

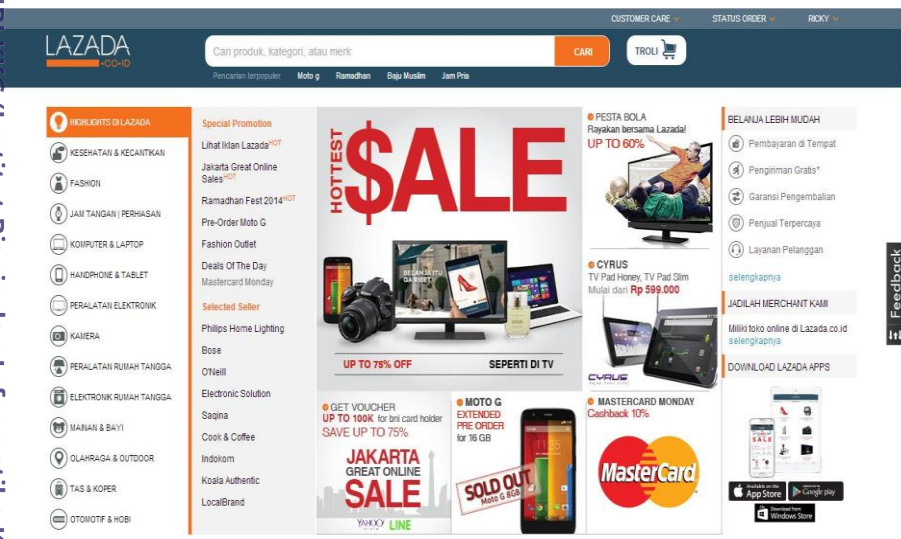
# LAMPIRAN

## C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

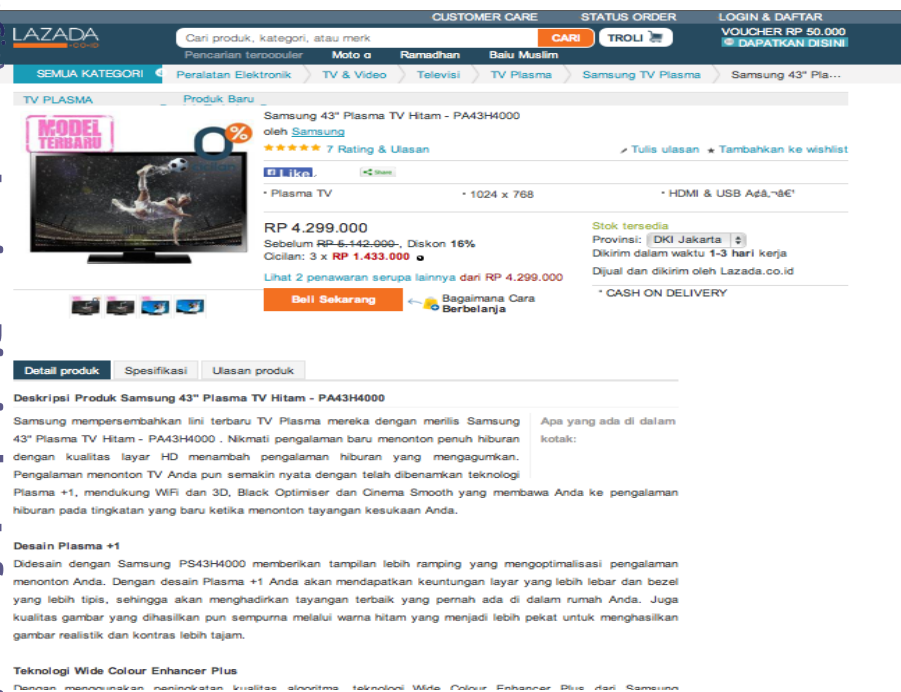
### Lampiran 1

#### A. Halaman Depan Situs Lazada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



#### B. Contoh Halaman Spesifikasi Produk



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Contoh Form Supplier

**BERMINAT MENJADI PEMASOK KAMI?**  
Baca keterangan di bawah ini

**Berminat Menjadi Pemasok Kami?**  
Lazada sangat mengerti tujuan Anda sebagai pemasok. Kami memahami bahwa Anda ingin menjangkau pelanggan sebanyak mungkin untuk meningkatkan penjualan dan memaksimalkan keuntungan. Sebagai pionir E-commerce, kami dapat menyediakan sebuah kesempatan besar kepada Anda untuk menggunakan layanan penjualan online dan sarana distribusi kami untuk memperluas produk yang Anda miliki kepada pelanggan. Dengan kehadirannya di lima negara ASEAN (Malaysia, Indonesia, Thailand, Filipina, dan Singapura) dan kemampuan kami menjangkau jutaan pembeli, ada banyak alasan yang kuat untuk Anda bergabung dengan keluarga besar Lazada, sebagai pemasok dan mitra usaha kami.  
Ingin tahu lebih lanjut? Hubungi kami di [merchandising@lazada.co.id](mailto:merchandising@lazada.co.id) atau telepon kami di 021-29490200

**Formulir Registrasi Pemasok**  
Mohon isi formulir di bawah ini dan kami akan hubungi anda.  
\*Wajib diisi

**Nama Usaha \***  
Nama Perusahaan

**Alamat Perusahaan \***

**Deskripsi Usaha \***  
Jenis Usaha/Barang yang dipasok

**No. Telepon Perusahaan \***

**Website Perusahaan**

**Nama Kontak \***

**No Telepon (Handphone)**

**Alamat E-mail**

KIRIM

### D. Order Tracking Dari Proses Pemesanan Sampai Barang Diterima

**Status Pesanan**  
Selamat Datang, berikut adalah status pesanan Anda 302412412

