







LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Mentah

content	score
setiap pengajuan, kerna barang gak sesuai pasti pengajuan di tolak. shopee markas tempat maklar penipu ngumpul	1
shopee Indonesia sangat bagus & banyak sekali manfaat bagi kami 	5
Shopee emang paling terbaik buat pesan2 barang nya sesuai sama di gambar pokok nya belanja di sini sangat puas	5
mantap	1
bagus sih emang paling top markotop deh  	5
bisa ga sih ga usah buat pop up toko waktu masuk aplikasi? lagi itu maybelline, skrg nike.. org dh cari2 barang atau cek yg lain tiba2 pop up muncul n balik lagi ke awal..	1
Sangat puas belanja di shopee .untuk pihak shopee baca ulasan unek unek mereka banyak mengeluh soal kurir .moga shopee kedepannya makin maju dan jaya .	5
sangat bermanfaat	5
memudahkan untuk berbelanja	5
barang yang d beli alhamdulillah sampai saat ini belum ada yang mengecewakan, the best pokok nya 	5
pengirimannya lambat	1
memudahkan shopping	5
sangat puas	5
Developer, neko mu ngambekan, nekonya betina ya?	1
kurir SPX jelek	1
ini aplikasi bagus, sekali ada iklan langsung ke apk nya   sangat membantu	1
SERIOUS SHOPEE GADA LAGI DISKON 1,2JT ??? BIASANYA ADA LOHH DI TANGGAL KEMBAR PADAHAL NUNGGUIN BANGET MALAH YANG ADA DISKON SHOPE VIP ITU PUN GA SAMPE SEJUTA DISKON NYA	1
untuk semuanya sudah baik, cuma ada satu kendala, yaitu : chat CS nya tidak dapat mengirimkan balasan dari pertanyaan yang saya kirimkan	4
muncul mulu lu gw mau download apk yg lain	1
baguss sekali soopee semoga makin Amanaj	5

pengiriman lambat, dari kota yang sama (bandung) pengiriman sudah 4 hari belum sampai juga. malah puter puteran di panyileukan hub & cinambo hub	1
amanah	5
tolong shoop nya di perbaik ki agar tidak lag lagi saat di pakai aplikasi shopee nya	4
NICE APPS	5
SHOPE TAMBAH GAJELAS APALAGI ORDER SHOPEEFOOD LOGIKA YA KLO SETENGAH JAM GA DAPET DRIVER HARUSNYA DICANCELIN DONG! MASA HARUS NUNGGU RESTORAN YANG CANCEL, APALAGI KDG RESTONYA GABECUS! KOCAK	1
makin jelek pengiriman shopee... biasa nya 4-5 hari pengiriman. sekarang mau 2 minggu...	1
gtau knapa ga bisa klaim koin shopee live padahal ga diapa2in ama saya	4
kok bikin kessell skrg yah apk ini berapa kali pesan, pesanan blum nyampe udah di retur ajah padahal ga ada aku retur" bangke lah mending pke apk yg lain ajah	1
shopee sekarang jelek bgt ngelag ² engga jales tolong dong perbaiki lagi	1
minus di jasa pengirimannya sangat lelet	2
belanja di sopee emang bagus, cuman kadang kurir klo mau nganter paketan kdang gk ngbarin dllu,jadi klo pas d rumah gk ada orang, yg susah	5
baik bagus bermanfaat	5
sangat memuaskan belanja disini 😊	5
terimakasih shopee ... dengan menggunakan aplikasi shoppe dan terpercaya ini bisa mudah dengan apa saja untuk mencari barang" yg di perlukan ...	5
Iklanya ngeganggu, mau download mp3 selalu ada aplikasi ini	1
baguussangat bagus	5
komplit,bagus,biaya admin kalo bisa kurangi ya	5
kok ga ada shopee food nya ya pdhl udah upgrade	5
terimah kasi degan semuanya yg terbaik	5
aplikasi belanja terbaik..	5
Admin jujur nih untuk sekarang layanan COD di offkan saja lagi banyak penipuan, pesan COD ke alamat orang lain (orang2 iseng)	5
mohon maaf saya turunkan bintangnya, Shopee waktu dulu pengirimannya emang cepat,, kesini-kesininya kok kayak gini, saya pesan tgl 25 februari sampai sekarang barang yang saya pesan belum datang juga. Saya datangin tempat sortirnya katanya ada, kenapa tidak dikirimkan dengan alasan barangnya overload sedangkan	2

