnya, review-reviewnya.	[A750]	[B50]	[SB11]	[T3]
N14	Tapi yang pasti walaupun platform lain mungkin ada promo-promo lainnya yang tujuan utamanya pasti akan selalu Shopee begitu. Karena sudah terbiasa memakainya.	[A751]	[B1]	[SB1]	[T4]
N10	...yang buat aku enggak beli lagi itu di tokonya, bukan enggak beli di Shopee-nya lagi gitu.	[A752]	[B9]	[SB10]	[T3]
N10	...yang buat aku enggak beli lagi itu di tokonya, bukan enggak beli di Shopee-nya lagi gitu.	[A752]	[B1]	[SB1]	[T4]
N18	...sudah nyaman sama aplikasinya sama sistemnya juga. Jadi kalau untuk belanja di platform lain atau pindah itu ya mempertimbangkan juga kalau ada diskon yang jauh lebih besar sih gitu Kak.	[A753]	[B1]	[SB1]	[T4]
N18	...sudah nyaman sama aplikasinya sama sistemnya juga. Jadi kalau untuk belanja di platform lain atau pindah itu ya mempertimbangkan juga kalau ada diskon yang jauh lebih besar sih gitu Kak.	[A753]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N19	...beranda Shopee, halaman utamanya. Mungkin iklan-iklannya agak hilang-hilangin sikit aja... dibikin fitur khusus lah untuk itu, untuk melihat iklan-iklannya atau promo-promo.	[A754]	[B3]	[SB8]	[T1]
N10	...kalau misal buka Shopee langsung muncul live streaming-nya. Jadi kayak kadang kaget, kan lagi volume besar tuh...	[A755]	[B58]	[SB8]	[T1]
N10	...kalau misal buka Shopee langsung muncul live streaming-nya. Jadi kayak kadang kaget, kan lagi volume besar tuh...	[A755]	[B4]	[SB4]	[T2]
N18	...tampilannya seperti hanya gambar saja padahal ada icon ataupun button yang harus di-klik di situ. Nah itu saya tambahkan perjelas posternya...	[A756]	[B19]	[SB7]	[T1]
N18	...tampilannya seperti hanya gambar saja padahal ada icon ataupun button yang harus di-klik di situ. Nah itu saya tambahkan perjelas posternya...	[A756]	[B12]	[SB7]	[T1]
N9	...live live videonya. Eh yang pertama dia nggak auto keputar gitu kalau dibuka aplikasi. Terus dia nggak di beranda... Soalnya itu memberatkan aplikasi gitu.	[A757]	[B58]	[SB8]	[T1]
N9	...live live videonya. Eh yang pertama dia nggak auto keputar gitu kalau dibuka aplikasi. Terus dia nggak di beranda... Soalnya itu memberatkan aplikasi gitu.	[A757]	[B33]	[SB4]	[T2]
N14	...mungkin bisa lebih di-highlight gitu step by step untuk retur-nya gimana. Jadi kayak biar bisa lebih jelas nih, biar user-nya gak ketinggalan...	[A758]	[B12]	[SB7]	[T1]
N14	...mungkin bisa lebih di-highlight gitu step by step untuk retur-nya gimana. Jadi kayak biar bisa lebih jelas nih, biar user-nya gak ketinggalan...	[A758]	[B11]	[SB5]	[T2]
N12	...benar nggak ada tombol hapusnya kita harus pencet manual minusnya satu-satu gitu kalau kita mau ngurangin makanannya.	[A759]	[B4]	[SB4]	[T2]
N12	...benar nggak ada tombol hapusnya kita harus pencet manual minusnya satu-satu gitu kalau kita mau ngurangin makanannya.	[A759]	[B19]	[SB7]	[T1]
N3	Persoalan UI yang hapusnya satu-satu itu saya setuju sih. Jadi ribet gitu.	[A760]	[B19]	[SB7]	[T1]
N3	Persoalan UI yang hapusnya satu-satu itu saya setuju sih. Jadi ribet gitu.	[A760]	[B4]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N3	Harusnya harusnya dibuat sesimpel mungkin tidak apa ya nggak klik satu-satu hapus gitu.	[A761]	[B34]	[SB7]	[T1]
N3	Harusnya harusnya dibuat sesimpel mungkin tidak apa ya nggak klik satu-satu hapus gitu.	[A761]	[B11]	[SB5]	[T2]
N12	...Kita mau hapus semuanya tapi kita harus pencet satu-satu itu kan ribet ya dari kitanya. Harusnya mereka bikin satu fitur untuk hapus semua.	[A762]	[B4]	[SB4]	[T2]
N12	...Kita mau hapus semuanya tapi kita harus pencet satu-satu itu kan ribet ya dari kitanya. Harusnya mereka bikin satu fitur untuk hapus semua.	[A762]	[B11]	[SB5]	[T2]
N4	...masalah ngurangin atau ngurangin ya terlebih kalau ngurangin atau nambahin itu ada sedikit delay itu mungkin karena itu kan ada di Shopee itu kan ada perhitungan promonya ya.	[A763]	[B33]	[SB4]	[T2]
N4	...masalah ngurangin atau ngurangin ya terlebih kalau ngurangin atau nambahin itu ada sedikit delay itu mungkin karena itu kan ada di Shopee itu kan ada perhitungan promonya ya.	[A763]	[B2]	[SB2]	[T4]
N4	...beberapa kupon tadi yang ada itu kan bakal menghilang. Jadi mungkin sedikit delay-nya itu mungkin karena untuk nge-load kupon-kupon tadi.	[A764]	[B33]	[SB4]	[T2]
N4	...beberapa kupon tadi yang ada itu kan bakal menghilang. Jadi mungkin sedikit delay-nya itu mungkin karena untuk nge-load kupon-kupon tadi.	[A764]	[B2]	[SB2]	[T4]
N6	Shopee menawarkan banyak diskon apalagi kalau sudah pakai Shopee pay later itu diskonnya juga luar biasa...	[A765]	[B2]	[SB2]	[T4]
N6	Shopee menawarkan banyak diskon apalagi kalau sudah pakai Shopee pay later itu diskonnya juga luar biasa...	[A765]	[B32]	[SB3]	[T4]
N12	Tentu sih sama ya kayak Kevin ya. Terus karena salah satu hal lainnya ya karena dari dulu pakainya selalu Shopee, Shopee, Shopee terus.	[A766]	[B1]	[SB1]	[T4]
N2	Kalau dari aku mungkin pengalaman pakai Shopee itu aku karena pengguna lama ya dari awal tuh kayak Shopee punya marketing yang bagus sih menurutku.	[A767]	[B1]	[SB1]	[T4]
N2	Kalau dari aku mungkin pengalaman pakai Shopee itu aku karena pengguna lama ya dari awal tuh kayak Shopee punya marketing yang bagus sih menurutku.	[A767]	[B2]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N2	...fitur-fitur yang kayak SPayLater dan lain sebagainya itu aku tuh tahunya pertama dari Shopee... Shopee tuh lebih terdepan aja sih secara fitur.	[A768]	[B32]	[SB3]	[T4]
N2	...diskonnya si Shopee ini sangat menguntungkan ya dibandingkan yang lain. Gitu sih, apalagi ada konsistensi gratis ongkir itu sih nggak habis-habis.	[A769]	[B2]	[SB2]	[T4]
N4	...kusadari pertama kali di Shopee itu ada Paylater duluan... mempermudah kita juga gitu semisal kita mau membeli sesuatu tapi kita belum punya uangnya...	[A770]	[B32]	[SB3]	[T4]
N4	Dan ya seperti alasan yang lain juga gitu promonya mantap dan dia ada garansi segala macamnya lah pokoknya.	[A771]	[B2]	[SB2]	[T4]
N4	Dan ya seperti alasan yang lain juga gitu promonya mantap dan dia ada garansi segala macamnya lah pokoknya.	[A771]	[B17]	[SB10]	[T3]
N3	Jadi enak gitu banyak promo hitungannya lebih murah dari marketplace sebelah biasanya. Karena aku sendiri suka ngebandingin barang...	[A772]	[B2]	[SB2]	[T4]
N3	Jadi enak gitu banyak promo hitungannya lebih murah dari marketplace sebelah biasanya. Karena aku sendiri suka ngebandingin barang...	[A772]	[B1]	[SB1]	[T4]
N6	1 sampai 10 menurut aku pribadi aku kasih 9 lah ya.	[A773]	[B42]	[SB10]	[T3]
N12	Sama sama, 9. Karena nggak sepenuhnya bisa percaya sih.	[A774]	[B20]	[SB10]	[T3]
N2	...Shopee itu termasuk yang kayak transparan sih dalam hal detail detail pemesanan jadi aku merasa aman dan nyaman aja percaya aja gitu.	[A775]	[B12]	[SB7]	[T1]
N2	...Shopee itu termasuk yang kayak transparan sih dalam hal detail detail pemesanan jadi aku merasa aman dan nyaman aja percaya aja gitu.	[A775]	[B42]	[SB10]	[T3]
N4	Karena di Shopee itu masih bisa masuk untuk barang-barang yang terbilang aneh gitu... intinya di fotonya ini yang datang ini gitu.	[A776]	[B21]	[SB12]	[T3]
N4	Karena di Shopee itu masih bisa masuk untuk barang-barang yang terbilang aneh gitu... intinya di fotonya ini yang datang ini gitu.	[A776]	[B20]	[SB10]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N4	HP dengan harga murah jungkir balik gitu. Nah setelah datang isinya apa? Bisa batu atau kardus atau apa gitu.	[A777]	[B20]	[SB10]	[T3]
N4	HP dengan harga murah jungkir balik gitu. Nah setelah datang isinya apa? Bisa batu atau kardus atau apa gitu.	[A777]	[B21]	[SB12]	[T3]
N3	Karena dari pengalaman itu awal kali pakai Shopee pernah ketipu... beli baju di-review tuh nggak ada apa ya gambar dan apa gitu cuman bintang.	[A778]	[B20]	[SB10]	[T3]
N3	Karena dari pengalaman itu awal kali pakai Shopee pernah ketipu... beli baju di-review tuh nggak ada apa ya gambar dan apa gitu cuman bintang.	[A778]	[B50]	[SB11]	[T3]
N4	...mungkin kalau saya dikasih kesempatan mungkin bisa lebih ditindaklanjuti karena cukup banyak kasus-kasus serupa penipuan...	[A779]	[B20]	[SB10]	[T3]
N4	Intinya lebih lebih teliti aja sih sebenarnya biar nggak ada kejadian-kejadian yang samalah... mempengaruhi rating aplikasi juga gitu.	[A780]	[B21]	[SB12]	[T3]
N4	Intinya lebih lebih teliti aja sih sebenarnya biar nggak ada kejadian-kejadian yang samalah... mempengaruhi rating aplikasi juga gitu.	[A780]	[B42]	[SB10]	[T3]
N13	...langsung disuguhi pop-up yang bertumpuk-tumpuk. Itu lumayan mengganggu UX-nya... apalagi kalau lagi buru-buru mau nyari barang.	[A781]	[B3]	[SB8]	[T1]
N13	...langsung disuguhi pop-up yang bertumpuk-tumpuk. Itu lumayan mengganggu UX-nya... apalagi kalau lagi buru-buru mau nyari barang.	[A781]	[B4]	[SB4]	[T2]
N1	...emang kerasa layarnya jadi penuh banget, beda sama e-commerce sebelah yang lebih bersih tampilannya.	[A782]	[B3]	[SB8]	[T1]
N11	...kalau urusan pop-up, saya setuju sih, kadang nutupin tombol keranjang atau tombol chat. Jadi kemudahan alurnya agak kepotong...	[A783]	[B3]	[SB8]	[T1]
N11	...kalau urusan pop-up, saya setuju sih, kadang nutupin tombol keranjang atau tombol chat. Jadi kemudahan alurnya agak kepotong...	[A783]	[B4]	[SB4]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N15	...tombol silangnya pop-up itu kecil banget, sering salah kepencet malah masuk ke halaman promo yang nggak kita mau.	[A784]	[B19]	[SB7]	[T1]
N15	...tombol silangnya pop-up itu kecil banget, sering salah kepencet malah masuk ke halaman promo yang nggak kita mau.	[A784]	[B4]	[SB4]	[T2]
N1	Kalau aku pasti ngelihat label Shopee Mall atau Star+ nya sih Kak. Sama sistem Garansi shopee, yang uangnya ditahan dulu...	[A785]	[B9]	[SB10]	[T3]
N1	Kalau aku pasti ngelihat label Shopee Mall atau Star+ nya sih Kak. Sama sistem Garansi shopee, yang uangnya ditahan dulu...	[A785]	[B17]	[SB10]	[T3]
N13	...Garansi Shopee itu andalannya banget. Selain itu, saya juga sering ngecek rating tokonya. Kalau ratingnya di bawah 4.7, saya biasanya langsung cari toko lain.	[A786]	[B17]	[SB10]	[T3]
N13	...Garansi Shopee itu andalannya banget. Selain itu, saya juga sering ngecek rating tokonya. Kalau ratingnya di bawah 4.7, saya biasanya langsung cari toko lain.	[A786]	[B50]	[SB11]	[T3]
N15	...aku juga lihat respon chat dari penjualnya di UI pesannya. Kalau indikatornya nunjukin dia online tapi ditanya nggak dibalas-balas, aku jadi mikir dua kali buat percaya.	[A787]	[B11]	[SB5]	[T2]
N15	...aku juga lihat respon chat dari penjualnya di UI pesannya. Kalau indikatornya nunjukin dia online tapi ditanya nggak dibalas-balas, aku jadi mikir dua kali buat percaya.	[A787]	[B42]	[SB10]	[T3]
N11	...UI bagian ulasan Shopee menurutku ngebantu banget karena kita bisa nge-filter khusus buat nampilin yang ada foto dan videonya aja.	[A788]	[B50]	[SB11]	[T3]
N11	...UI bagian ulasan Shopee menurutku ngebantu banget karena kita bisa nge-filter khusus buat nampilin yang ada foto dan videonya aja.	[A788]	[B34]	[SB7]	[T1]
N15	...gratis ongkir Shopee itu yang paling sulit dilawan. Terus aku udah hafal banget letak tombol-tombolnya. Kalau pindah... harus belajar UI lagi.	[A789]	[B2]	[SB2]	[T4]
N15	...gratis ongkir Shopee itu yang paling sulit dilawan. Terus aku udah hafal banget letak tombol-tombolnya. Kalau pindah... harus belajar UI lagi.	[A789]	[B1]	[SB1]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N15	Tapi ya kalau diskon di Tokopedia jauh lebih gede untuk barang mahal, ya pasti pindah sementara sih.	[A790]	[B2]	[SB2]	[T4]
N11	...stay karena metode pembayaran ShopeePay sama SPayLater yang sudah terintegrasi... UX pas mau bayar gampang banget tinggal klik pake sidik jari.	[A791]	[B32]	[SB3]	[T4]
N11	...stay karena metode pembayaran ShopeePay sama SPayLater yang sudah terintegrasi... UX pas mau bayar gampang banget tinggal klik pake sidik jari.	[A791]	[B6]	[SB6]	[T2]
N1	Kalau aku balik beli lagi gara-gara fitur Shopee Live-nya. Kadang bisa dapet harga miring banget... dan vouchernya gampang di-claim...	[A792]	[B2]	[SB2]	[T4]
N1	Kalau aku balik beli lagi gara-gara fitur Shopee Live-nya. Kadang bisa dapet harga miring banget... dan vouchernya gampang di-claim...	[A792]	[B11]	[SB5]	[T2]
N13	...metode pembayarannya lengkap dan cepat. Proses buat ngajuin refund lewat aplikasinya juga lumayan mudah dan transparan...	[A793]	[B6]	[SB6]	[T2]
N13	...metode pembayarannya lengkap dan cepat. Proses buat ngajuin refund lewat aplikasinya juga lumayan mudah dan transparan...	[A793]	[B12]	[SB7]	[T1]
N11	Saya akan membersihkan homepage-nya. Ikon-ikon menu kecil yang bertumpuk di tengah itu dikurengin aja, dibikin lebih rapi dan bersih.	[A794]	[B3]	[SB8]	[T1]
N15	Hapus fitur Video Shopee yang diputar otomatis. Bikin berat aplikasi dan lumayan nyedot kuota...	[A795]	[B58]	[SB8]	[T1]
N15	Hapus fitur Video Shopee yang diputar otomatis. Bikin berat aplikasi dan lumayan nyedot kuota...	[A795]	[B33]	[SB4]	[T2]
N1	Rombak pop-up promo pas awal buka aplikasi. Dijadiin satu banner carousel aja di atas, gak usah pop-up yang nutupin seluruh layar.	[A796]	[B3]	[SB8]	[T1]
N1	Rombak pop-up promo pas awal buka aplikasi. Dijadiin satu banner carousel aja di atas, gak usah pop-up yang nutupin seluruh layar.	[A796]	[B34]	[SB7]	[T1]
N13	Saya akan benerin UI pada fitur pencariannya. Kadang-kadang filter harga atau kategori suka ngaco dan nggak akurat...	[A797]	[B13]	[SB5]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
Pipi Papi	"...paket saya juga sering hilang. Nunggu pengirimannya datang sekarang bisa 10 harian... sangat membuat kecewa..."	[A798]	[B4]	[SB4]	[T2]
Pipi Papi	"...paket saya juga sering hilang. Nunggu pengirimannya datang sekarang bisa 10 harian... sangat membuat kecewa..."	[A798]	[B20]	[SB10]	[T3]
Terrysha Cindy	"Banyak error, ya ampun lemot banget terutama bagian qris shoepay nya. Ratingnya banyak banget yang buzzer..."	[A799]	[B33]	[SB4]	[T2]
Terrysha Cindy	"Banyak error, ya ampun lemot banget terutama bagian qris shoepay nya. Ratingnya banyak banget yang buzzer..."	[A799]	[B50]	[SB11]	[T3]
Jasa Axel	"Terkadang suara cakap-cakap di live video masih kedengaran walau aplikasi telah saya tutup. Aplikasi berat."	[A800]	[B58]	[SB8]	[T1]
Jasa Axel	"Terkadang suara cakap-cakap di live video masih kedengaran walau aplikasi telah saya tutup. Aplikasi berat."	[A800]	[B33]	[SB4]	[T2]
JK. Old 99	"...voucher yg seharusnya kudapatkan itu tidak bisa diambil, alasannya itu ada masalah... kalau developer nya gak ikhlas..."	[A801]	[B2]	[SB2]	[T4]
JK. Old 99	"...voucher yg seharusnya kudapatkan itu tidak bisa diambil, alasannya itu ada masalah... kalau developer nya gak ikhlas..."	[A801]	[B20]	[SB10]	[T3]
cess ptr	"semakin menurun dalam hal pengiriman, pilih reguler sama hemat estimasinya hampir sama, rugi ongkir..."	[A802]	[B4]	[SB4]	[T2]
cess ptr	"semakin menurun dalam hal pengiriman, pilih reguler sama hemat estimasinya hampir sama, rugi ongkir..."	[A802]	[B2]	[SB2]	[T4]
Salsabilla Agustin	"...aplikasinya itu loh lemot banget dipencet geram aku... kudu sabar pencet fitur yang ada, kadang harus dipencet beberapa kali."	[A803]	[B33]	[SB4]	[T2]
Clara. Miraclesx	"...mode ai itu bisa di gunain sm orang buat nipu barang... kualitas yg buruk alias 'barang palsu' bisa di buat ² jadi bagus sama Ai..."	[A804]	[B21]	[SB12]	[T3]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
Clara. Miraclesx	"...mode ai itu bisa di gunain sm orang buat nipu barang... kualitas yg buruk alias 'barang palsu' bisa di buat ² jadi bagus sama Ai..."	[A804]	[B20]	[SB10]	[T3]
Julistya Dessy	"...uang saldo kita sendiri di shopeepay dipersulit buat kita pakai cek out kembali... bilanganya kendala jaringan..."	[A805]	[B6]	[SB6]	[T2]
Julistya Dessy	"...uang saldo kita sendiri di shopeepay dipersulit buat kita pakai cek out kembali... bilanganya kendala jaringan..."	[A805]	[B20]	[SB10]	[T3]
el rarnjn	"Saya cukup terganggu dengan iklan Shopee yang sering muncul saat saya menggunakan aplikasi lain. ... tombol tutup (X) cukup sulit ditekan..."	[A806]	[B3]	[SB8]	[T1]
el rarnjn	"Saya cukup terganggu dengan iklan Shopee yang sering muncul saat saya menggunakan aplikasi lain. ... tombol tutup (X) cukup sulit ditekan..."	[A806]	[B19]	[SB7]	[T1]
Americano Aren	"...setiap buka aplikasi otomatis ke video & live, membuat aplikasi jdi lebih berat, terkadang suara dari video & livenya tidak hilang"	[A807]	[B58]	[SB8]	[T1]
Americano Aren	"...setiap buka aplikasi otomatis ke video & live, membuat aplikasi jdi lebih berat, terkadang suara dari video & livenya tidak hilang"	[A807]	[B33]	[SB4]	[T2]
JackTrue	"mending ga usah ada flash sale... gara-gara itu pengiriman INSTAN PRIORITAS jadi molor!!!!!!!!!"	[A808]	[B4]	[SB4]	[T2]
JackTrue	"mending ga usah ada flash sale... gara-gara itu pengiriman INSTAN PRIORITAS jadi molor!!!!!!!!!"	[A808]	[B2]	[SB2]	[T4]
lanz Aquarium	"ongkir cargo ada tambahan 400rb,, lebih mahal dari ongkir asli... akun vip ngak guna,, bakal pinda ke aplikasi sebelah"	[A809]	[B2]	[SB2]	[T4]
lanz Aquarium	"ongkir cargo ada tambahan 400rb,, lebih mahal dari ongkir asli... akun vip ngak guna,, bakal pinda ke aplikasi sebelah"	[A809]	[B22]	[SB1]	[T4]
Aan Onadio	"...bagus dan di tambah ada fitur paylater untuk pengguna baru , jadi bisa bebas belanja"	[A810]	[B32]	[SB3]	[T4]
Satria Erlangga	"...lebih mudah untuk beli sesuatu dan praktis, dan tau harga barang itu jadi tidak takut untuk membelinya"	[A811]	[B11]	[SB5]	[T2]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
Satria Erlangga	"...lebih mudah untuk beli sesuatu dan praktis, dan tau harga barang itu jadi tidak takut untuk membelinya"	[A811]	[B12]	[SB7]	[T1]
Alexander The Great	"...sistem pengembalian dana atau retur gampang di lakukan, akan tetapi saat ini metode pengiriman melalui SPX performa jelek sekali..."	[A812]	[B17]	[SB10]	[T3]
Alexander The Great	"...sistem pengembalian dana atau retur gampang di lakukan, akan tetapi saat ini metode pengiriman melalui SPX performa jelek sekali..."	[A812]	[B4]	[SB4]	[T2]
Nailah Rahmaa	"...bisa ga kalau bikin iklan di website/tempat lain tuh ga otomatis masuk ke aplikasinya? kek clickbait bgt bikin risih."	[A813]	[B3]	[SB8]	[T1]
N4	"kalau penggunaan paling sering ini di zaman-zaman kuliah... nggak jauh-jauh dari membeli barang, terus menggunakan PayLater-nya dan kawan-kawannya gitu, terus mungkin ShopeePay-nya gitu."	[A814]	[B10]	[SB3]	[T4]
N4	"di Shopee ini lebih bersahabat (harganya). Dan untuk proses payment-nya lebih cepat..."	[A815]	[B2]	[SB2]	[T4]
N4	"...karena kan kalau pembelian parfum itu harus menggunakan teknik war... jadi kita bisa langsung dapet barang itu tanpa proses yang agak ribet gitu."	[A816]	[B24]	[SB6]	[T2]
N4	"kalau untuk Shopee Food sendiri itu terkadang... ketika driver-nya nge-call, itu nggak masuk ke ini kita, kalau kita lagi nggak buka aplikasinya atau buka handphone kita."	[A817]	[B18]	[SB4]	[T2]
N4	"...jujur bagi saya warna oren agak bikin saya sakit mata, tapi karena emang logonya sendiri berwarna oren gitu jadi kan menyesuaikan gitu."	[A818]	[B43]	[SB9]	[T1]
N4	"Tapi kalau untuk ramainya itu mungkin saya bisa bilang ya, terlalu ramai bagi saya gitu. Terlalu banyak menu aplikasi iklan dan sebagai macamnya gitu."	[A819]	[B3]	[SB8]	[T1]
N4	"Apalagi mereka baru-baru ini seingat saya itu baru menambahkan fitur-fitur seperti Nego, Nego-Neko dan sebagainya... itu fitur-fitur penting nggak penting gitu sebenarnya."	[A820]	[B57]	[SB8]	[T1]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N4	"...mungkin kalau untuk fitur-fitur tambahan yang saya sebutkan sebelumnya mungkin itu butuh sedikit eh tutorial khusus gitu, karena jujur saja saya bingung menggunakannya ini untuk apa gitu."	[A821]	[B5]	[SB4]	[T2]
N4	"Tapi mungkin kalau untuk anak-anak, mungkin 14 15-an tahun atau mungkin orang tua mungkin sedikit bakal kebingungan karena banyaknya menu tadi."	[A822]	[B34]	[SB7]	[T1]
N4	"pertama-tama tuh saya biasanya melihat dari eh history tokonya, mulai dari jumlah pembelian yang sudah dilakukan, rating-nya dan sebagainya. Jika eh sebuah toko udah mendapatkan hasil seperti itu... itu saya ya percaya-percaya aja gitu."	[A823]	[B50]	[SB11]	[T3]
N4	"Nah kalau untuk kondisi ketika tokonya gitu rating-nya kecil atau mungkin pembelian sedikit, mungkin saya sedikit ragu-ragu gitu."	[A824]	[B50]	[SB11]	[T3]
N4	"(Pembelian parfum) mungkin dalam sebulan bisa 5 kali, 6 kali gitu dan itu pun dilakukan secara berkala gitu... kalau misal ada barang baru, yaudah, saya lanjut lagi pakai Shopee."	[A825]	[B1]	[SB1]	[T4]
N4	"alasan saya pribadi itu yang pertama yang jelas itu harganya lebih relevan. Terus promo-nya yang cukup banyak."	[A826]	[B2]	[SB2]	[T4]
N4	"...barangnya sampai yang tepat waktu sesuai estimasi gitu, jadi karena berdasarkan hal itu membuat saya puas yaudah saya membeli lagi berulang kali di aplikasi yang sama."	[A827]	[B42]	[SB10]	[T3]
N4	"Tapi kalau secara fungsional itu sudah cukup banget... kalau untuk saya sendiri saya menurut saya itu tampilannya kurang gitu."	[A828]	[B35]	[SB9]	[T1]
N4	"...kenapa menggunakan Shopee Paylater... dari kebijakannya Shopee-nya sendiri yang lebih gampang ya, terutama untuk remaja-remaja atau mahasiswa itu untuk proses pengajuannya tuh lebih gampang."	[A829]	[B32]	[SB3]	[T4]
N4	"...ketika kita menggunakan metode pembayarannya itu Shopee Paylater, nanti harga untuk barang yang kita beli itu bisa berkurang se- sampai kira-kira 90-an persen gitu..."	[A830]	[B49]	[SB2]	[T4]