Tanggal pembuatan : 2014-03-17 21:06:11  
pesanan :  
Metode Pembayaran : CashOnDelivery

Nama Produk	Jumlah	Status terakhir
Turtle Wax Ice Total Interior Care Spray	1	<p><b>2014-03-19 16:59:42</b> Pesanan sudah diterima Pelanggan, Semoga anda puas dengan pelayanan Kami dan Kami tunggu pesanan selanjutnya !</p> <p><b>2014-03-18 10:20:22</b> Pesanan akan dikirim melalui Kurir internal Lazada 1 hari kerja setelah sms notifikasi pengiriman diterima. <a href="#">Detail Pengiriman</a></p> <p><b>2014-03-18 08:20:56</b> Pesanan sedang diproses di warehouse kami</p> <p><b>2014-03-18 08:20:55</b> Pesanan telah selesai diverifikasi</p> <p><b>2014-03-17 21:10:15</b> Pesanan telah kami terima dan dalam proses verifikasi</p>

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2

A. Pra Kuisioner

Variabel Kualitas Layanan

No	Variabel Keandalan	SS	S	B	TS	STS
1	Barang yang dipesan sampai tepat waktu					
2	Situs Lazada tidak sering bermasalah					
3	Pemesanan barang dapat dilakukan kapan saja					
4	Barang diantar ke mana saja					
5	Variasi barang yang tersedia cukup lengkap					
No	Variabel Daya Tanggap	SS	S	B	TS	STS
5	Lazada memberikan respons yang cepat ketika anda membuat pembelian					
6	Lazada menanggapi keluhan konsumen dengan cepat					
No	Variabel Jaminan	SS	S	B	TS	STS
7	Barang yang anda beli berkondisi baik					
8	Paket dibungkus dengan rapi dan kuat					

Hak cipta milik IBI KGI (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Variabel Ketersediaan Informasi	SS	S	B	TS	STS
9	Informasi produk yang tersedia baik spesifikasi maupun harga lengkap dan akurat					
10	Review produk membantu anda dalam menentukan pilihan					

No	Variabel Kemudahan Dalam Penggunaan	SS	S	B	TS	STS
11	Payanan Lazada mudah untuk digunakan ( <i>user-friendly</i> )					
12	Anda merasa mudah dalam mencari informasi produk					

