

LAMPIRAN

(C)

Lampiran 1

A. Halaman Depan Situs Lazada



B. Contoh Halaman Spesifikasi Produk

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

SAMSUNG 43" Plasma TV Hitam - PA43H4000

Spesifikasi

- Produk Baru**
- Model Terbaru**
- 0%**
- 7 Rating & Ulasan**
- Tulis ulasan**
- Tambahkan ke wishlist**

Detail produk

Deskripsi Produk Samsung 43" Plasma TV Hitam - PA43H4000

Samsung mempersembahkan lini terbaru TV Plasma mereka dengan merilis Samsung 43" Plasma TV Hitam - PA43H4000 . Nikmati pengalaman baru menonton penuh hiburan dengan kualitas layar HD menambah pengalaman hiburan yang mengagumkan. Pengalaman menonton TV Anda pun semakin nyata dengan telah dibenamkan teknologi Plasma +1, mendukung WiFi dan 3D, Black Optimiser dan Cinema Smooth yang membawa Anda ke pengalaman hiburan pada tingkatan yang baru ketika menonton tayangan kesukaan Anda.

Desain Plasma +1

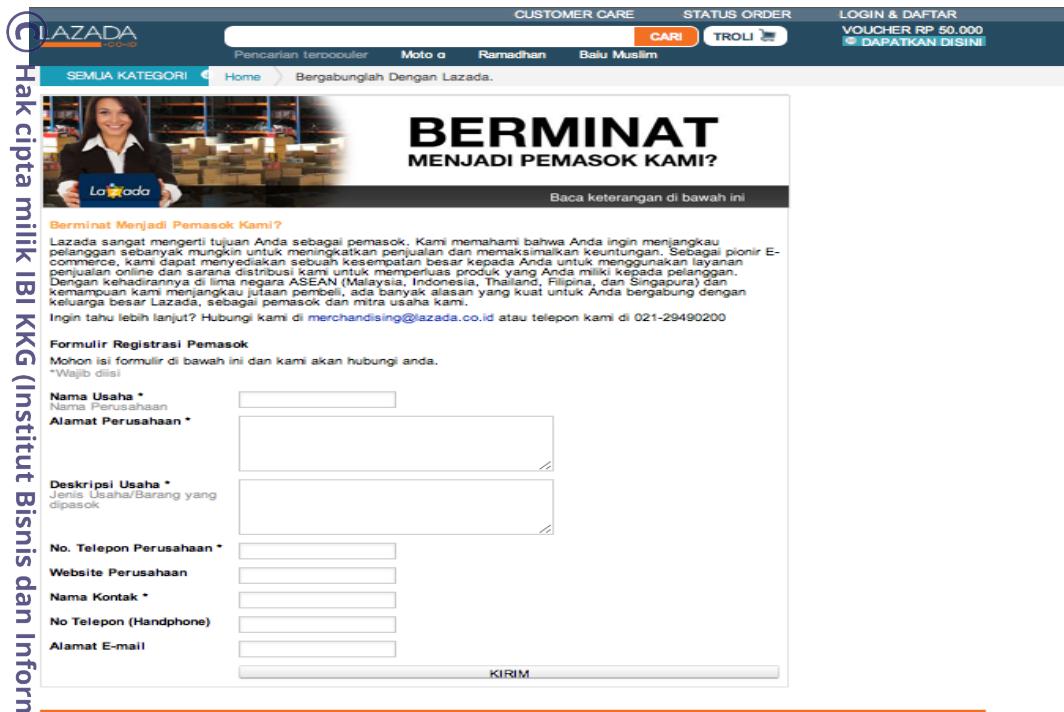
Didesain dengan Samsung PS43H4000 memberikan tampilan lebih ramping yang mengoptimalkan pengalaman menonton Anda. Dengan desain Plasma +1 Anda akan mendapatkan keuntungan layar yang lebih lebar dan bezel yang lebih tipis, sehingga akan menghadirkan tayangan terbaik yang pernah ada di dalam rumah Anda. Juga kualitas gambar yang dihasilkan pun sempurna melalui warna hitam yang menjadi lebih pekat untuk menghasilkan gambar realistik dan kontras lebih tajam.