Kode Partisipan	Potongan Kutipan (Meaning Unit)	Kode Tahap 1 (Deskriptif)	Kode Tahap 2 (Konseptual / Evolusi)	Sub-Tema	Tema Utama
N4	"Jadi caranya itu kita melakukan pembayaran secara COD... COD itu eh bisa langsung tanpa melakukan proses masukan PIN dan segala macam. Nah... ketika barangnya udah selesai kita pegang itu kita baru bisa mengubah metode pembayaran..."	[A831]	[B24]	[SB6]	[T2]
N4	"cara yang kedua ini biasa saya menggunakan Paylater dulu. Jadi kalau menggunakan Paylater dulu saya tinggal mengubah opsi, lalu tinggal menggunakan sidik jari saja."	[A832]	[B24]	[SB6]	[T2]
N4	"Kalau kenapa saya memilih Shopee juga sebelumnya udah sempet saya jelaskan karena banyak promonya aja sih."	[A833]	[B2]	[SB2]	[T4]
N4	"...karena tidak adanya notifikasi call tadi kita jadi harus standby terus di eh aplikasinya tersebut... ya udah, saya standby aja di aplikasi tersebut walaupun sedikit merepotkan ya."	[A834]	[B18]	[SB4]	[T2]
N4	"...tiba-tiba muncul hampir setengah layar itu pop-up iklan... otomatis kita tuh harus meng-cancel, dan juga setelah kita meng-cancel itu eh banyak iklan-iklan kecil lainnya."	[A835]	[B3]	[SB8]	[T1]
N4	"...di segmen home-nya itu udah langsung muncul semua segmen yang ada gitu. Jadi eh menurut saya itu segmen-segmen yang lain tuh seperti nggak ada gunanya gitu. Mungkin lebih bisa lebih dipecah-pecah aja..."	[A836]	[B54]	[SB9]	[T1]
N4	"karena jumlah pembelian tuh bisa langsung terlihat ketika kita masuk ke toko tersebut... di bawahnya tuh udah ada tuh... Jadi itu langsung terlihat gitu tanpa perlu effort tambahan."	[A837]	[B13]	[SB7]	[T1]
N4	"...memang barangnya ini sedikit rapuh dan ketika sampai itu udah ada sedikit eh retakan atau bahkan hancur... Lagian juga ketika saya eh melakukan proses pengembalian itu tidak ada masalah apa pun."	[A838]	[B17]	[SB10]	[T3]
N4	"Entah karena saya berlangganan atau gimana tapi ketika ada barangnya, promonya juga ada jadi ya kenapa nggak sekalian aja gitu."	[A839]	[B47]	[SB2]	[T4]
N4	"kembali eh ke bagian home-nya tadi. Ya di mana itu bagi saya sendiri itu numpuk banget... Jadi ketika kita masuk itu penuh banget itu rasanya langsung des gitu."	[A840]	[B57]	[SB8]	[T1]