No	Variabel Kerahasiaan dan Keamanan Situs	SS	S	B	TS	STS
13	Anda merasa aman melakukan transaksi atau pembayaran					

No	Variabel Grafis	SS	S	B	TS	STS
14	Urutan layanan dan susunan variasi produk pada situs Lazada rapi dan teratur					
15	Situs Lazada memiliki desain yang menarik dan mudah untuk digunakan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Variabel Pemenuhan Sesuai Ekspektasi	SS	S	B	TS	STS
16	Dayanan pembayaran di tempat memudahkan anda dalam melakukan transaksi					
17	Menurut anda fitur pengembalian barang sudah berjalan secara maksimal?					
18	Dayanan pelanggan melayani anda dengan baik					

**Variabel Keputusan Pembelian**

No	Variabel Keputusan Pembelian	SS	S	B	TS	STS
19	Anda merasa puas berbelanja dengan menggunakan Lazada					
20	Anda akan melakukan pembelian ulang melalui lazada					

**B. Data Hasil Pra Kusioner**

	1	2	3	4	5	6	7	8
9	3	4	4	4	3	3	3	4
10	4	4	3	3	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	5
	4	5	5	4	4	5	4	5
	4	3	4	3	3	2	4	4
	5	5	5	4	4	3	4	4
	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	3	3	5	5	3	3	3
	5	4	4	4	5	4	4	4
	4	4	3	4	4	4	5	5

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3
2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
4	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3

**11 12 13 14 15 16 17 18 19 20**

4	4	4	4	3	4	3	4	5	4
4	3	4	4	3	3	3	3	1	1
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	2	2
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	3	3
5	3	3	4	5	3	3	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	3
5	5	5	4	4	4	5	5	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	4	2	4	4	4	5	4

**Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
4	3	3	2	4	3	3	3	4	5
4	4	4	4	4	3	3	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	3	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
4	5	5	4	5	2	2	5	5	4

**C. Kuisioner**

1. Apa jenis kelamin anda?
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Berapa umur anda?
  - a. <21 tahun
  - b. 21 - 35 tahun
  - c. >35 tahun
3. Berapa kali anda pernah bertransaksi menggunakan Lazada.co.id?
  - a. 1 -2 kali
  - b. 3 – 5 kali
  - c.>5 kali

Beri tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih.

**Variabel Kualitas Layanan**

No	Variabel Keandalan	SS	S	B	TS	STS
1	Barang yang dipesan sampai tepat waktu					
2	Situs Lazada tidak sering bermasalah					
3	Pemesanan barang dapat dilakukan kapan saja					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBLKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBLKKG.



	dan diantar ke mana saja					
4	<input checked="" type="radio"/> Variasi barang yang tersedia cukup lengkap					

No	Variabel Daya Tanggap	SS	S	B	TS	STS
5	Anda memberikan respons yang cepat ketika anda membuat pembelian					
6	Anda menanggapi keluhan konsumen dengan cepat					

No	Variabel Jaminan	SS	S	B	TS	STS
7	Barang yang anda beli berkondisi baik					
8	Paket dibungkus dengan rapi dan kuat					

No	Variabel Ketersediaan Informasi	SS	S	B	TS	STS
9	Informasi produk yang tersedia baik spesifikasi maupun harga lengkap dan akurat					
10	Review produk membantu anda dalam menentukan pilihan					

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang Menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





No	Variabel Kemudahan Dalam Penggunaan	SS	S	B	TS	STS
11	Bayanan Lazada mudah untuk digunakan ( <i>user-friendly</i> )					
12	Anda merasa mudah dalam mencari informasi produk					

No	Variabel Kerahasiaan dan Keamanan Situs	SS	S	B	TS	STS
13	Anda merasa aman melakukan transaksi atau pembayaran					

No	Variabel Grafis	SS	S	B	TS	STS
14	Urutan layanan dan susunan variasi produk pada situs Lazada rapi dan teratur					
15	Situs Lazada memiliki desain yang menarik dan mudah untuk digunakan					

