**Lampiran 1**

**Analisis Deskriptif Fenomena**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Karakteristik** | **Kategori** | **Jumlah****(orang)** | **Jumlah****(%)** |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 7 | 14 |
| Perempuan | 43 | 86 |
| Berbelanja Online Dalam Setahun Terakhir | Ya | 46 | 92 |
| Tidak | 4 | 30,4 |
| Frekuensi Berbelanja Online | 1 kali | 2 | 4,5 |
| 2 kali | 15 | 32,5 |
| >2 kali | 29 | 63 |
| Barang Yang Diorder melalui online shop | Elektronik | 3 | 6,5 |
| Kosmetik | 1 | 2,2 |
| Fashion | 42 | 91,3 |
| Suku Cadang | - | - |
| Dan lain-lain | - | - |
| Mengalami Masalah Dalam Berbelanja Online | Ya | 39 | 84,8 |
| Tidak | 7 | 15,2 |
| Media Berbelanja *Online* | Gadget | 104 | 75,4 |
| PC | 34 | 24,6 |
| Lain-lain | - | - |
| Berbelanja *Online* Melalui | Jejaring Sosial | 95 | 68,8 |
| Website Online | 43 | 31,2 |
| Lain-lain | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
| Masalah dalam Berbelanja Online | Jumlah (orang) |
| Orderan telat sampai ke alamat konsumen | 19 |
| Produk yang diterima tidak sesuai dengan gambar pada katalog online shop | 11 |
| Uang sudah di transfer ternyata barang tidak tersedia | 1 |
| Masa pre-order terlalu lama | 2 |
| Tanggapan/respon dari penjual terlalu lama | 4 |
| Setelah uang ditransfer respon penjual lama | 0 |
| Sulitnya meminta no resi/kode pengiriman | 0 |
| Uang sudah ditransfer, produk yang di pesan tidak sampai | 1 |
| Ongkir penukaran produk karena kesalahan penjual ditanggung sendiri oleh konsumen | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Konsumen Yang Mengalami Masalah akan Berbelanja Online Lagi | Ya | 33 | 84,5 |
| Tidak | 6 | 15,5 |

Keterangan

Pra-survey dilakukan dengan menyebarkan kusioner kepada mahasiswa/I di 5 perguruan tinggi (UBH, UNAND, UNP, UPI, POLTEKES) di kota Padang, yang dimana jumlah sampel yang dikumpulkan sebanyak 50 sampel, 10 sampel dari setiap perguruan tinggi.

Hasil dari pra-survey sebagai berikut :

1. Dari 50 sampel terdapat 7 orang berjenin kelamin laki-laki dan 43 orang perempuan
2. Dari 50 sampel, 46 orang menyatakan pernah berbelanja online dalam setahun terakhir dan 4 orang lainnya tidak.
3. Dari 46 yang pernah berbelanja online dalam setahun terakhir, 29 orang berbelanja online lebih dari 2 kali, 15 orang berbelanja online hanya 2 kali, dan 2 orang hanya 1 kali
4. Dari 46 yang pernah berbelanja online dalam setahun terakhir, 42 konsumen mengorder produk fashion, 3 konsumen mengorder produk elektronik dan 1 konsumen mengorder produk kosmetik
5. Dari 46 yang pernah berbelanja online dalam setahun terakhir, 39 konsumen mengalami masalah dalam berbelanja online, dan 7 orang lainnya tidak
6. Masalah yang di alami konsumen dapat dilihat di tabel di atas
7. Dari 39 konsumen yang mengalami masalah dalam berbelanja online, 33 konsumen menjawab “ya” akan tetap berbelanja online kedepannya, dan 6 orang lainnya tidak

Dari hasil penelitian di atas dapat di simpulkan bahwa :

1. Berbelanja online didominasi oleh perempuan
2. Mahasiswa termasuk konsumen online yang aktif, karena lebih dari 60% mengaku berbelanja online lebih dari 2 kali
3. Produk yang di order mahasiswa melalui online shop rata-rata adalah produk fashion
4. masih banyak mahasiswa mengalami masalah dalam berbelanja online, terbukti lebih dari 80% mahasiswa mengalami masalah dalam berbelanja online.
5. Kebanyakan masalah yang di hadapai dalam berbelanja online adalah orderan telat sampai kealamat konsumen dan produk yang diterima tidak sesuai dengan photo pada katalog online shop
6. Walaupun mengalami masalah, konsumen mengaku tetap tidak jera untuk berbelanja online, yang dimana lebih dari 80% konsumen menjawab “Ya” akan tetap berbelanja online walaupun mengalami masalah sebelumnya