Lampiran VI
Daftar Kode Tahap 1

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A1]	Penggunaan rutin aplikasi minimal setiap 3 hari sekali.
[A2]	Pengguna merasa promo di Shopee lebih besar dibanding kompetitor sehingga lebih puas.
[A3]	Gambar promosi di halaman awal aplikasi dirasa mengganggu dan tidak diperlukan pengguna.
[A4]	Pop-up membuat pengguna kesulitan mengakses riwayat pesanan karena navigasi terganggu.
[A5]	Pengguna mengira fitur pelacakan pesanan ada di halaman utama, padahal letaknya berbeda.
[A6]	Fitur riwayat pesanan yang tersembunyi di menu profil membuat pengguna bingung dan tidak nyaman.
[A7]	Nyaman bayar langsung karena terhubung dengan SeaBank tanpa pindah aplikasi.
[A8]	Fitur game dan hadiah koin mendorong pengguna untuk membuka aplikasi setiap hari.
[A9]	Pengguna butuh video produk karena tidak cukup percaya hanya dengan membaca komentar teks.
[A10]	Video yang memperlihatkan kondisi barang dengan jelas membantu pengguna memastikan kualitasnya.
[A11]	Iklan banner dan pop-up mengalihkan perhatian pengguna saat sedang ingin berbelanja.
[A12]	Alur UX dari memasukkan keranjang hingga checkout dan bayar terasa mudah.
[A13]	Pengiriman logistik yang lambat dibanding kompetitor menurunkan minat beli ulang.
[A14]	Pop-up voucher yang tidak menarik memperlambat navigasi dan membuat pengguna tidak nyaman.
[A15]	Frekuensi munculnya pop-up sangat tinggi (berkali-kali).
[A16]	Banyaknya pop-up kecil yang muncul bersamaan sangat mengganggu pengguna.
[A17]	Pop-up membuat pengguna malas, meskipun belum sampai berhenti menggunakan aplikasi.
[A18]	Saran pengguna agar fitur krusial (lacak pesanan) direlokasi ke halaman Home.
[A19]	Target harian mendorong pengguna membuka aplikasi secara rutin, tetapi tidak selalu berujung pada pembelian.
[A20]	Pengguna berhenti menggunakan fitur game karena sudah terlanjur malas melihat tampilan Shopee.
[A21]	Foto di kolom komentar seringkali tidak jelas atau tidak memperlihatkan produk utuh.
[A22]	Format video memperlihatkan produk secara keseluruhan meskipun sedikit diperhalus.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A23]	Label Shopee Mall menjadi penanda utama keaslian barang dan membuat pengguna lebih percaya.
[A24]	Kepercayaan pengguna lebih dipengaruhi keamanan sistem seperti verifikasi dua langkah, bukan tampilan UI.
[A25]	Aplikasi sangat kompleks dengan kelengkapan fitur (All-in).
[A26]	Cara pemakaian aplikasi mudah dipahami secara keseluruhan.
[A27]	Transparansi fitur memudahkan pengguna mencari elemen yang diinginkan.
[A28]	Ikon fitur unggulan seperti Shopee Food yang ada di halaman utama membuat pengguna sering menggunakannya tanpa sadar.
[A29]	UI Shopee Food mudah dimengerti pengguna awam dalam 1-2 kali pakai.
[A30]	Pop-up interaktif dari bawah menampilkan detail pesanan dengan jelas.
[A31]	Sangat mudah menambahkan catatan personalisasi (notes) melalui pop-up fungsional.
[A32]	Stempel visual "Paid" memberikan umpan balik status transaksi.
[A33]	Harga di Shopee lebih murah dari toko fisik berkat potongan harga.
[A34]	Rasa nyaman saat menggunakan aplikasi membuat pengguna tidak ingin mencoba aplikasi lain.
[A35]	Gabungan navigasi yang mudah, harga murah, dan garansi yang aman membuat pengguna tetap setia.
[A36]	Fitur pengiriman instan yang tidak ada di kompetitor membuat pengguna semakin terikat dengan platform.
[A37]	Transparansi lokasi toko via filter geografi mendukung kelancaran pengiriman instan.
[A38]	Garansi voucher kompensasi keterlambatan logistik yang absen di pesaing.
[A39]	Adanya garansi voucher mengurangi rasa kecewa pengguna saat kurir terlambat.
[A40]	Pengguna sudah terbiasa menggunakan ekosistem pembayaran Shopee sehingga semakin loyal.
[A41]	Ketersediaan layanan kebutuhan harian lengkap (All-in-one).
[A42]	Pengguna lama sudah hafal cara navigasi sehingga tidak ada hambatan saat menggunakan aplikasi.
[A43]	Ketiadaan fitur chat langsung ke pihak restoran (hanya ke driver).
[A44]	Ketidakmampuan mengubah catatan pesanan ke restoran setelah checkout membuat pengguna khawatir.
[A45]	Tombol hapus keranjang disembunyikan dalam interaksi gesture (swipe).
[A46]	Potongan harga ShopeeFood sangat masif meski nominal transaksinya kecil.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A47] Ketersediaan promosi bersifat persisten (selalu tersedia setiap hari).
[A48] Pengguna kebingungan saat mencoba berbagai cara (tekan atau geser) untuk menghapus barang di keranjang.
[A49] Kebingungan navigasi UI tidak mengurangi kepercayaan pengguna secara mendasar.
[A50] Elemen antarmuka yang kurang transparan menyulitkan dan memaksa pengguna mencari manual.
[A51] Kecerahan tampilan dan fitur yang lengkap membuat pengguna nyaman berbelanja berulang kali.
[A52] Minimnya detail spesifikasi produk di UI membuat pengguna ragu sebelum membeli.
[A53] Tidak adanya informasi pengiriman yang jelas merusak kepercayaan pengguna pada sistem.
[A54] Tampilan yang membingungkan membuat pengguna enggan karena ingin navigasi yang lebih efisien.
[A55] Navigasi yang tidak efisien mendorong pengguna untuk berpindah ke aplikasi kompetitor.
[A56] Pengguna enggan menyesuaikan diri dengan tampilan aplikasi pesaing.
[A57] Desain antarmuka visual enak dilihat dan sistem nyaman dipakai.
[A58] Kemudahan alur mikro saat memasukkan barang ke keranjang.
[A59] Otomatisasi pengisian detail lokasi pengiriman sesuai titik peta.
[A60] Fitur pelacakan resi memberikan rasa tenang kepada pengguna.
[A61] Barang yang diinginkan selalu muncul di aplikasi berkat algoritma.
[A62] Tertarik dengan hadirnya fitur tambahan konten video singkat (Reels).