kurirnya terbatas. kalau emang kurirnya kurang kenapa tidak cari kurir lagi, kenapa kurir dibuat alasan!!!!!!	
harganya msh lebih murah dr toko sebelan	5
pelayanannya ramah tamah dan sangat bagus	1
Sangat membantu mempermudah berbelanja.	5
alkhamdulillah koin ku bertambah	5
shoppe sangatlah yang terbaik	5
haloo,sebernyaa enak bngt belnja disini banyak promo nya,item jugaa lengkp tpii kenapa ya Ahir Ahir inii kalo buka aplikasi Shope keluar sendiri, aplikasinya tidak bisa di buka di saya	5
seru	5
sangat cocok beli barang online	5
woi. shopeee Sruh expedisi mu itu jgn trll molor di jln.. ngelaq kli di jln,,lama Sampek..	5
penambahan rekening bank selalu di tolak, padahal nomor dan nama pemilik rekening sama seperti data yang pernah saya berikan. mohon segera perbaiki masalah ini	1
mantap	5
sangat buruk puhak expedisinya 3 minggu baru saya terima kapoklah belanja di sini mending tiktok 3 hari palung lama dh sampai	1
bgus aplikasinya ccok bgt buat kt yg mager beli barang	5
baguusss	5
kurir sopi payah mengecewakan, semenjak tidak bekerjasama dengan JNT	1
dimana ada iklan shopee,, cuihh	1
belanja murah... cuma kl bisa apps nya jgn terlalu banyak di update..	5
semenjak ada shopi senang rasanya.gak perlu repot lg hrs belanja keluar.cukup dr rmh aja belanjaan kita sampe.terima kasi shopi.	5
shopee sekarang dh gak ada tanggung jawab nya paket stuk dari bulan lalu di laporin shopee cs gak ada tanggapan	1
baik	5
bagus....apa2 gak perlu kuatir cari barang apa aja ada.	5
menyenangkan belanja di shopee	5
terima kasih	5
pelayanan bagus sesuai pesanan kurir jg baik banget	5
ok, aplikasi bagus, belanja murah banyak diskon ya shoope	5
sesuai pesanan waktu pengiriman cepat	5
Bagus sekali	5
perbaiki sistem driver	1
kiriman pesan terlalu lambat kalo bisa harus di percepat jangan lambat tolong di perbaiki lagi apk nya dan semuanya org di dunia ini butuh barang yang cpt bkn lambat kaya gini ini ud tahun 2026 bkn	1

tahun 18 an mau itu kur yg kirim tolong di percepat kiriman nya jangan terlambat krna ksihn yg butuh barang nya	
aplikasi nya sangat bagus	5
sangat mengecewakan. kurir ada yg bohong tapi dari shopee bener-bener melindungi si identitas kurir.. bisa-bisanya dia bohong mengantar paket padahal dia ga ngater sama sekali, modal fotoin paket yang ada di gudang, terus bilang bahwa saya menolak pesanan tersebut. mengecewakan	1
saya pengguna setia shopee, banyak laporan kalau paketan spx banyak yang berlubang dan isinya hilang. mohon diperbaiki	3
uang ku dah kembali baru ku kasih lagi bintangnya,top up shopee ga ada masuk	1
very very good	5
kepada pihak Shopee tolong barang di proses cepat knpa pengiriman smakin lama harus nunggu bahkan dua minggu lebih tolong la jngn sprti ini bikin males jdi nya blanja disini	1
bagusss	5
Admin shopee, Tolong dong kasih fitur menelpon dan video call biar kami para pembeli/customer bisa tau wujud penjual ² kurang ajar yg kadang TIBA ² ngasih Informasi kalau Stock Produk Abis padahal pas sebelum mereka kasih info masih bisa di cek out dan masih terpampang jelas jumlah stock yg ada di etalase	5
pengalam saja blaja di shop sangat mudah tidak ribet..ggk perlu kemana..tingal cari..lsngsung muncul apa kita yang kita mau di beli sangat puas bayak di skon nya..dan bayak promo jg..pokonya aku lebih puas blanja di shopee..	5
mantapppppp	5
transaksi cepat	5
ceweku marahh karena paketnya ga di antar" selama 9 hariii- -	1
slmat aku blnja d shopee Alhamdulillah g prnah gagal sll bgus,pertahankan kualitasmu	5
sangat puas	5
good	5
ok	5
bisa dapat koin	5
saya kurangi bintang nya,karna saya sedikit kecewa dipengiriman,sudah banyak yg terlambat bahkan ada juga peket saya yang dikembalikan karna telat waktu estimasi dan pengiriman sekarang benar benar sangat lambat	3
membantu untuk semua orang	5
pengembalian barang yang rusak, di kenakan biasa ongkir pribadi toko yang salah, kita yang nombok	1
josjis	5