No	Variabel Pemenuhan Sesuai Ekspektasi	SS	S	B	TS	STS
16	Layanan pembayaran di tempat memudahkan anda dalam melakukan transaksi					
17	Menurut anda fitur pengembalian barang sudah berjalan secara maksimal?					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

1. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



18	Layanan pelanggan melayani anda dengan baik					
----	---	--	--	--	--	--

©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Variabel Keputusan Pembelian**

No	Variabel Keputusan Pembelian	SS	S	B	TS	STS
19	Anda merasa puas berbelanja dengan menggunakan Lazada					
20	Anda akan melakukan pembelian ulang melalui lazada					

**D. Data Hasil Kusioner**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan lainnya yang melanggar hak cipta dilindungi undang-undang.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBKKG.



3	2	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	1	5	4	5	5	5	5	5
5	5	3	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	5	5	5	4	3	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	5	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	4	4	3	4	4	3
1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
2	2	5	5	5	5	3	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	3	5	5	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5	3
2	1	5	3	5	4	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	2	3	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
3	4	4	4	4	3	3	5	5	4
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
4	4	3	5	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
5	4	4	3	3	3	3	4	5	5
3	3	3	4	4	4	3	4	5	4
4	3	4	3	4	5	3	4	5	4
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2	2	2	2	5	5	5	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	2	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
4	3	3	4	3	3	4	4	4	5
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	5	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	2	3	4	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
3	3	2	3	4	4	2	4	4	4
4	4	5	4	3	5	5	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	2	2	3
2	2	1	1	2	1	1	3	2	1
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
3	4	5	4	3	3	3	3	4	3
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	5	2	4	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
2	4	3	3	3	3	3	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	3	5	5	3
4	3	3	4	5	3	3	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	5	4	4	5	5	4
3	3	5	5	5	4	4	4	3	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	5	2	2	5	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	3	2	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	3	5	4	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3
2	2	4	4	5	5	5	5	3	4	3
5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4
5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5
5	5	5	3	5	5	5	5	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3
4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3
4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4



Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4	4	4	3	3	3	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
4	2	2	2	3	2	2	4	4	4
4	1	1	3	4	3	3	4	4	4
4	4	5	5	5	2	4	2	3	4
4	3	4	4	4	4	4	2	1	3
4	2	2	4	4	4	3	2	3	3
4	5	5	4	4	4	1	5	5	5
4	4	3	3	4	5	3	2	3	4
4	5	5	5	4	4	3	4	3	4
4	4	4	5	4	5	3	4	2	4
4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
4	5	5	4	4	2	3	4	3	3
4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	3	5	3	2	2	4
4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	5	5	3	3	2	2	3	3	3
4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	2	3	2	2	3

**Hak Cipta Milik IBIKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.







**Keputusan Pembelian**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Correlations**

		KP1	KP2	TOT_KP
KP1	Pearson Correlation	1	.737**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.737**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
TOT_KP	Pearson Correlation	.939**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

**B. Uji Reliabilitas**

**Kualitas Layanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	18

**Keputusan Pembelian**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	2



## A. Uji Asumsi Klasik

### Ⓒ a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1.37974311
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.041
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.624
Asymp. Sig. (2-tailed)		.831

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Output SPSS

### b. Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.574 <sup>a</sup>	.329	.322	1.38676	2.160

a. Predictors: (Constant), KL

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS

### c. Uji Heterokedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.412	.502		2.816	.006
	KL	-.004	.007	-.062	-.613	.541

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Hasil Output SPSS

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Uji F

### C

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.535	1	92.535	48.117	.000 <sup>b</sup>
	Residual	188.465	98	1.923		
	Total	281.000	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KL

Sumber: Hasil Output SPSS

## C. Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.266	.852		1.486	.141
	KL	.085	.012	.574	6.937	.000

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS

## D. Uji R<sup>2</sup>

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 <sup>a</sup>	.329	.322	1.38676

a. Predictors: (Constant), KL

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.