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A63] Iklan atau rekomendasi yang muncul relevan dengan preferensi pengguna.
[A64] Video memfasilitasi pembentukan ekspektasi barang yang presisi sebelum tiba.
[A65] Pengguna yang awalnya skeptis terhadap video produk akan mengecek rating ulasan untuk memastikan.
[A66] Pengguna lebih percaya ketika video produk sesuai dengan rating bintang lima dari pembeli lain.
[A67] Toko dengan rating buruk jarang muncul di bagian atas karena sudah difilter oleh algoritma.
[A68] Tampilan terasa simpel namun memiliki banyak variasi pilihan fitur.
[A69] Alur dari memasukkan keranjang hingga metode pembayaran sangat simpel dan tidak ribet.
[A70] Semakin terbiasa menggunakan aplikasi, semakin nyaman pengalaman pengguna.
[A71] Tersedianya opsi pembayaran langsung dengan bank dan ShopeePay memudahkan pengguna.
[A72] Fitur pembiayaan Shopee PayLater memberikan kenyamanan tambahan.
[A73] Fitur PayLater pernah mendorong pengguna untuk lebih sering membuka atau berbelanja di aplikasi.
[A74] Tampilan antarmuka (UI) nge-blank atau tidak muncul saat memakai data seluler.
[A75] Proses memuat antarmuka menjadi kosong dan loading lama jika koneksi lambat.
[A76] Preferensi terhadap elemen UI yang berukuran jelas dan simpel agar mudah dipahami orang awam.
[A77] Kenyamanan menggunakan UI/UX berpengaruh pada keputusan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi.
[A78] Pengguna berpotensi pindah (switch) jika kompetitor memiliki UI yang jauh lebih sederhana.
[A79] Kebiasaan menggunakan Shopee sejak awal membentuk loyalitas pengguna terhadap platform.
[A80] Pengguna enggan berpindah ke platform lain karena harus beradaptasi dengan tampilan baru.
[A81] Pengguna bertahan karena gabungan harga yang bagus dan tampilan yang sudah familiar.
[A82] Terpenuhinya kebutuhan produk dan promo yang menarik menciptakan kepuasan bagi pengguna.
[A83] Pengguna tidak menyalahkan platform ketika masalah pengiriman terjadi karena dianggap kesalahan pihak ekspedisi.
[A84] Antarmuka yang ramah pemula dengan kurva pembelajaran rendah.
[A85] Standarisasi metafora visual (ikon sesuai dengan fungsinya di dunia nyata).
[A86] Tidak adanya elemen tampilan yang menjebak atau membingungkan pengguna.
[A87] Integrasi informasi rating produk dan rating toko secara kolektif.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A88] Bisa melihat rating produk lain dari toko yang sama dalam satu halaman.
[A89] Fitur perbandingan internal digunakan sebagai kompensasi minimnya ulasan produk utama.
[A90] Alur dari pendaftaran hingga checkout berjalan dengan sangat mulus tanpa kendala.
[A91] Desain UI efektif mencegah kesalahan operasional (Error Prevention).
[A92] Informasi logistik yang lengkap dari awal hingga akhir pengiriman memberi pengguna rasa tenang.
[A93] Visibilitas status pelacakan menghilangkan asimetri informasi pengguna.
[A94] Riwayat transaksi yang aman secara bertahap membangun kepercayaan jangka panjang pengguna.
[A95] Efisiensi proses retur dan likuiditas pengembalian dana (Refund).
[A96] Kapabilitas respons CS yang solutif mengukuhkan integritas platform.
[A97] Sistem hadiah yang berulang mendorong pengguna untuk terus melakukan pembelian.
[A98] Pengalaman belanja yang memuaskan mendorong pengguna untuk ingin berbelanja lagi.
[A99] Rasa percaya pada sistem keamanan membuat pengguna berani bertransaksi berulang kali.
[A100] Keunggulan kejelasan visual kompetitif dibanding aplikasi e-commerce lain.
[A101] Keakraban dengan tampilan aplikasi membantu pengguna untuk terus melakukan transaksi.
[A102] Beragamnya pilihan metode pembayaran (QRIS/Bank/COD) memperlancar proses pembelian pengguna.
[A103] Otonomi kustomisasi logistik menetralkan kerentanan performa layanan ekspedisi.
[A104] Tampilan ulasan dan rating yang mudah dilihat memberi rasa aman secara psikologis bagi pengguna.
[A105] Penolakan awal (first impression rejection) akibat ketidakcocokan estetika antarmuka kompetitor.
[A106] Dibandingkannya insentif finansial dari kompetitor menguji seberapa kuat loyalitas pengguna.
[A107] Tombol aksi utama (Call-to-Action) yang mudah dilihat mempercepat pengguna dalam bertransaksi.
[A108] Kontras warna (ijo dan oren) sebagai pembeda fungsi elemen kritis.
[A109] Kegagalan penyelesaian pesanan akibat kelalaian operasional layanan ekspedisi internal.
[A110] Sistem COD membantu mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap kerugian finansial.
[A111] Batasan penanganan krisis yang sebatas permintaan maaf tanpa kompensasi nyata.
[A112] Transparansi kontrol seleksi keranjang mencegah jebakan pembelian tidak disengaja.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A113] Warna tombol checkout mencolok mencegah kesalahan input yang merugikan.
[A114] Tata letak halaman checkout yang baik memudahkan pengguna memilih kurir dan voucher sesuai keinginan.
[A115] Pengguna sangat mengandalkan ulasan dan rating komunitas untuk menghindari penipuan.
[A116] Tidak adanya ulasan produk sama sekali langsung menggagalkan keputusan pembelian pengguna.
[A117] Volume user base yang masif menghasilkan kepadatan data ulasan yang kredibel.
[A118] Sedikitnya ulasan di platform pesaing membuat pengguna curiga dan meragukan kualitas datanya.
[A119] Posisi bar pencarian yang tetap di atas memudahkan pengguna memulai eksplorasi produk.
[A120] Utilitas Image Recognition mensubstitusi keterbatasan pencarian teks (keyword).
[A121] Pemetaan simbol visual (Truk) mempercepat navigasi menu pelacakan.
[A122] Sentralisasi data logistik di dalam aplikasi menghapus kebutuhan platform-switching.
[A123] Informasi pengiriman yang transparan mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa aman pengguna.
[A124] Eksistensi garansi pengembalian dana memitigasi kerugian atas pesanan gagal.
[A125] Kecepatan likuiditas pengembalian dana membuktikan efisiensi kompensasi sistem.
[A126] Penyelesaian masalah yang cepat oleh platform mengubah pengalaman buruk menjadi kepercayaan.
[A127] Penggunaan jangka panjang yang membentuk kebiasaan (muscle memory) membuat pengguna semakin terikat.
[A128] Model mental kuat terhadap UI Shopee memudahkan adaptasi pembaruan minor.
[A129] Kebingungan navigasi yang tinggi membunuh niat pengguna untuk menyelesaikan pembelian.
[A130] Pengguna menjadikan ShopeeFood sebagai aktivitas utama saat membuka aplikasi.
[A131] UI ShopeeFood dirasa simpel, mudah, dan tidak ribet.
[A132] Komposisi warna tidak berlebihan sehingga tidak menyakitkan mata.
[A133] Terdapat delay (jeda waktu) saat memodifikasi jumlah pesanan di keranjang.
[A134] Friksi menghapus item keranjang secara manual satu per satu (kurangi jumlah).
[A135] Proses hapus keranjang manual terasa ribet dan sistem kembali mengalami delay.
[A136] Penempatan layout gambar, deskripsi, dan rating makanan tervisualisasi dengan sangat jelas.
[A137] Penggunaan warna dikategorikan tidak norak dan ramah di mata.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A138] Tata letak (layout) elemen antarmuka dirasa seimbang dan proporsional.
[A139] Sering menggunakan aplikasi membentuk kebiasaan pengguna untuk tetap setia pada Shopee.
[A140] Tampilan yang tidak ribet dan proporsional membuat pengguna nyaman menggunakan aplikasi.
[A141] Besaran diskon dinilai sangat menguntungkan secara personal.
[A142] Pengguna mengakui bahwa ketersediaan diskon menjadi alasan utama mereka terus menggunakan aplikasi.
[A143] Sangat menyukai fitur promosi berbasis waktu terbatas (Flash Sale) pada kategori makanan.
[A144] Harga makanan jauh lebih murah dibanding platform e-commerce kompetitor.
[A145] Mendapatkan dan mengapresiasi banyak manfaat dari penggunaan ekosistem Shopee PayLater.
[A146] Integrasi pemakaian PayLater membuka akses ke subsidi diskon layanan makanan yang masif.
[A147] Menjadikan fitur ulasan (review) sebagai titik navigasi pertama sebelum memilih restoran.
[A148] Memeriksa detail akumulasi jumlah bintang dan deskripsi ulasan sesama pelanggan.
[A149] Melakukan simulasi pemasukan diskon secara sekuensial di dalam menu keranjang.
[A150] Keputusan eksekusi checkout bergantung pada kalkulasi rasio nilai yang didapat (murah & worth it).
[A151] Tingkat kepercayaan terhadap toko meningkat karena sistem rating yang transparan.
[A152] Kualitas UI yang bagus membuat pengguna merasa aplikasi ini tergolong premium.
[A153] Tampilan yang profesional menunjukkan bahwa pihak pengembang serius dalam mengelola aplikasi.
[A154] Kriteria desain UI ideal bagi partisipan: warna minim, simpel, jelas, dan informatif.
[A155] Keberadaan tampilan yang informatif namun simpel membuat aplikasi sangat mudah digunakan.
[A156] Sangat mudah menemukan kurasi item makanan yang sedang dibanting harga (diskon besar/Flash sale).
[A157] Penempatan label verifikasi otoritas (Shopee Mall) langsung ter-ekspos menonjol di halaman beranda.
[A158] Efisiensi kemudahan pemakaian dan familiaritas mempercepat kurva pembelajaran (learning curve) sistem.
[A159] Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar pula kepercayaan pengguna terhadap platform.
[A160] ShopeeFood secara konsisten mendominasi pasar lewat penetrasi margin diskon yang paling ekstrem.
[A161] Pengguna memilih platform ini karena mendapat rekomendasi dari teman (word of mouth).
[A162] Platform online menjadi solusi bagi pengguna yang ingin menghindari belanja langsung ke toko.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A163] Tersedianya promo dan fitur menarik membuat pengalaman belanja menjadi lebih mudah dan menyenangkan.
[A164] Fungsionalitas filter, mesin pencari, dan ulasan saling melengkapi.
[A165] Tampilan beranda yang padat sering menyebabkan pengguna salah tekan antara tab Search dan Live.
[A166] Ketidaksengajaan mengakses menu Shopee Video di bar bawah mengganggu navigasi.
[A167] Kehadiran fitur ShopeeFood mendorong pengguna untuk membuka aplikasi secara rutin setiap minggu.
[A168] Menjadi pengguna pionir (jangka panjang) sejak masa SMP.
[A169] Pengguna mengandalkan aplikasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan belanja harian.
[A170] Memilih Shopee karena fitur dinilai lebih mudah digunakan dibanding aplikasi lain.
[A171] Pengguna menilai menu kompetitor seperti Lazada/Tokopedia lebih berlapis dan melelahkan saat digunakan.
[A172] Menobatkan Shopee sebagai platform dengan efisiensi interaksi tertinggi.
[A173] Inklusivitas metode pembayaran (Bank, E-wallet, COD) meminimalisir hambatan.
[A174] Desain antarmuka dinilai terstruktur sangat rapi dari atas sampai bawah.
[A175] Penempatan gambar dan variasi produk di area krusial (Above the fold) jelas.
[A176] Hierarki gulir (scroll) informasi dari deskripsi hingga ulasan tersusun logis.
[A177] Layout menu Shopee dinilai jauh lebih efisien dan tidak serumit Tokopedia.
[A178] Kemitraan lintas perbankan pada metode pembayaran mendongkrak kelancaran.
[A179] Proses checkout yang ringkas dan tanpa hambatan membuat pengguna nyaman bertransaksi.
[A180] Pengguna merasa terganggu ketika aplikasi terasa berat dan lambat saat pertama kali dibuka.
[A181] Kemudahan penggunaan fitur belanja secara umum.
[A182] Proses pendaftaran sistem pembayaran yang ringkas mempermudah checkout.
[A183] Alur transaksi linear (lihat-klik-beli) yang mudah dipahami.
[A184] Kepuasan terhadap visibilitas status pengiriman barang.
[A185] Keunggulan keberagaman metode pembayaran dibanding e-commerce lain.
[A186] Kegagalan sistem filter umur dalam menampilkan produk yang relevan.
[A187] Inkonsistensi verifikasi KTP/umur antar platform e-commerce.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A188] Delay sistem akibat pemuatan konten video lama (cache) secara otomatis.
[A189] Beban perangkat meningkat karena aplikasi secara otomatis memuat ulang halaman utama.
[A190] Tekanan teknis akibat pemuatan elemen visual (video & display) secara simultan.
[A191] Dilema desain: kelengkapan tombol memfasilitasi fungsionalitas namun mempersulit visual simpel.
[A192] Kehadiran beragam pilihan konten di halaman awal sebagai ciri khas platform.
[A193] Densitas konten yang tinggi menjadi faktor pembeda sekaligus beban aplikasi.
[A194] Banyaknya fitur di UI bisa menjadi keunggulan atau justru gangguan, tergantung preferensi pengguna.
[A195] Pengguna merasa terganggu pada awal pemakaian karena tampilan aplikasi terlalu kompleks.
[A196] Preferensi personal terhadap antarmuka yang langsung ke tujuan (to-the-point).
[A197] Usability aplikasi bergantung pada pemahaman tujuan penggunaan (goal-oriented).
[A198] Pengguna awam yang bingung dengan fungsi fitur sering menyimpang dari tujuan awal mereka.
[A199] Navigasi berbasis tugas (Food, Video, Search) yang terpisah dengan jelas.
[A200] Pengaruh elemen visual promosi (tag gratis ongkir/flash sale) terhadap psikologi belanja.
[A201] Fitur promosi memiliki peran krusial dalam pengambilan keputusan pembelian.
[A202] Gangguan refresh di ShopeeFood sangat bergantung pada kestabilan jaringan pengguna.
[A203] Latensi sistem memperlambat durasi pemesanan makanan.
[A204] Flash sale membantu pengguna yang ragu-ragu untuk segera mengambil keputusan pembelian.
[A205] Pengguna termotivasi secara finansial oleh potongan harga pada program flash sale.
[A206] Daya tarik visual desain Flash Sale Shopee lebih unggul dari kompetitor.
[A207] Kemudahan UI dan kenyamanan UX terbukti meningkatkan intensitas penggunaan aplikasi.
[A208] Kemudahan aplikasi mendorong pengguna untuk menggunakannya lebih sering.
[A209] Efisiensi alur "search-to-checkout" pada pengguna yang memiliki tujuan jelas.
[A210] Kepercayaan dibangun dari pengalaman transaksi yang berhasil secara berulang.
[A211] Jaminan platform dan kemudahan mengganti toko menjadi strategi pengguna dalam meminimalisir risiko.
[A212] Apresiasi terhadap kecepatan dan responsivitas CS dalam menanggapi keluhan.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A213]	Protokol CS yang sistematis dalam meminta bukti komunikasi untuk verifikasi.
[A214]	Kecepatan proses pembatalan pesanan dan pengembalian dana (kurang dari satu menit).
[A215]	Keunggulan variasi dan kelengkapan produk dibandingkan platform kompetitor besar.
[A216]	Ketersediaan insentif promosi (voucher/flash sale) yang bersifat persisten.
[A217]	Pengguna merasa tampilan Shopee lebih sederhana dibanding Tokopedia berdasarkan penilaian pribadi.
[A218]	Kemudahan navigasi dalam melakukan pencarian barang di aplikasi.
[A219]	Penilaian positif terhadap performa algoritma rekomendasi Shopee.
[A220]	Kerapian visual dalam penyajian perbandingan harga dan merek produk.
[A221]	Kepuasan pengguna terhadap volume pilihan produk yang melimpah.
[A222]	Keunggulan ketersediaan merek (brand) yang lebih luas dibanding kompetitor.
[A223]	Keberagaman pilihan dianggap sebagai nilai tambah yang mempermudah perbandingan.
[A224]	Proses evaluasi mendalam oleh pengguna terhadap spesifikasi dan rasio nilai biaya (cost-worth it).
[A225]	Pengguna lebih suka melihat produk muncul secara acak agar bisa menemukan variasi baru.
[A226]	Fitur multimedia seperti Live dan video pendek di halaman awal terasa mengganggu pengguna.
[A227]	Aplikasi menjadi lambat saat pertama dibuka karena beban pemuatan fitur video yang berat.
[A228]	Pengguna merasa terganggu oleh konten yang tidak berkaitan dengan belanja di halaman utama.
[A229]	Ekspektasi beranda yang murni berisi kurasi barang berdasarkan algoritma minat.
[A230]	Keinginan agar beranda hanya difokuskan pada katalog produk saran (katalog-sentris).
[A231]	Usulan pemisahan menu multimedia (Live) dari halaman beranda utama agar tidak intrusif.
[A232]	Hambatan proses pendaftaran/aktivasi fitur yang lebih sulit pada platform kompetitor.
[A233]	Manfaat finansial PayLater dengan struktur bunga nol persen untuk tenor singkat.
[A234]	Utilitas fitur kredit tanpa bunga sebagai faktor pendorong belanja terbaik.
[A235]	Efisiensi resolusi konflik oleh pihak platform yang sigap dan tidak bertele-tele.
[A236]	Penggunaan sistem pengembalian barang secara aktif saat terjadi ketidaksesuaian produk.
[A237]	Kepuasan terhadap kecepatan pencairan dana refund yang lancar.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A238] Pemahaman pengguna terhadap adanya batasan waktu prosedural dalam proses refund.
[A239] Pengakuan UI Shopee sebagai yang terbaik di pasar e-commerce domestik.
[A240] Kepuasan terhadap tata letak katalog dan daftar metode pembayaran.
[A241] Kemudahan operasional dalam pemilihan beragam metode pembayaran.
[A242] Efisiensi teknis dalam menyalin kode virtual account dan memilih tenor PayLater.
[A243] Kelancaran alur navigasi (seamless flow) yang tidak membingungkan pengguna.
[A244] Pengguna yang sudah menyimpan data alamat dan saldo dapat melakukan checkout jauh lebih cepat.
[A245] Pemanfaatan teknologi biometrik (Face ID/Fingerprint) sebagai akselerator transaksi.
[A246] Kepercayaan terbentuk dari rekam jejak transaksi yang selalu berhasil tanpa masalah.
[A247] Keakraban dengan tampilan UI mempengaruhi kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna.
[A248] Penolakan belanja ulang (churn) akibat desain antarmuka yang kurang memuaskan di platform lain.
[A249] Algoritma yang memberikan varian produk luas memfasilitasi penemuan kebutuhan baru.
[A250] Pengguna menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan adalah fondasi utama kepercayaan pada platform.
[A251] Keakraban dengan platform menjadi alasan utama mengapa pengguna tetap setia.
[A252] Kesulitan memahami hierarki navigasi pada platform kompetitor (Tokopedia).
[A253] Kemudahan menggunakan Shopee sebagian besar didorong oleh kebiasaan yang sudah terbentuk lama.
[A254] Apresiasi terhadap palet warna yang nyaman dan desain yang intuitif.
[A255] Kejelasan visual dalam membedakan tombol aksi primer (Beli Sekarang vs Keranjang).
[A256] Rendahnya beban kognitif bagi pengguna baru (awam) dalam memahami aplikasi.
[A257] Kepuasan terhadap program promosi spesifik (Cek Deal/Checkout Murah) di ShopeeFood.
[A258] Konsistensi kemudahan pemahaman desain antarmuka selama pemakaian.
[A259] Adaptabilitas tinggi terhadap fitur-fitur baru berkat desain yang konsisten.
[A260] Kepercayaan pengguna meningkat karena masalah produk rusak diselesaikan dengan cepat oleh platform.
[A261] Pengguna merasa platform bertanggung jawab dengan baik dalam menangani proses pengembalian barang.
[A262] Efisiensi alur verifikasi bukti foto dalam proses pengajuan refund.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A263] Strategi mitigasi risiko barang palsu melalui pemilihan toko berlabel "Mall".
[A264] Pengguna memvalidasi kepercayaan terhadap toko melalui ulasan organik dan rating Star Seller.
[A265] Pengguna akan membeli lagi hanya jika kualitas produk yang diterima sesuai ekspektasi.
[A266] Insentif gratis ongkir sebagai faktor penarik penggunaan rutin.
[A267] Algoritma promosi personal yang muncul akibat frekuensi belanja tinggi.
[A268] Pengguna yang sudah terbiasa dengan platform lebih mudah melakukan transaksi berulang.
[A269] Kepercayaan pengguna mudah goyah ketika penjual tidak merespons komunikasi dengan baik.
[A270] Pengguna yang sudah hafal letak tombol (muscle memory) bisa berinteraksi dengan lebih cepat.
[A271] Diferensiasi fungsional melalui kontras warna tombol (oren, putih, merah).
[A272] Kemudahan pemahaman sistem sejak fase awal penggunaan sebagai user baru.
[A273] Keluhan terhadap redundansi tombol yang tidak perlu pada e-commerce kompetitor.
[A274] Ketersediaan tombol aksi langsung (Chat/Beli/Keranjang) yang terorganisir.
[A275] Aksesibilitas komunikasi langsung ke toko tanpa hambatan navigasi.
[A276] Integrasi otomatis voucher pada alur checkout "Beli Sekarang".
[A277] Kebingungan terhadap dualitas tombol "Beli dengan Diskon" di platform lain.
[A278] Pengguna merasa alur belanja di platform pesaing tidak efisien dan membingungkan.
[A279] Keberhasilan mitigasi kesalahan pengiriman warna produk melalui sistem refund.
[A280] Prosedur pembuktian silang antara data pesanan dan kondisi barang fisik.
[A281] Likuiditas pengembalian dana yang cair dalam hitungan jam.
[A282] Keluhan hilangnya diskon secara mendadak saat proses eksekusi checkout.
[A283] Kesalahan sistem (human/system error) yang mengakibatkan transaksi harga normal saat diskon.
[A284] Kepuasan interaksi gestur (slide) saat menjelajahi katalog produk.
[A285] Kepercayaan pengguna meningkat karena tersedia foto produk asli dari pembeli lain.
[A286] Sedikitnya foto ulasan di platform pesaing membuat pengguna kurang percaya untuk berbelanja.
[A287] Keselarasan desain tombol dengan fungsi yang dimaksudkan (affordance).