mantp	5
pleaseee, buat waktu batalin pesanan shopee food di perlama, masa gaada 1 detik udah gabisa dibatalin, langsung dapet driver. padahal aturannya bisa batalin dalam waktu 5 detik. pas eror gini, mencet mencet sendiri, padahal baru milih menu. hmhhh, mana belum sempet klaim diskon. sial sial	4
mantap sangat membantu	5
kntl ni apk lambat bener pengiriman nya ajg klo lelet kaya gini pengiriman bikin mls pelanggan mesan kntl udh lah kikir lelet lagi pengiriman nya ajg ajg	1
ya ok lah	5
kurir ninja Xpress LAMBAT , paket sudah seminggu tidak sampai2 . baru ini pesen shopee belom sampe udah seminggu , ntah siapa yang salah kalo udah begini ? shopee atau pihak ekspedisi ? !!!!!	1
sangat puas belanja di market place ini, kurir disini juga baik dan memuaskan.	5
sangat membantu buat belanja online	5
puas dengan semua yang ada di shoppe, saran kalau bisa oknum yang jual barang kw di tindak lanjutin. biar standar shoppe jadi lebih baik, karan produk yang di tawarkan punya standar	5
mantap	5
Lumayan Bowleh Laah	5
spx nya gimana, udah sampe transit Bekasi kok bisa2nya itu barang ke jakarta lagi ... mengecewakan....	1
keren	5
Aplikasi bagus	5
sekarang gak ada gratis ongkir lagi kalo belanja kurang dari 150 gak kayak dulu kenapa Shopee kayak gini sekarang jadi saya gak semangat belanja lagi di sini gak kayak sebelumnya	2
keren	5
dapat tips dari cs 12000 by tips udah mau 5 hari gak masuk juga laporan isi dan jawabannya itu2 aja makin parah ini apps,tips dari cs buat driver masih di Telen juga makin parah loe	1
bulan ramadhan th 2026 ini shopee baik banget kasih promo belanja hampir sebulan dengan gebraknya, Alhamdulillah terbantu dengan semua itu, tapi yang bikin sedih padahal baru gabung program vip, program diskon bulan ramadhan potongan 10k hilang deh mulai hari ini, jangan pelit2 donk shopee kan kita setia belanja hanya lewat toko orens bukan toko hijau dan toko merah,,hehehe	5
👍 👍 👍 👍 👍	5
mantap poull deh kalo soal aplikasi inii	5
mudah2an ini amanah aplikainya	4
gajelass barang ga sampe tapi STTS sudah di kirim foto bukti asal asalan.	1