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A288] Penggunaan ikonografi yang familiar (tombol chat) meminimalkan ambiguitas.
[A289] Ketiadaan elemen antarmuka yang membingungkan bagi pengguna.
[A290] Dominansi margin promosi ShopeeFood dibandingkan layanan pesaing.
[A291] Perilaku komparasi harga antar platform (Grab/GoFood) sebelum bertransaksi.
[A292] Pengguna lebih loyal kepada platform yang menawarkan diskon paling besar saat itu.
[A293] Frekuensi promosi yang tinggi menjaga retensi penggunaan ShopeeFood.
[A294] Prosedur klaim kerusakan yang mewajibkan unboxing sebagai standar verifikasi.
[A295] Kolaborasi antara rekomendasi penjual dan sistem platform dalam penyelesaian klaim.
[A296] Atribusi kesalahan kerusakan barang kepada pihak logistik (ekspedisi).
[A297] Kecepatan pengembalian dana (refund) menjadi ukuran rasa aman bagi pengguna yang ingin belanja lagi.
[A298] Pengguna merasa cemas soal produk palsu ketika berbelanja di luar toko yang sudah terverifikasi.
[A299] Label resmi seperti Mall atau Star menjadi panduan utama pengguna untuk berbelanja dengan aman.
[A300] Penegasan bahwa kualitas barang adalah determinan tunggal beli ulang.
[A301] Utilitas fitur riwayat pesanan (order history) untuk memfasilitasi pembelian kembali.
[A302] Efisiensi fitur "Beli Lagi" yang meniadakan kebutuhan pencarian manual.
[A303] Pengurangan langkah navigasi (step reduction) melalui otomasi pencarian toko sebelumnya.
[A304] Pengguna lebih sering berbelanja di Shopee dibanding platform kompetitor karena sudah terbiasa.
[A305] Pengguna merasa tampilan Shopee lebih nyaman digunakan saat sekadar melihat-lihat barang.
[A306] Intensitas penggunaan aplikasi Shopee yang tergolong sering.
[A307] Pengguna yang menggunakan Shopee sejak awal memiliki loyalitas yang sudah terbentuk sejak lama.
[A308] Kenyamanan pengguna dibangun dari keakraban dengan desain dan fitur aplikasi.
[A309] Ketertarikan utama pada fitur pembiayaan Shopee PayLater.
[A310] Penggunaan fitur PayLater secara rutin.
[A311] Ekosistem Shopee yang mencakup belanja barang dan pesan antar makanan.
[A312] Pengguna menggunakan PayLater sebagai solusi saat malas melakukan pengisian saldo.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A313] Pemanfaatan PayLater untuk pemesanan ShopeeFood dan belanja umum.
[A314] PayLater sebagai solusi finansial saat dana tunai tidak mencukupi kebutuhan mendesak.
[A315] Pengguna menilai bunga yang dikenakan untuk kredit jangka pendek masih terbilang rendah.
[A316] Penilaian bahwa bunga cicilan Shopee tergolong kecil.
[A317] Kekhawatiran terhadap denda keterlambatan pembayaran tagihan.
[A318] Fleksibilitas pemilihan durasi cicilan (3, 6, 9 bulan).
[A319] Alur transaksi dari keranjang menuju proses checkout.
[A320] Ketersediaan opsi PayLater pada daftar metode pembayaran.
[A321] Keterbatasan akses fitur PayLater yang hanya tersedia pada toko-toko tertentu.
[A322] Proses pemilihan durasi cicilan saat konfirmasi pembayaran.
[A323] Pengguna merasa tampilan Shopee lebih nyaman secara visual dibanding aplikasi e-commerce lain.
[A324] Kepadatan fitur Live di bagian bawah layar membuat tampilan terasa terlalu ramai dan mengganggu.
[A325] Kesalahan interaksi (salah pencet) pada menu Live streaming.
[A326] Hafal terhadap tata letak menu karena penggunaan jangka panjang.
[A327] Pemahaman mendalam terhadap fungsi-fungsi fitur yang tersedia.
[A328] Pengguna menilai kelengkapan produk di Shopee melebihi platform e-commerce lainnya.
[A329] Utilitas fitur rekomendasi barang berbasis riwayat pencarian (Personalized algorithm).
[A330] Pengalaman scrolling yang menyenangkan karena relevansi item yang disukai.
[A331] Keluhan performa perangkat (Nge-lag) akibat beban aplikasi.
[A332] Kenyamanan penggunaan menurun karena aplikasi sering macet atau lambat.
[A333] Beban fungsionalitas (aplikasi terasa berat) dipicu oleh fitur scrolling Live.
[A334] Preferensi konsumen pada ulasan video pembeli dibanding video promosi etalase.
[A335] Pengguna membutuhkan foto produk asli dari pembeli lain sebagai bukti sebelum memutuskan beli.
[A336] Kepercayaan pengguna terjaga karena selama ini tidak pernah mengalami masalah yang serius.
[A337] Pengguna lebih berani bertransaksi karena reputasi toko dan kualitas ulasan yang meyakinkan.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A338] Pengguna puas dengan pengemasan yang aman dan estimasi waktu pengiriman yang tepat.
[A339] Pengguna menentukan kepercayaan berdasarkan banyaknya bintang dan sentimen positif dalam ulasan.
[A340] Pengguna frustrasi karena harus menunggu 15 menit untuk membatalkan pesanan ShopeeFood.
[A341] Hambatan kendali pengguna atas pembatalan pesanan yang tidak diambil driver.
[A342] Ketidakefektifan bantuan CS dalam memfasilitasi pembatalan sebelum batas waktu.
[A343] Usulan penyediaan alasan pembatalan yang lebih fleksibel di sisi pengguna.
[A344] Kesimpulan kemudahan transaksi baik untuk belanja produk maupun makanan.
[A345] Penggunaan berkelanjutan selama lebih dari 5 tahun.
[A346] Transaksi rutin mingguan untuk kebutuhan gaya hidup (fashion & parfum).
[A347] Pengguna sudah terbiasa menggunakan Shopee sebagai aplikasi utama sejak pertama kali dikenal.
[A348] Pengguna percaya pada keamanan sistem karena belum pernah mengalami penipuan selama menggunakan aplikasi.
[A349] Kritik terhadap tampilan awal yang terlalu ramai oleh elemen pop-up.
[A350] Gangguan performa (Lag) akibat pop-up tematik (misal: event Imlek).
[A351] Keluhan hilangnya kontrol navigasi akibat fitur Reels yang terbuka otomatis.
[A352] Penilaian negatif terhadap fitur autoplay yang dianggap mengganggu privasi.
[A353] Penilaian estetika rendah terhadap UI yang terlalu padat (clutter).
[A354] Pembatasan penggunaan hanya pada fitur belanja dan ShopeeFood.
[A355] Pengakuan terhadap struktur UI yang terorganisir meski banyak fitur tambahan.
[A356] Kejelasan letak fitur pencarian (Search bar) memfasilitasi kemudahan akses.
[A357] Pengguna merasa nyaman menggunakan fitur-fitur dasar aplikasi tanpa hambatan.
[A358] Keunggulan integrasi pembayaran dengan berbagai institusi perbankan.
[A359] Kemudahan operasional melalui luasnya opsi metode transaksi.
[A360] Rasa percaya pengguna pada platform dibangun dari pengalaman transaksi yang selalu berjalan baik.
[A361] Pengguna mempercayai platform karena ukuran dan skala perusahaannya yang besar.
[A362] Pengaruh ulasan sebagai peringkat faktor terpenting sebelum membeli.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A363] Motivasi mendapatkan diskon lebih kuat dibandingkan rasa tidak nyaman akibat tampilan yang padat.
[A364] Jaminan aksesibilitas bagi pengguna awam karena alur yang familiar.
[A365] Pengguna sudah terlalu nyaman dengan Shopee sehingga enggan berpindah ke platform lain.
[A366] Pengguna tidak mau berpindah platform karena butuh waktu untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi baru.
[A367] Shopee tetap menjadi pilihan utama meski menggunakan platform pesaing.
[A368] Semakin bagus tampilan UI sebuah platform, semakin besar pula kepercayaan konsumen terhadapnya.
[A369] UI dipandang sebagai citra profesionalitas (First impression) sebuah merek.
[A370] Kenyamanan pengguna akan menurun jika alur navigasi aplikasi terlalu rumit.
[A371] Intensitas login harian sebanyak 1-2 kali per hari.
[A372] Pengguna sudah menggunakan Shopee sejak masa SMA sekitar tahun 2018.
[A373] Fokus belanja rutin pada produk perawatan diri (Sabun cuci muka).
[A374] Daya tarik promosi dan besaran diskon sebagai faktor retensi.
[A375] Pengalaman tanpa masalah selama bertahun-tahun memperkuat loyalitas pengguna pada platform.
[A376] Kemudahan mempelajari navigasi aplikasi (Low learning curve).
[A377] Pengguna tidak pernah bingung dalam menemukan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi.
[A378] ShopeeFood sebagai fitur yang paling memberikan keuntungan promo.
[A379] Utilitas fitur pelacakan (Tracking) makanan secara real-time.
[A380] Kesesuaian UI dengan kebutuhan pengguna meniadakan hambatan operasional.
[A381] Kenyamanan visual pengguna didorong oleh warna yang dipilih dan penempatan fitur yang standar.
[A382] Pengguna merasa aman berbelanja di Shopee karena jumlah penggunanya yang sangat besar.
[A383] Kepercayaan pengguna meningkat karena banyak merek resmi yang bekerja sama dengan Shopee.
[A384] Promo yang tersedia menjadi alasan utama pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.
[A385] Pengguna mempercayai ekosistem Shopee karena banyaknya toko yang sudah terpercaya di dalamnya.
[A386] UI/UX dipandang sebagai hasil kerja profesional desainer (bukan asal pilih).
[A387] UI/UX menjadi faktor penentu niat awal pengguna mengunduh aplikasi.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A388] Bentuk UI yang aneh/tidak profesional menurunkan kredibilitas platform.
[A389] Utilitas fitur Timeline sebagai sarana rekomendasi minat pengguna.
[A390] Efektivitas algoritma dalam memunculkan barang relevan saat scrolling.
[A391] Pengguna menggunakan fitur Shopee Games sebagai hiburan mengisi waktu luang.
[A392] Pengguna termotivasi bermain game untuk mendapatkan koin yang bisa digunakan seperti uang.
[A393] Pengguna menilai kualitas Shopee, Tokopedia, dan TikTok Shop kurang lebih setara.
[A394] Kemampuan adaptasi pengguna terhadap berbagai UI e-commerce tanpa kendala.
[A395] Penggunaan multi-platform bergantung pada preferensi personal sesaat.
[A396] Pengakuan terhadap keunggulan algoritma pencarian Shopee.
[A397] Margin diskon ShopeeFood yang lebih besar dibanding kompetitor (Grab/Gojek).
[A398] Fokus navigasi harian berpusat pada fitur Timeline dan ShopeeFood.
[A399] Keamanan sistem menjadi tolok ukur utama perbandingan platform.
[A400] Strategi penggunaan paralel ketiga aplikasi besar untuk kebutuhan berbeda.
[A401] Kesan profesionalitas menyeluruh pada antarmuka Shopee.
[A402] Harmonisasi UI merepresentasikan keseriusan manajemen platform.
[A403] Penggunaan rutin bulanan didorong oleh kebutuhan fashion perempuan.
[A404] Pengguna sudah setia menggunakan Shopee sejak duduk di bangku SMP.
[A405] Pengguna menilai Shopee lebih terpercaya dibanding platform e-commerce lainnya.
[A406] Pengguna tertarik karena kombinasi promo yang menarik dan sistem yang terpercaya.
[A407] Keunggulan deskripsi produk yang lengkap dan ulasan pembeli yang riil.
[A408] Pengguna merasa puas saat mencari produk karena alur pencarian yang mudah digunakan.
[A409] Utilitas kategori produk yang membantu penyempitan hasil pencarian.
[A410] Pengguna menggunakan ulasan orang lain sebagai validasi kualitas produk sebelum membeli.
[A411] Penilaian aplikasi sebagai platform yang menarik setelah beberapa kali pakai.
[A412] Keluhan kepadatan visual (terlalu ramai) bagi pengguna baru.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A413] Inefisiensi fitur Live dan fitur tambahan yang jarang digunakan namun memenuhi layar.
[A414] Kemudahan pemahaman sistem bagi pengguna umum (General usability).
[A415] Prioritas penggunaan pada ShopeeFood meski antarmuka terasa padat.
[A416] Masalah ambiguitas merek pada hasil pencarian produk kosmetik (Cushion).
[A417] Kesulitan membedakan produk asli dan KW pada hasil pencarian dengan keyword sama.
[A418] Beban kognitif untuk menyeleksi toko yang benar-benar berkualitas.
[A419] Keluhan ukuran tombol QRIS yang terlalu kecil pada antarmuka pembayaran.
[A420] Pengguna baru ShopeePay kesulitan menemukan akses tombol QRIS saat pertama kali menggunakan.
[A421] Penempatan tombol QRIS yang tidak intuitif (di pojok kiri atas).
[A422] Pengguna merasa aman bertransaksi karena selama ini tidak pernah mengalami masalah.
[A423] Fitur ulasan produk menjadi faktor utama yang mendorong kepercayaan pengguna.
[A424] Kepercayaan pengguna terhadap toko tertentu tumbuh dari akumulasi ulasan positif yang ada.
[A425] Keamanan transaksi menjadi syarat utama bagi pengguna untuk mau berbelanja lagi.
[A426] Kemudahan mengintegrasikan ekosistem keuangan dengan SeaBank memudahkan pengguna dalam bertransaksi.
[A427] Efisiensi alur pembayaran tanpa perlu perpindahan aplikasi perbankan.
[A428] Mekanisme auto-debit SeaBank yang meniadakan hambatan pengisian saldo.
[A429] Korelasi kenyamanan UI dengan kemudahan operasional harian.
[A430] Pentingnya UI yang ramah pengguna bagi demografi pengguna lansia (Accessibility).
[A431] Kecepatan proses pencarian produk membuat pengguna semakin percaya pada keandalan aplikasi.
[A432] Kelancaran transaksi berujung pada kepuasan pengalaman belanja yang positif.
[A433] Kepuasan pengalaman belanja pada akhirnya membentuk kesetiaan pengguna terhadap platform.
[A434] Penggunaan aktif sejak 2019 (Kelas 3 SMA).
[A435] Penggunaan spesifik untuk belanja suku cadang elektronik (Spare part laptop).
[A436] Keluhan teknis pada perilaku Search bar yang tidak konsisten.
[A437] Bar pencarian di ShopeeFood terkadang mengarahkan ke halaman belanja reguler, bukan makanan.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A438] Tampilan aplikasi menarik, tetapi sering terganggu oleh kemunculan iklan pop-up.
[A439] Pop-up terasa mengganggu, namun cukup efektif dalam menyampaikan informasi promosi kepada pengguna.
[A440] Pengguna frustrasi karena pop-up terus muncul berulang kali dalam satu sesi penggunaan.
[A441] Kemudahan penggunaan Shopee juga didukung oleh kemiripan standar UI dengan aplikasi e-commerce lain.
[A442] Dominansi penggunaan fitur ShopeeFood tanpa hambatan berarti.
[A443] Responsivitas antarmuka dan ketepatan pemilihan ikonografi.
[A444] Pengguna mempercayai Shopee karena reputasi mereknya yang sudah besar (brand equity).
[A445] Kepercayaan pengguna meningkat seiring banyaknya merek besar yang bekerja sama dengan Shopee.
[A446] Transaksi berulang didorong oleh faktor insentif promosi yang masif.
[A447] Pengguna menilai potongan harga Shopee lebih besar dan kompetitif dibanding platform lain.
[A448] Penolakan belanja pada aplikasi dengan UI tidak menarik (Visual repulsion).
[A449] Beragamnya metode pembayaran membuat pengguna menilai Shopee sebagai platform yang profesional dan aman.
[A450] Pengguna sering mengalami error saat membuka ShopeeFood, sekitar 3 dari 5 kali mencoba.
[A451] Gangguan performa perangkat akibat aplikasi yang berat saat terjadi error.
[A452] Pengguna berharap fitur pencarian di ShopeeFood dapat difokuskan hanya untuk kategori makanan.
[A453] Persistensi kemunculan pop-up setiap kali akses menu makanan.
[A454] Kejelasan nilai nominal promo makanan (Voucher 10 ribu).
[A455] Transparansi harga tagihan ShopeeFood (Nett price tanpa biaya tersembunyi).
[A456] Familiaritas penempatan Search bar di bagian tengah atas layar.
[A457] Menu utama di tengah layar yang tidak membingungkan memudahkan pengguna menavigasi aplikasi.
[A458] Pengguna merasa aman berbelanja karena tidak pernah mengalami masalah teknis yang serius.
[A459] Fitur rating dan ulasan berperan sangat penting untuk memvalidasi kualitas barang sebuah toko.
[A460] Pengguna merasa aman karena tersedia jaminan kerusakan untuk produk elektronik.
[A461] Pengguna tetap setia pada Shopee semata-mata karena promo yang ditawarkan sangat menarik.
[A462] Penghentian pemakaian aplikasi kompetitor (Maxim) akibat UI yang aneh dan lambat.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A463] Keteraturan grid katalog barang memfasilitasi alur scrolling yang mulus.
[A464] Intensitas penggunaan aplikasi setiap hari untuk sekadar eksplorasi.
[A465] Rutinitas memantau perubahan harga dan kemunculan diskon baru.
[A466] Kepuasan umum terhadap pengalaman penggunaan yang menyenangkan.
[A467] Keluhan intrusivitas iklan pop-up yang semakin banyak.
[A468] pengguna merasa repot karena harus menutup iklan terlebih dahulu sebelum bisa berbelanja.
[A469] Pengguna merasa repot karena harus menutup iklan terlebih dahulu sebelum bisa berbelanja.
[A470] Pengguna mengapresiasi tata letak tombol dan komposisi warna yang ada di dalam aplikasi.
[A471] Kejelasan navigasi di halaman beranda (Homepage).
[A472] Penemuan instan fitur keranjang dan pencarian di halaman awal.
[A473] Efektivitas fitur rekomendasi barang berbasis riwayat pencarian.
[A474] Kemudahan penemuan informasi promo melalui thumbnail yang jelas.
[A475] Fitur notifikasi yang lengkap membuat pengguna selalu mendapat pembaruan layanan tepat waktu.
[A476] Pengguna merasa Shopee sangat memahami kebutuhannya sebagai pengguna.
[A477] Pengguna menyalahkan respon lambat dari penjual, bukan pada platformnya sendiri.
[A478] Penilaian antarmuka Shopee yang bersih (clear) dan nyaman.
[A479] Keberagaman metode pembayaran sebagai fondasi utama rasa percaya.
[A480] Jaminan kesesuaian barang melalui sistem konfirmasi pembayaran.
[A481] Pengguna merasa lebih percaya karena sistem pembayaran melibatkan pihak ketiga seperti e-wallet atau bank.
[A482] Kepercayaan pengguna tumbuh karena platform terbuka untuk berkolaborasi dengan ekosistem di luar.
[A483] Strategi promosi produk yang dikemas secara menarik secara visual berhasil menarik perhatian pengguna.
[A484] Pengguna memanfaatkan fitur video produk untuk melihat kondisi barang secara nyata.
[A485] Respons penjual dan ulasan komentar menjadi pertimbangan penting dalam proses pengambilan keputusan.
[A486] Pengguna sangat antusias berbelanja pada periode promosi tanggal kembar.
[A487] Flash sale yang muncul secara mendadak menarik perhatian dan mendorong pembelian spontan.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A488]	Pengaruh signifikan rekomendasi barang di keranjang terhadap niat beli.
[A489]	Utilitas rekomendasi di bawah bar pencarian untuk eksplorasi produk.
[A490]	Pengaruh integrasi UI/UX terhadap minat pembelian berulang.
[A491]	Perilaku harian memantau pembaruan spesifikasi atau upgrade produk.
[A492]	Pengguna termotivasi untuk berbelanja ketika harga produk favorit turun.
[A493]	Notifikasi sistem sebagai pemicu (trigger) pembukaan aplikasi kembali.
[A494]	Masalah pop-up awal yang menutupi seluruh layar ponsel.
[A495]	Kesulitan teknis akibat hilangnya tombol 'X' (tutup) pada iklan pop-up.
[A496]	Kelancaran navigasi fitur di luar gangguan pop-up utama.
[A497]	Kualitas fitur pencarian yang menyertakan saran rekomendasi cerdas.
[A498]	Pengguna menilai tata letak menu di bagian bawah layar sudah rapi dan tidak membingungkan.
[A499]	Visualisasi produk yang disukai ditampilkan secara dominan (ukuran besar).
[A500]	Efek distraksi positif dari tampilan rekomendasi pencarian.
[A501]	Data hasil pencarian diolah menjadi tampilan pemicu minat beli ulang.
[A502]	Utilitas fitur Live Video untuk mendapatkan gambaran produk yang nyata.
[A503]	Perbandingan visual antara foto statis dan video interaktif Live.
[A504]	Pengaruh tata letak halaman awal terhadap efektivitas algoritma pencarian.
[A505]	Kenyamanan visual (Eye comfort) terhadap penggunaan warna oranye Shopee.
[A506]	Tata letak kartu produk yang rapi dengan harga dan detail yang jelas membuat pengguna nyaman.
[A507]	Responsivitas tombol-tombol fungsional di bagian bawah layar.
[A508]	Warna yang mencolok menjadi elemen penarik perhatian utama pada UI.
[A509]	Kerja sama Shopee dengan perbankan menunjukkan tanggung jawab platform dan meningkatkan kepercayaan.
[A510]	Mekanisme verifikasi dua kali sebelum dana terpotong saat pembayaran.
[A511]	Transparansi rincian biaya (Admin/Biaya tambahan) sebelum konfirmasi final.
[A512]	Pengguna merasa tenang karena sistem pembayaran dapat diandalkan di berbagai waktu, siang maupun malam.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A513] Tampilan visual yang menarik menjadi pendorong utama ketertarikan pengguna untuk berbelanja.
[A514] Penggunaan video review untuk menjawab keraguan spesifikasi teknis (HP).
[A515] Shopee sebagai jembatan kemudahan belanja bagi segmen mahasiswa.
[A516] Kombinasi ulasan yang jujur dan promo yang menarik membantu pengguna mengatasi keraguan sebelum membeli.
[A517] Strategi promosi yang fokus pada apa yang paling sering dicari calon pembeli.
[A518] UI/UX dipandang sebagai faktor krusial kunjungan ulang pengguna.
[A519] Pengguna mengibaratkan tampilan buruk seperti tampilan toko fisik yang kotor dan tidak menarik masuk.
[A520] Pengguna yang tertarik dengan tampilan luar aplikasi akan lebih terdorong untuk mengeksplorasinya.
[A521] UI menjadi jembatan awal yang menentukan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi.
[A522] Layanan asisten algoritma diinterpretasikan sebagai tindakan "memanjakan" user.
[A523] Intensitas penggunaan tinggi dipicu oleh ShopeeFood dan Games.
[A524] Fenomena beralih kembali ke Shopee (Churn reversal) meski pernah coba kompetitor.
[A525] Kemudahan mencari berbagai kebutuhan spesifik di dalam satu platform.
[A526] Navigasi promo yang dirasa lebih mudah diakses di Shopee.
[A527] Pengguna puas dengan fitur pencarian koin, meskipun UI secara umum dinilai biasa-biasa saja.
[A528] Variabel pop-up yang berbeda antar perangkat (User-specific pop-ups).
[A529] Pengguna mengeluhkan fitur Live yang terbuka otomatis saat membuka aplikasi di perangkat tertentu.
[A530] Pengguna kesulitan menggunakan aplikasi pada masa awal (2020) karena tampilan yang belum rapi.
[A531] Masalah teknis (Lag) dan kesulitan pencarian pada masa awal penggunaan.
[A532] Pengguna bingung mencari di mana voucher promosi tersimpan di dalam aplikasi.
[A533] Kesulitan mengklaim voucher dari platform luar (Twitter) di dalam aplikasi.
[A534] Pengguna yang berdomisili di Yogyakarta merasakan manfaat fitur same day delivery secara langsung.
[A535] Pengguna selalu melakukan pengecekan mandiri terlebih dahulu sebelum mempercayai sebuah toko.
[A536] Pengguna masih ragu soal keamanan saat membeli produk digital non-fisik seperti Netflix.
[A537] Pengguna mengandalkan ulasan rating baju untuk memperkirakan kualitas bahan yang sebenarnya.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A538] Kekecewaan terhadap distorsi foto AI yang berbeda dengan fisik asli barang.
[A539] Evolusi kelengkapan metode pembayaran (QRIS & Auto-debit) dibanding tahun 2020.
[A540] Pengguna hampir menggunakan aplikasi setiap hari, sekitar enam hari dalam seminggu.
[A541] Pengguna lebih mempercayai ulasan di Shopee karena dianggap lebih jujur dibanding kompetitor.
[A542] Skeptisisme terhadap validitas rating pada platform kompetitor (Si Hijau).
[A543] Tampilan UI yang familiar membuat pengguna enggan berpindah ke aplikasi lain.
[A544] Rasa nyaman yang sudah terbentuk menjadi alasan utama pengguna kembali ke Shopee.
[A545] Penilaian positif pada fitur saran belanja yang diberikan platform.
[A546] Efisiensi transaksi melalui metode auto-debit ATM.
[A547] Tidak perlu mengisi saldo digital terlebih dahulu membuat proses transaksi menjadi jauh lebih cepat.
[A548] Perilaku membandingkan harga (Price comparison) pada layanan makanan.
[A549] Penggunaan aplikasi untuk mencari barang elektronik di masa promo.
[A550] Pengguna sering membuka aplikasi hanya untuk melihat-lihat barang, meski tidak berniat membeli.
[A551] Kemunculan otomatis merek barang serupa di homepage setelah pencarian.
[A552] Promo besar yang muncul di baris teratas hasil pencarian langsung menarik perhatian pengguna.
[A553] Pengalihan fokus penggunaan ke fitur Games daripada belanja.
[A554] Ketertarikan pada mekanisme game berbasis curhat (Neko Koin).
[A555] Pengguna bermain game di Shopee karena merasa menantang dan menyenangkan.
[A556] Game di Shopee terasa personal karena bisa mengingat riwayat cerita pengguna sebelumnya.
[A557] Kredibilitas toko didasarkan pada label Shopee Mall dan rating tinggi (4.9).
[A558] Angka penjualan yang tinggi (50.000+) membuat pengguna lebih yakin dan percaya diri untuk membeli.
[A559] Kesulitan memantau volume penjualan pada platform kompetitor.
[A560] Risiko penipuan di TikTok Shop membuat pengguna merasa seperti judi saat berbelanja di sana.
[A561] Pengaruh kuat label Star Seller terhadap keputusan transaksi.
[A562] Pengguna merasa lebih aman berbelanja di toko yang memiliki total penjualan di atas 100.000.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A563] Masalah latensi pemuatan (Loading lama) saat akses ShopeeFood.
[A564] Bug navigasi: Tombol 'Back' terkadang salah mengarahkan halaman.
[A565] Preferensi estetika UI pada aplikasi lain dibanding Shopee.
[A566] Kritik terhadap kemunculan tiba-tiba (Intrusion) fitur Live streaming.
[A567] Masalah desain interaksi: Tombol tutup (X) pada Live sulit ditemukan/harus swipe.
[A568] Kegunaan fitur Live hanya saat ingin tanya jawab langsung dengan penjual.
[A569] Fitur Live streaming yang menyala otomatis secara umum dianggap mengganggu kenyamanan pengguna.
[A570] Kebingungan mencari fitur keranjang pada antarmuka Shopee versi lama.
[A571] Kepercayaan terhadap toko divalidasi berdasarkan kesesuaian barang yang diterima dengan foto di aplikasi.
[A572] Skeptisisme terhadap toko dengan jumlah ulasan sedikit (di bawah 100).
[A573] Kecurigaan terhadap ulasan bayaran (Fake reviews) pada toko baru.
[A574] Pengguna kecewa dengan standar pengemasan oleh pihak logistik yang dinilai kurang aman.
[A575] Ulasan tekstual dari pembeli lain sangat membantu pengguna memvalidasi kenyamanan bahan pakaian.
[A576] Utilitas database ulasan fisik (BB/TB) untuk akurasi pemilihan ukuran.
[A577] Intensitas penggunaan harian dan pada periode promosi khusus.
[A578] Alasan pemilihan Shopee karena besaran diskon melampaui platform lain.
[A579] Perilaku pembandingan harga menunjukkan Shopee lebih murah dari toko offline.
[A580] Pengalaman belanja yang menyenangkan membuat pengguna ingin terus berbelanja meski terbatas biaya.
[A581] Penilaian UI Shopee sebagai antarmuka yang menarik dan simpel.
[A582] Relevansi katalog produk dengan apa yang sedang dipikirkan pengguna.
[A583] Akurasi algoritma dalam menyajikan produk diskon yang relevan.
[A584] PayLater dengan cicilan 0% memudahkan pengguna mengatur keuangan bulanan dengan lebih fleksibel.
[A585] Nihilnya kesulitan operasional sejak awal penggunaan aplikasi.
[A586] Pengguna bingung mengklaim voucher karena desainnya terlihat seperti gambar biasa, bukan tombol.
[A587] Label Shopee Mall terbukti menjadi jaminan keaslian barang yang paling diandalkan pengguna.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A588] Pengguna merasa ada perlindungan konsumen yang nyata dari pihak platform.
[A589] Utilitas sistem pengembalian barang jika pesanan tidak sesuai.
[A590] Efektivitas proses verifikasi pengajuan refund oleh tim Shopee.
[A591] Label bintang dan Mall menjadi indikator utama pengguna dalam menilai kepercayaan sebuah toko.
[A592] Proses verifikasi berlapis pada sistem pembayaran meningkatkan kepercayaan pengguna.
[A593] Rasa aman belanja karena dana ditahan sistem sebelum barang diterima.
[A594] Keputusan checkout instan dipicu oleh besaran potongan voucher.
[A595] Diskon kecil hanya mendorong pengguna menambahkan barang ke keranjang, belum sampai checkout.
[A596] Penundaan transaksi hingga periode "Tanggal Kembar" demi voucher maksimal.
[A597] Program Shopee VIP memberikan manfaat eksklusif yang membuat pengguna semakin setia.
[A598] Akumulasi manfaat (Gratis ongkir/Diskon) menjaga retensi belanja.
[A599] Desain katalog yang menarik membuat pengguna penasaran dan terdorong untuk terus mengeksplorasi.
[A600] Fenomena penemuan produk yang diinginkan tanpa pencarian eksplisit.
[A601] Spekulasi pengguna mengenai pelacakan aktivitas web oleh algoritma Shopee.
[A602] Pengguna merasa puas dengan Shopee dan menilainya lebih baik dibanding platform pesaing.
[A603] Strategi belanja baju tanpa bunga menggunakan tenor satu bulan PayLater.
[A604] PayLater sebagai alat bantu perencanaan anggaran (Budgeting) masa depan.
[A605] Kemudahan manajemen uang melalui pilihan tenor cicilan yang variatif.
[A606] Pengguna mempercayai PayLater karena sudah berstatus resmi dan diawasi oleh OJK.
[A607] Reputasi keamanan aplikasi besar membantu pengguna mengurangi rasa takut terhadap penipuan.
[A608] Pengguna mencoba membaca panduan klaim secara mandiri setelah bingung dengan desain poster voucher.
[A609] Usulan desain: Voucher harus memiliki garis tepi (Outline) agar terlihat interaktif.
[A610] Pengguna membutuhkan tombol yang lebih jelas agar tidak bingung saat berinteraksi dengan UI.
[A611] Penggunaan aktif menu pembatalan pesanan melalui antarmuka aplikasi.
[A612] Efisiensi logistik retur tanpa biaya tambahan bagi pembeli.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A613]	Pengguna menilai UI tidak terlalu berpengaruh langsung pada kepercayaan, yang lebih penting adalah fitur promo.
[A614]	UI berpengaruh saat dilakukan perbandingan estetika antar aplikasi.
[A615]	Sistem penahanan dana (escrow) menjadi senjata utama pengguna dalam melindungi diri dari penjual nakal.
[A616]	Sentralitas kontrol di tangan pembeli melalui tombol "Pesanan Selesai".
[A617]	Frekuensi kunjungan rutin mingguan (2-3 kali seminggu).
[A618]	Rasa aman dalam proses retur barang menjadi salah satu faktor pengalaman belanja yang menyenangkan.
[A619]	Kritik kepadatan UI: Antarmuka dinilai terlalu ramai.
[A620]	Ketidaknyamanan visual akibat ukuran elemen (besar-kecil) yang tidak seragam.
[A621]	Navigasi awal yang mudah diikuti karena panduan yang jelas.
[A622]	Alur transaksi linear: Cari - Cocok Harga - Keranjang - Beli.
[A623]	Kenyamanan pengguna juga didasari efisiensi waktu dan penghematan biaya transportasi.
[A624]	Program gratis ongkir dari Shopee meningkatkan efisiensi belanja pengguna secara finansial.
[A625]	Pengguna bersedia menerima waktu pengiriman yang lebih lama demi menghemat biaya ongkir.
[A626]	Pengguna merasa tenang karena dana refund bisa dikembalikan ke saldo ShopeePay.
[A627]	Keunggulan harga online Shopee dibanding harga toko fisik offline.
[A628]	Belanja online di Shopee menjadi solusi bagi pengguna yang sibuk dengan jadwal kuliah.
[A629]	Kelengkapan fitur (Bisa beli makan/barang) yang tidak ada di aplikasi lain.
[A630]	Ketidaksukaan pada tata letak UI yang terlalu padat (Congested layout).
[A631]	Pengaruh filter kategori dalam menyajikan hasil pencarian yang relevan (Celana pria).
[A632]	Kemudahan pembayaran melalui integrasi Virtual Account perbankan.
[A633]	Redundansi fitur multimedia (Live/Video) menambah keramaian visual.
[A634]	Pengguna merasa kurang nyaman dengan kepadatan visual promosi yang memenuhi layar.
[A635]	Ketiadaan hambatan teknis karena patuh pada panduan sistem.
[A636]	Kemudahan aplikasi menjadi pendorong frekuensi belanja di toko online.
[A637]	Kepraktisan sistem belanja online bagi segmen pelajar/mahasiswa.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A638]	Pengguna memahami bahwa prosedur unboxing adalah syarat wajib yang harus dipenuhi untuk pengembalian barang.
[A639]	Kepuasan layanan penjemputan barang retur oleh kurir (Pick-up service).
[A640]	Kecepatan likuiditas dana refund (kembali dalam kurun waktu 24 jam).
[A641]	Utilitas PayLater sebagai solusi biaya hidup mahasiswa perantau.
[A642]	Pengguna merasa lebih mudah menentukan keinginan dengan langsung mengetiknya di kolom pencarian.
[A643]	Kode virtual account yang resmi membuat pengguna merasa lebih aman dalam bertransaksi.
[A644]	Pengguna menilai antarmuka yang sederhana dan kelengkapan produk sebagai nilai lebih Shopee.
[A645]	Keunggulan harga dan subsidi ongkir dibanding belanja langsung.
[A646]	Manfaat metode COD bagi segmen pengguna tanpa akses perbankan (Unbanked).
[A647]	Visibilitas antarmuka yang memadai meski memiliki kekurangan kecil.
[A648]	Kejelasan posisi fitur keranjang belanja pada layout.
[A649]	Pop-up yang muncul tiba-tiba membuat pengguna sering salah menekan (misclick) tanpa sengaja.
[A650]	Kemunculan iklan pop-up membuat aplikasi terasa berat dan membebani secara mental maupun teknis.
[A651]	Rendahnya ambang batas minimum belanja untuk klaim gratis ongkir.
[A652]	Gratis ongkir untuk belanja kuantitas kecil seperti satu kaos membuat belanja semakin efisien.
[A653]	Pengguna merasa aman melakukan transaksi nominal besar seperti laptop melalui metode COD.
[A654]	Pengguna menggunakan COD untuk memverifikasi barang mahal secara fisik sebelum membayar.
[A655]	Prosedur unboxing di depan kurir sebagai standar keamanan pembeli.
[A656]	Testimoni dan ulasan dari pembeli lain sangat memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap toko.
[A657]	Selisih harga signifikan (Online vs Offline) sebagai pendorong belanja.
[A658]	Ulasan positif dari pembeli lain menjadi nilai tambah bagi pengguna dalam memilih toko.
[A659]	PayLater sebagai faktor tambahan daya tarik belanja berulang.
[A660]	Peningkatan volume belanja dipicu oleh kemudahan sistem kredit.
[A661]	Pengguna berpendapat bahwa UI yang rapi dan profesional mencerminkan sistem yang andal.
[A662]	UI berantakan mematikan niat beli karena informasi tidak tersampaikan jelas.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A663] Identitas visual warna oranye sebagai kesan pertama aplikasi.
[A664] Fitur "Bayar Nanti" (PayLater) sebagai identitas utama platform di mata pengguna.
[A665] Kesadaran dan kewaspadaan terhadap risiko peredaran barang palsu (KW).
[A666] Mengandalkan label "Mall" atau "Ori" sebagai filter keamanan belanja.
[A667] Tampilan label toko resmi (Mall/Ori) di UI memandu keputusan pembelian.
[A668] Algoritma pencarian dirasa selalu akurat dan relevan dengan ekspektasi.
[A669] Memilih toko berlabel Shopee Mall sebagai strategi meminimalisir penipuan.
[A670] Layanan penjemputan barang retur oleh jasa kirim secara gratis.
[A671] Proses pengemasan dan penjemputan retur dirasa sangat membantu dan tidak ribet.
[A672] Realita fitur pengembalian yang sulit digunakan karena banyaknya persyaratan.
[A673] Kewajiban melampirkan video unboxing dan ID paket dianggap membebani pengguna.
[A674] Proses retur yang bergantung pada persetujuan toko membuka kemungkinan penolakan yang berisiko.
[A675] Proses persetujuan toko membuat alur ribet dan tidak menutup risiko barang palsu 100%.
[A676] Menggunakan ulasan dan rating sebagai fitur pelacak/bantuan mendeteksi barang KW.
[A677] Kesadaran melengkapi persyaratan retur (alasan kuat & bukti visual unboxing).
[A678] Retur terasa mudah asalkan syarat dan kondisi kelengkapan barang terpenuhi.
[A679] Panduan dari sistem sangat membantu kelancaran proses pengembalian.
[A680] Intervensi dan tanggapnya Customer Service (CS) saat retur ditolak oleh penjual.
[A681] Fitur penahanan uang memastikan pengguna tidak rugi jika barang yang diterima tidak sesuai.
[A682] Sistem rekening bersama (escrow) membuat pengguna benar-benar percaya pada ekosistem platform.
[A683] Jaminan uang kembali membuat pengguna tidak takut rugi sehingga terdorong untuk terus berbelanja.
[A684] Penahanan dana dianggap efektif untuk meminimalkan potensi penipuan.
[A685] Pengguna merasa lebih aman karena uang tidak langsung diteruskan ke penjual sebelum pesanan selesai.
[A686] Menghindari produk dengan rating di bawah 4.5 yang memiliki ulasan barang palsu.
[A687] Tetap membeli produk asli meski ratingnya turun akibat kendala pengiriman logistik.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A688]	Pengguna merasa wajib membaca komentar dan rating secara teliti untuk memastikan barang asli.
[A689]	Angka volume penjualan digunakan sebagai indikator utama keaslian produk.
[A690]	Angka volume penjualan yang tinggi memengaruhi tingkat kepercayaan pembeli secara signifikan.
[A691]	Kecurigaan adanya ulasan palsu jika produk memiliki rating tinggi tapi minim penjualan.
[A692]	Label Shopee Mall menetralkan keraguan pengguna meski angka penjualannya masih sedikit.
[A693]	Keraguan terhadap toko berlabel "Mall" namun mereknya tidak familiar/asing.
[A694]	Stempel "Mall/Ori" tidak efektif jika merek asing dan penjualannya baru sedikit.
[A695]	Pengguna percaya pada ketatnya sistem seleksi dan pengawasan Shopee untuk menyaring toko resmi.
[A696]	Menemukan anomali data di mana jumlah rating melebihi total barang terjual.
[A697]	Kemudahan UX yang sudah melekat membentuk kebiasaan belanja yang sulit ditinggalkan.
[A698]	Harga termurah tetap menjadi tujuan utama dalam keputusan berbelanja online.
[A699]	Berpindah platform membutuhkan selisih diskon yang sangat besar; jika kecil, pengguna tetap di Shopee.
[A700]	Demografi pelajar memprioritaskan perburuan harga murah.
[A701]	Kualitas layanan purna jual yang baik menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pengguna.
[A702]	Niat berpindah platform tetap dibayangi kewajiban mengecek ekosistem ulasan di platform baru.
[A703]	Kebiasaan yang sudah terbentuk lebih kuat dari godaan promo yang ditawarkan kompetitor.
[A704]	Kekecewaan belanja ditujukan pada penjual/toko individu, bukan pada platform secara keseluruhan.
[A705]	Kenyamanan pada sistem Shopee membuat pengguna butuh selisih diskon yang jauh lebih besar untuk mau berpindah.
[A706]	Pengguna meminta agar iklan di halaman beranda dikurangi dan dipindahkan ke menu khusus promo.
[A707]	Efek terkejut (kaget) akibat fitur Live Streaming volume besar yang auto-play.
[A708]	Kebingungan akibat tombol klik yang tersamar sebagai bagian dari desain gambar poster.
[A709]	Keluhan performa (aplikasi berat) akibat Live Video di beranda yang berputar otomatis.
[A710]	Kebutuhan penonjolan visual (highlight) untuk memperjelas prosedur step-by-step pengembalian barang.
[A711]	Identitas visual warna oranye sebagai kesan pertama yang kuat pada aplikasi.
[A712]	Fitur "Bayar Nanti" (PayLater) sebagai fungsi finansial utama yang selalu diingat.

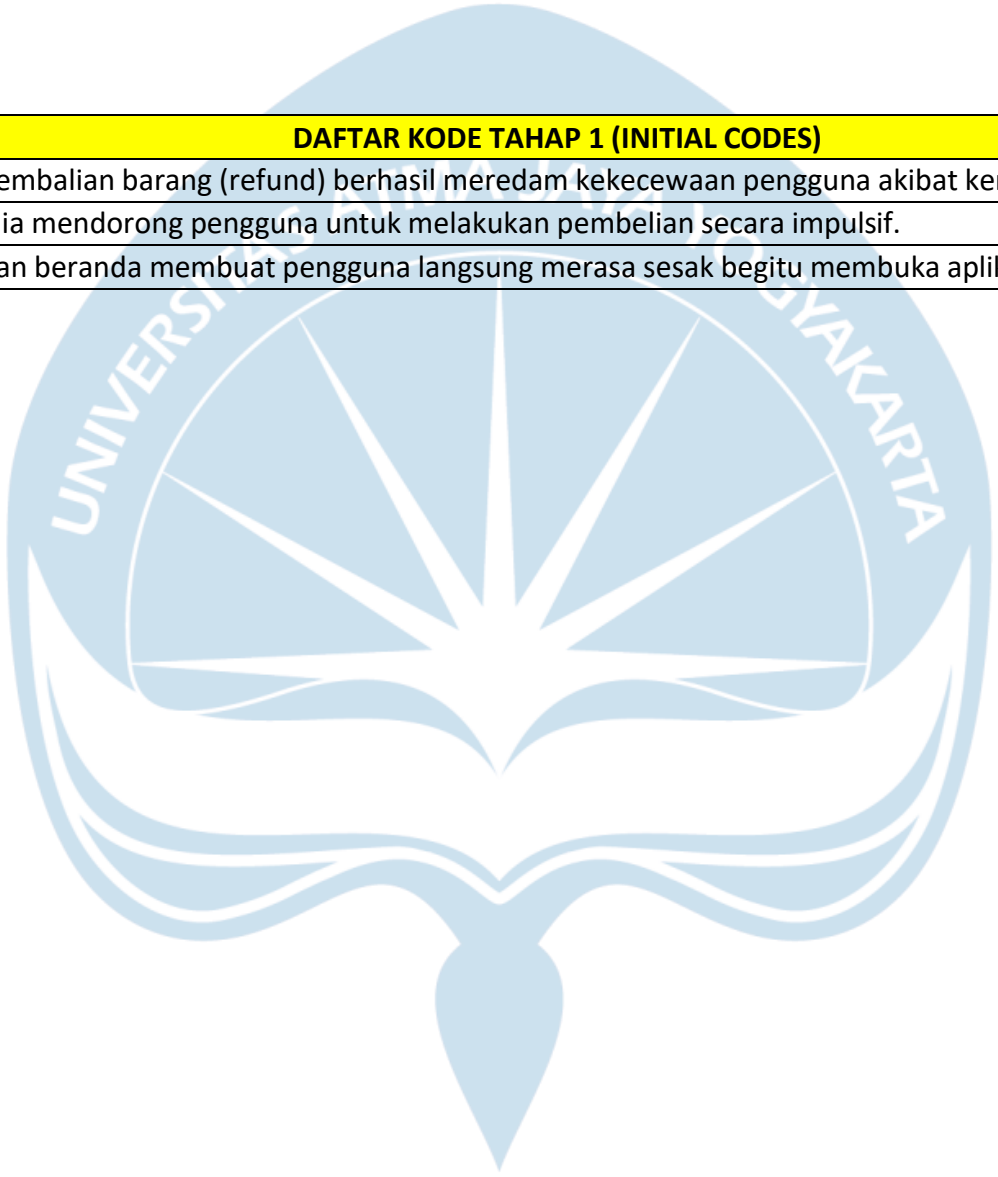
DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A713] Pengguna selalu waspada terhadap kemungkinan beredarnya produk palsu di dalam platform.
[A714] Pembeli lebih memilih label "Mall" atau "Ori" sebagai strategi keamanan.
[A715] Tampilan label toko resmi (Mall/Ori) pada UI memandu ke mana pembeli harus membeli.
[A716] Algoritma pencarian dirasa akurat dan selalu relevan dengan harapan pembeli.
[A717] Memilih toko berlabel Shopee Mall sebagai strategi jitu meminimalisir penipuan.
[A718] Penjemputan gratis oleh jasa kirim memudahkan logistik untuk barang retur.
[A719] Proses mengemas ulang dan penjemputan retur dinilai minim usaha dan tidak ribet.
[A720] Fitur pengembalian kenyataannya susah digunakan karena tumpukan syarat administrasi.
[A721] Syarat melampirkan video unboxing secara utuh sangat membebani pengguna.
[A722] Keharusan meminta persetujuan toko untuk retur memunculkan celah penolakan.
[A723] Proses persetujuan toko menyulitkan retur dan tidak 100% menjamin perlindungan.
[A724] Menggunakan ulasan dan rating produk sebagai pedoman untuk mendeteksi barang KW.
[A725] Kewajiban melampirkan alasan kuat dan video dalam proses klaim pengembalian.
[A726] Retur dinilai gampang asalkan pembeli mampu memenuhi syarat kondisi barang utuh.
[A727] Kejelasan panduan dan syarat retur dari sistem UI sangat membantu kelancaran.
[A728] CS Shopee berfungsi secara responsif sebagai penengah bila retur ditolak toko.
[A729] Jaminan penahanan dana membantu pengguna merasa aman saat proses pengembalian barang berlangsung.
[A730] Sistem rekening bersama (dana ditahan) berhasil membangun kepercayaan pengguna pada ekosistem platform.
[A731] Kepastian bahwa uang bisa kembali membuat pengguna tidak takut rugi dan terdorong berbelanja lagi.
[A732] Jaminan pengembalian dana dianggap efektif untuk menekan potensi penipuan.
[A733] Dana yang tidak langsung disetor ke penjual membuat pengguna merasa lebih tenang dan aman.
[A734] Ambang batas filter di mana rating di bawah 4.5 atau bintang satu langsung dihindari.
[A735] Pembeli mampu menoleransi ulasan jelek jika masalahnya murni hanya pada pengiriman.
[A736] Pengguna sangat berhati-hati dengan membaca seluruh komentar demi memastikan keaslian produk.
[A737] Volume barang terjual (angka kuantitas) sebagai indikator pendeteksi barang KW.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A738] Angka terjual di atas 10.000 menjadi simbol legitimasi dan kepercayaan terhadap sebuah toko.
[A739] Skeptisisme bahwa produk rating tinggi tapi sepi pembeli adalah hasil ulasan palsu.
[A740] Toko di Shopee Mall dipercaya menjual produk asli meski angka penjualannya masih sedikit.
[A741] Merek berlabel Shopee Mall yang namanya tidak familiar tetap memancing keraguan.
[A742] Stempel "Mall" tidak cukup jika mereknya asing dan bukti barang terjual sangat sedikit.
[A743] Keyakinan pada sistem seleksi dan pengawasan super ketat pihak internal Shopee.
[A744] Anomali data di UI (jumlah rating melebihi jumlah barang terjual) membuat pengguna kehilangan kepercayaan.
[A745] Kebiasaan navigasi (muscle memory) yang sudah terbentuk menciptakan keterikatan yang kuat dengan aplikasi.
[A746] Harga termurah menjadi kompas utama bagi pengguna dalam berbelanja online.
[A747] Berpindah platform memerlukan iming-iming diskon yang sangat besar; diskon kecil tidak cukup.
[A748] Preferensi mencari harga murah sangat kuat di kalangan demografi pelajar.
[A749] Kualitas layanan purna jual menjadi nilai plus yang membentuk rasa aman bagi pengguna.
[A750] Niat migrasi platform dibarengi keharusan mempelajari ulang ekosistem review-nya.
[A751] Kebiasaan yang sudah terbentuk lebih kuat dari penawaran promo manapun dari kompetitor.
[A752] Kekecewaan belanja dibebankan pada penjual individu, namun kesetiaan platform tetap.
[A753] Kenyamanan pada sistem Shopee mempersulit perpindahan, butuh diskon sangat besar untuk memicu pindah.
[A754] Pengguna meminta agar dibuat menu terpisah untuk mengurangi tumpukan iklan di halaman beranda.
[A755] Video Live auto-play dengan volume besar di awal buka aplikasi mengagetkan pengguna.
[A756] Desain tombol interaktif yang membaur dengan poster membuat kebingungan pemakaian.
[A757] Video otomatis di beranda menyebabkan perangkat mengalami beban performa (berat).
[A758] Perlunya penonjolan visual (highlight) prosedur agar alur retur jelas bagi pengguna.
[A759] Inefisiensi modifikasi kuantitas pesanan akibat ketiadaan tombol penghapusan item secara total di UI.
[A760] Kerumitan interaksi yang mengharuskan klik berulang (manual) untuk membersihkan keranjang belanja.
[A761] Tuntutan penyederhanaan antarmuka agar proses manajemen item keranjang tidak membebani pengguna.
[A762] Urgensi pengadaan fitur fungsional "Hapus Semua" demi meningkatkan efisiensi navigasi pesanan.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A763]	Pemahaman pengguna terhadap fenomena delay sistem sebagai konsekuensi komputasi algoritma promo.
[A764]	Beban pemrosesan data kupon secara real-time diyakini menghambat kecepatan respon pengalaman pengguna (UX).
[A765]	Keunggulan kompetitif dalam bentuk margin diskon besar melalui integrasi ekosistem Shopee PayLater.
[A766]	Loyalitas pengguna terbentuk secara alami melalui lamanya waktu penggunaan aplikasi.
[A767]	Strategi pemasaran yang berhasil sejak awal berperan besar dalam membangun kesetiaan pengguna.
[A768]	Pengguna memandang Shopee sebagai pelopor dan pemimpin pasar dalam inovasi fitur pembiayaan.
[A769]	Pengguna percaya pada konsistensi program gratis ongkir yang terus diberikan oleh Shopee.
[A770]	Utilitas fitur PayLater sangat diandalkan sebagai solusi praktis jembatan daya beli instan.
[A771]	Sinergi antara ketersediaan promo melimpah dan keberadaan sistem perlindungan garansi transaksi.
[A772]	Hasil komparasi harga mandiri membuktikan platform secara konstan lebih murah dibanding kompetitor.
[A773]	Pengguna memberikan skor kepercayaan yang sangat tinggi terhadap keandalan ekosistem platform.
[A774]	Ada sisa keraguan kecil yang menghalangi pengguna untuk memberikan kepercayaan penuh secara mutlak.
[A775]	Transparansi status dan detail pemesanan di UI membantu pengguna merasa aman saat berbelanja.
[A776]	Kekhawatiran pada celah pasar yang memungkinkan peredaran produk palsu (visual display tidak sesuai fisik).
[A777]	Risiko tinggi penipuan pada kategori barang elektronik mahal melalui taktik manipulasi harga murah
[A778]	Pengguna pernah tertipu kualitas barang akibat ulasan bintang yang dimanipulasi tanpa bukti visual.
[A779]	Desakan audit sistem dan pengetatan syarat verifikasi merchant untuk meminimalisir penipuan.
[A780]	Kesadaran akan dampak buruk akumulasi kasus penipuan terhadap kredibilitas dan rating brand platform.
[A781]	Banyaknya pop-up iklan yang bertumpuk mengganggu kelancaran pengguna saat mencari produk dengan cepat.
[A782]	Keluhan visual terhadap layar aplikasi yang terasa penuh dibandingkan dengan antarmuka pesaing yang lebih bersih.
[A783]	Pop-up iklan yang menutupi elemen navigasi utama (tombol keranjang/chat) memotong kelancaran alur belanja awal.
[A784]	Tombol tutup (X) yang terlalu kecil membuat pengguna sering tidak sengaja mengklik halaman iklan.
[A785]	Penggunaan label otoritas (Mall/Star+) dan sistem penahanan dana garansi sebagai jaminan mutlak rasa aman pembeli.
[A786]	Penetapan batas minimal skor rating toko (misal 4.7) sebagai filter ketat dalam memilih toko yang tepercaya.
[A787]	Respons penjual melalui fitur chat menjadi salah satu tolok ukur kepercayaan sebelum bertransaksi.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A788] Fitur filter ulasan berbasis foto atau video sangat membantu pengguna memvalidasi kondisi barang.
[A789] Pengguna enggan berpindah platform karena sudah terlalu terbiasa dengan tata letak dan fitur Shopee.
[A790] Untuk barang mahal, pengguna lebih mudah berpindah platform jika kompetitor menawarkan diskon lebih besar.
[A791] Integrasi pembayaran biometrik (sidik jari) dan PayLater mempercepat proses checkout pengguna.
[A792] Fitur Shopee Live memberikan nilai tambah berupa harga eksklusif dan kemudahan klaim voucher secara interaktif.
[A793] Transparansi dan kemudahan alur pengajuan pengembalian dana (refund) dalam ekosistem pembayaran yang lengkap.
[A794] Pengguna meminta agar ikon menu di halaman utama dikurangi agar tampilan lebih rapi.
[A795] Fitur autoplay video dianggap memberatkan perangkat dan menghabiskan kuota data secara percuma.
[A796] Usulan transformasi format pop-up invasif menjadi banner carousel yang lebih ramah bagi mata pengguna.
[A797] Ketidakakuratan sistem filter pada fitur pencarian (harga/kategori) menghambat efisiensi navigasi produk.
[A798] Kegagalan logistik internal menyebabkan keterlambatan dan risiko kehilangan barang yang merugikan.
[A799] Skeptisisme terhadap validitas rating aplikasi akibat adanya indikasi manipulasi oleh akun buzzer di tengah performa sistem yang buruk.
[A800] Bug teknis pada fitur multimedia (Live) yang menyebabkan kegagalan terminasi audio meskipun aplikasi telah ditutup.
[A801] Pengguna merasa sistem bersikap tidak jujur karena voucher sulit diklaim, sehingga loyalitas menurun.
[A802] Inefisiensi klasifikasi layanan pengiriman di mana selisih harga tidak sebanding dengan kecepatan estimasi kedatangan.
[A803] Penurunan responsivitas antarmuka (lagging) yang memaksa pengguna melakukan klik berulang pada fitur aplikasi.
[A804] Kekhawatiran terhadap penyalahgunaan teknologi AI untuk memanipulasi kualitas visual produk palsu agar terlihat asli.
[A805] Pengguna merasa tidak aman karena saldo refund miliknya tidak mudah diakses saat dibutuhkan.
[A806] Iklan invasif dari Shopee yang muncul di aplikasi lain membuat pengguna terpaksa masuk ke platform.
[A807] Fitur Autoplay Video & Live yang tidak berhenti meski aplikasi sudah ditutup membebani perangkat pengguna.
[A808] Dampak negatif lonjakan transaksi saat event promosi besar terhadap kualitas layanan pengiriman prioritas.
[A809] Biaya pengiriman kargo yang tidak masuk akal membuat pengguna mempertimbangkan untuk berpindah platform.
[A810] Daya tarik kemudahan akses fitur pembiayaan (Paylater) sebagai solusi belanja bagi pengguna baru.
[A811] Informasi harga yang transparan membuat pengguna merasa lebih aman dan praktis saat bertransaksi.
[A812] Ada kontradiksi antara kepuasan pengguna terhadap sistem refund dan kekecewaannya pada kinerja logistik.

DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)	
[A813]	Pengguna merasa terganggu dengan iklan Shopee yang muncul di situs web pihak ketiga.
[A814]	Pengguna secara rutin menggunakan Shopee untuk belanja sekaligus memanfaatkan fitur PayLater dan ShopeePay.
[A815]	Harga produk di Shopee dirasa lebih bersahabat dibandingkan dengan platform e-commerce lain.
[A816]	Proses pembayaran yang cepat dan tidak ribet sangat membantu pengguna saat harus berebut barang (war).
[A817]	Panggilan dari driver ShopeeFood sering kali tidak masuk atau tidak memunculkan notifikasi jika aplikasi sedang ditutup.
[A818]	Dominasi warna oranye pada antarmuka aplikasi terkadang dirasa sedikit menyakitkan mata pengguna.
[A819]	Tampilan aplikasi dirasa terlalu ramai dan padat oleh tumpukan menu serta iklan.
[A820]	Penambahan fitur mini-game atau hiburan baru dinilai kurang penting dan hanya memenuhi aplikasi.
[A821]	Fitur tambahan di luar fungsi utama berpotensi membingungkan pengguna dan perlu tutorial tersendiri.
[A822]	Kepadatan menu berpotensi membingungkan pengguna tertentu, terutama orang tua atau pengguna pemula.
[A823]	Kepercayaan pengguna terbentuk dari riwayat toko yang baik, seperti rating tinggi dan banyak pembelian.
[A824]	Toko dengan rating rendah dan sedikit pembeli akan langsung diragukan oleh pengguna saat bertransaksi.
[A825]	Melakukan pembelian ulang secara rutin dan berkala karena sudah terbiasa dan merasa prosesnya mudah.
[A826]	Ketersediaan promo yang melimpah dan harga yang bersahabat menjadi alasan utama pembelian berulang.
[A827]	Ketepatan waktu pengiriman menciptakan kepuasan yang mendorong pengguna untuk terus berbelanja.
[A828]	Tampilan visual yang dirasa kurang menarik dapat ditoleransi selama fungsionalitas aplikasinya dinilai memadai.
[A829]	Pengajuan fitur Shopee PayLater dinilai lebih mudah diakses dan disetujui untuk kalangan mahasiswa dibandingkan aplikasi lain.
[A830]	Penggunaan metode pembayaran Shopee PayLater menawarkan potongan harga (diskon) yang sangat masif.
[A831]	Memanfaatkan metode COD sebagai taktik untuk mengamankan barang saat war secara cepat karena tidak memerlukan input PIN.
[A832]	Fitur konfirmasi sidik jari pada pembayaran PayLater mempercepat proses checkout tanpa hambatan keamanan yang berbelit.
[A833]	Ketersediaan promo yang banyak menjadi jangkar utama dalam memilih Shopee dibandingkan e-commerce lain seperti Tokopedia.
[A834]	Kegagalan sistem notifikasi panggilan (ShopeeFood) di latar belakang memaksa pengguna untuk merepotkan diri standby di dalam aplikasi.
[A835]	Pop-up iklan berukuran besar yang menutupi layar sangat mengganggu navigasi awal pengguna.
[A836]	Penumpukan seluruh menu di halaman beranda membuat desain terlihat berantakan dan menutupi kegunaan fitur lain.
[A837]	Tampilnya jumlah pembelian produk langsung di halaman utama memudahkan pengguna menilai toko tanpa perlu klik.