sangat membantu, lebih mudah dalam berbelanja	5
be	4
sangat bermanfaat dalam mencari barang yg d inginkan	5
Tolong pihak shopee tambahin fitur Qriss di pembayaran shopee pay laternya biar bisa mempermudah pembayran....🙏🙏 Terimakasih....🙏🙏	5
semenjak ada aplikasi shopi ini aku. klau mau belanja tidak perlu keluar rumah lagi apa ² yg mau di beli pesan saja di shopih trimakasih shopee👍🤔	5
parah shopee sering telat datang barang gak sesuai tanggal dan itu sering terjadi	1
shops mmg mantaaab🤔🤔🤔	5
fitur neko koin sangat tidak berguna , tidak ramah bintang 1, sangat tidak sopan. hilangkan fitur neko gak berguna ini.	1
ANCUR PARAH ESTIMASI TIDAK SESUAI	1
paket saya terus tertunda pengirimannya kemarin sudah mau diantar. skrg di taruh gudang lagi? ini gimana sih. jangan gara-gara pesanan saya sudah dibayar jd seperti ini. perbaiki layanan pengirimannya. kalau saya bisa kirim SS bukti lacak pengirimannya saya kirim disini. saya gk pake sistem COD. paket saya sudah saya bayar. tapi pengirimannya kok berbelit-belit. saya gk pernah menjadwalkan ulang pengiriman. tp knp tiba-tiba harusnya sudah diantar kerumah malah balik lagi ke gudang	1
Shopee memang mantap, sangat membantu utk kita belanja tanpa harus keluar rumah. Pelayanannya jg okeeee	5
spayleter nya di beku kan cuma telat beberapa hari pdhal udah di lunasi	1
aplikasinya sangat berguna untuk membeli barang yang diinginkan	5
estimasi paling lama mesen di hari minggu tgl 2 malah tgl 5 sampai tgl 6	5
Jasa ekspedisi SPX khususnya CAKUNG DC LEMOT ... Barang ngendap terlalu lama, seenak jidad merubah estimasi barang sampai. Not recommended lah	1
keren dan bunafik	5
buat apa udh di bayar paylater gak bisa di pake jelek aplikasi	1
sistem shopee sekarang kurang bagus, kemaren saya CO pake pengiriman instant tapi sudah 3 hari barang tidak sampai, pengajuan pengembalian dana malah ribet dan ditolak . saya sebagai pembeli di rugikan karna barang tidak sampai dan dana tidak kembali	2
sesuai barang yang datang	5
belanja online yg paling top dan terpercaya.. trmkasihshopee	5
mantap	5

Aplikasi Benchmark berkedok e-commerce. Device mid-end : "good bye, buddy!" :')	1
woy apa apan ini knapa pengembalian danaku ga sesuai? gila banget kalian	1
sangat membantu sekali	5
aku beri bintang 5 karna hari ini pengiriman cepat	5
sangat bagus aplikasi ini	5
baguss suka	4
Pesanan sudah saya proses pakai SPX Same Day, tapi 2 hari status masih pencarian driver lalu tiba-tiba dibatalkan sistem. Akibatnya performa toko saya turun padahal bukan kesalahan seller. Mohon perbaikan sistem agar tidak merugikan penjual.	1
apk bosok	1
belanja jadi hemat banyak peromo dan gratis ongkirnya..	5
bagus	5
sejauh ini marketplace terpercaya dan terbaik, ya shopee. selalu solutif dalam menyelesaikan komplain pelanggan. terimakasih shopee	5
shopee semakin lama semakin parah !!	1
👍	4
aplikasi dajjal	1
kenapa begitu shopee sekarang tidak bisami COD baru suka dikasi kembali pesanan ta,da suruh kita chek out ulang	1
GA PROFESIONAL , BARANG SEMUA STUCK TAPI TUDAK ADA JALAN KELUSR SAMPE BERHARI ² !	1
aplikasi belanja paling aku suka..	5
akhir akhir ini sungguh mengecewakan layanannya	1
belanja online andalah ya di Shopee... harganya paling murce dan dapat gratis ongkir... butuh apa ² beli disini... sangat membantu untuk kami yg tinggal diluar jawa... the best deh...	5
baik	5
goodluck	5
the best	5
makin gak jelas	1
sy setuju	5
malez sx lah dg shopee akun paylater udah bertahun tahun d bekukan dg alasan kebijakan internal...capek dech masyaAllah	2
seru	5
Mempermudah perbelanjaan 👍 👍	5
pelayanan pengiriman shoope express payah merugikan penjual, pengiriman lama.. jangan pakai shoope express buruk pelayanan.	1
👍 👍 👍 👍	5