DAFTAR KODE TAHAP 1 (INITIAL CODES)
[A838] Kemudahan proses pengembalian barang (refund) berhasil meredam kekecewaan pengguna akibat kerusakan barang oleh ekspedisi.
[A839] Promo yang selalu tersedia mendorong pengguna untuk melakukan pembelian secara impulsif.
[A840] Kepadatan fitur di halaman beranda membuat pengguna langsung merasa sesak begitu membuka aplikasi.

Lampiran VII
Daftar Tema Utama

DAFTAR TEMA UTAMA (T)
[T1] Persepsi pengguna terhadap tampilan visual dan susunan fitur aplikasi
[T2] Pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur dan kemudahan alur aplikasi
[T3] Faktor yang membangun kepercayaan pengguna dalam bertransaksi
[T4] Dorongan Pembelian Ulang Berbasis Keterikatan Habituasi dan Insentif Ekonomi
Kelompok Tema [T4]:
[SB1] Kebiasaan dan Rasa Nyaman Pengguna
[SB2] Daya Tarik Harga & Diskon
[SB3] Ekosistem Fitur Terintegrasi
Kelompok Tema [T2]:
[SB4] Hambatan Layanan (Friction)
[SB5] Kelancaran Saat Menggunakan Aplikasi
[SB6] Kemudahan Proses Checkout dan Pembayaran
Kelompok Tema [T1]:
[SB7] Transparansi & Visibilitas UI
[SB8] Gangguan Visual (Visual Clutter)
[SB9] Kenyamanan Visual dan Daya Tarik Desain
Kelompok Tema [T3]:

DAFTAR TEMA UTAMA (T)
[SB10] Keamanan Sistem & Verifikasi
[SB11] Validitas Bukti Sosial (Social Proof)
[SB12] Transparansi Informasi dan Transaksi

Lampiran VIII
Dokumentasi

Kode	Nama	Bukti
N1	Dhea Rosenta Adveranda Damanik	

Kode	Nama	Bukti
N2	Elsa Amelia Lase	
N3	Stefanus Wijayanto	

Kode	Nama	Bukti
N4	Jovanko Allosius	
N5	Chaila Zefanya Wiatantri	

Kode	Nama	Bukti
N6	Kevin Emanuel Susila	
N7	Marcelino Goldiwn Putra	
N8	Mario Louis Steven Gunardi Panyi	

Kode	Nama	Bukti
N9	Samson Moses Simbolon	
N10	Grace Carolina Sarumpaet	

Kode	Nama	Bukti
N11	Owen Refando	
N12	Vern Blythe Osaze	

Kode	Nama	Bukti
N13	Silver Aprilyan Limus	
N14	Silvia Melani Siregar	

Kode	Nama	Bukti
N15	Roberto Jessons	
N16	Dien Epril Bangun	

Kode	Nama	Bukti
N17	Vania Bella Christina	
N18	Theofilus Willy Marojahan. HGL	

Kode	Nama	Bukti
N19	Yoel Gilbert Samosir	
N20	Sandi Kurniawan	