kalau begini terus setiap saya beli di shopee saya COD tapi barang sudah sampai di desa saya tapi tidak di antar ke alamat saya.ya saya tidak rugi kok yang rugi penjualnya yg rugi shopee.trus aja begini...cari kurir itu yang amanah dong jangan yg suka nambahin harga	1
Saya pelanggan shopee dari dulu, tapi sekarang ko pengiriman nya semakin lama ya, biasanya 3-4 hari nyampe, estimasi nya juga dirubah rubah, lama banget keburu barang nya ga guna lagi 😞, jadinya males mending di apk sebelah jelas dan tepat sesuai jadwal	1
belanja mudah, semua barang dan kualitas terjaga sesuai banget, dan terpercaya,,sukses shofee	5
mantapp	5
mantap dan membantu.	5
terimah kasih aplikasih shoppe sangat membantuh	2
kirim nya lama	1
sangat membantu belanja di online.. dn saya suka sekali aplikasi shopee niih 😊😊😊😊	5
buka apk aja lama bgt parah shopee sekarang nih	3
woi,kalo buat iklan mikir laah,orang lagi pengen download apa apa di google masuk ke shoope Mulu,semoga gak ada iklan seperti ini lagi	1
paketnya lama dikirim mohon di percepat ya soalnya itu perlu	3
sangat kecewa waktu menjual barang di sini,ketika barang sudah nyampe ke pembeli,pembeli mengajukan kembalikan uang dengan alasan barang tidak sesuai, dan saya pun metujui dengan sarat barang di kembalikan kembali, dan ketika mau me mimilih kembalikan uang di situ tertera kembalikan uang dan barang tapi setelah saya klik ternyata uang saja yang di kembalikan ke pembeli dan barang saya tetep di sana. sudah melakukan banding berkali² pun tetep hasilnya di tolak	1
baik	5
bajunya bgs2 , nggak nyesel belanja di sini bun	5
jgn di ragu kn lgi	5
good, tp dapat cuan di mana ya???	5
jossss jissss	5
rekkomendasi (amanah dan tidak Rumit)	5
belanja di Shopee lebih mudah dan murah serta banyak pilihannya dan juga pesanan cepat sampai dan gratis ongkir pokoknya keren deh buruan belanja skrg juga guys.. 😊😊😊	5
saya suka belanja di Sophie ,pelayanan. sat set.ealsupun kerap juga ada komplain,tpi cepat tertangani. yg bikin kesel saya dapat kurir yg tdak bisa senyum,bawaanya manyun Mulu 😞 klo mm ada ganti yg lebih sopan atau ramah.kami para pelanggan akan syukuran🙏🙏	5

aplikasi bagus sih cuma saya khawatir ini ada namanya chat sama neko chat bot dari Shopee rada bahaya bisa bisanya dia tau aktifitas saya di Shopee ngapain aja, saya khawatir akan data pribadi saya	4
selalu sesuai keinginan dan kebutuhan barang yang didapat juga murah dan keren keren	5
dimana" iklan kok shopee terus bosan gue	1
APLIKASI PALING BURUK Pengajuan pengembalian sangat lama 1 minggu lebih paket sudah du terima sama Penjual tapi uang tidak di kembalikan respon Cs shoppe pun Tidak membantu sama sekali Woi B I N A T A N G ini uang bukan Daun!!!!!!!!!!	1
sangat bagus	5
baik	1
untuk ekspedisi J&T Cargo buruk sekali pelayanan nya kenapa shopee tidak lepas juga...? pake cargo shopee express saja sama jne cargo itu bagus. tolong ya...teman-teman kalau belanja di shopee terus keluar J&T Cargo mending jangan dipakai, kurir sama admin sama saja...lihat saja ulasan mereka di aplikasi semua pada kasi bintang 1 karena memang sejelek itu pelayanan nya. Kecewa juga sama shopee kenapa J&T Cargo masih dipakai ckckck. Jadi jelek kan nama Shopee!!	1
dulu sempat males pake shopee krna crew spx nya tidak ramah,sopan dan egois. untung sekarang sudah baik kembali jadi suka belanja lagi.	5
tolong perbaikannya, aplikasi tidak bisa dibuka, loading terus padahal sinyal stabil	3
parah ni aplikasi..bener2 maksa minta di buka padahal sudah hapus data dan hapus pengaturan pabrik ni app.masih aja muncul di hp...lama2 ku hapus jg ni app...	1
jos jis	5
pengiriman shopee sekarang sangat lambat. tidak bisa diharapkan, kalo selernya penjualnya bagus. cuman masalah pengiriman sangat" payah.	3
bagus bgett suka bgt ak ngechet neko	4
PENGIRIMAN LAMAA	1
saya suka	5
sangat membantu dan bagus bangget	5