Teknologi Wide Colour Enhancer Plus

Dengan menggunakan teknologi kualitas sinema teknologi Wide Colour Enhancer Plus dari Samsung

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

C. Contoh Form Supplier

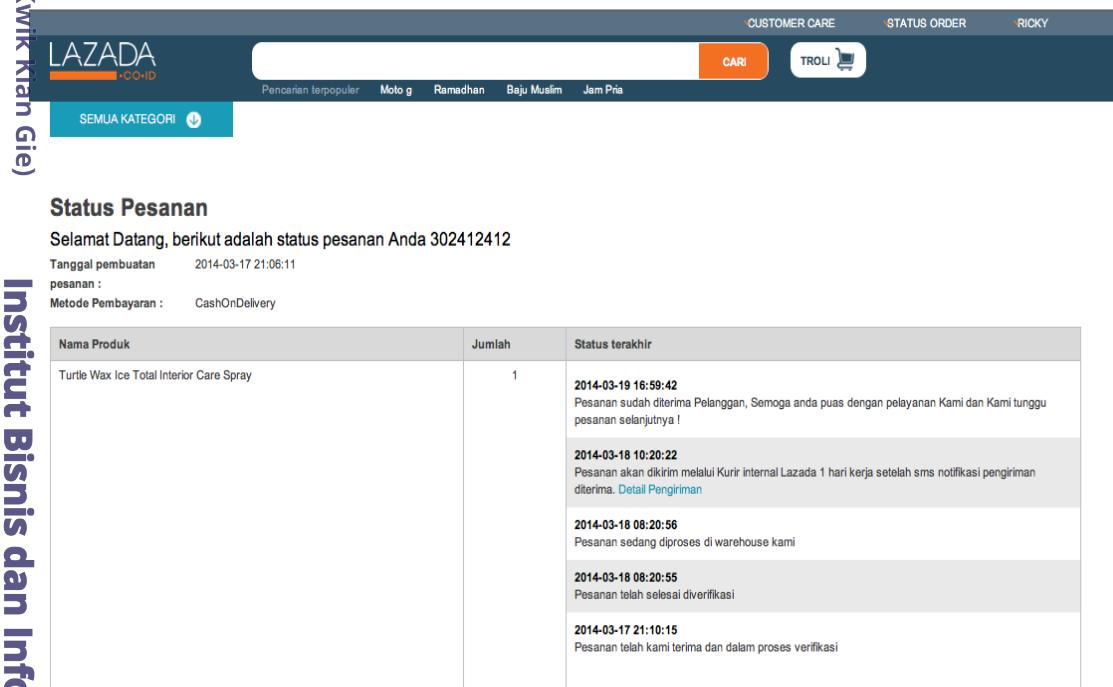


The screenshot shows a registration form for Lazada suppliers. At the top, there's a banner with a woman smiling and the text "BERMINAT MENJADI PEMASOK KAMI?". Below the banner, there's a link to "Baca keterangan di bawah ini". The form fields include:

- Formulir Registrasi Pemasok**: Mohon isi formulir di bawah ini dan kami akan hubungi anda.
- Name Usaha ***:
- Alamat Perusahaan ***:
- Deskripsi Usaha ***:
- No. Telepon Perusahaan ***:
- Website Perusahaan**:
- Nama Kontak ***:
- No Telepon (Handphone)**:
- Alamat E-mail**:

At the bottom right of the form is a "KIRIM" button.

D. Order Tracking Dari Proses Pemesanan Sampai Barang Diterima



The screenshot shows the status of an order on Lazada. The order number is 302412412. The status is "Status Pesanan". The details are as follows:

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>2014-03-19 16:59:42 Pesanan sudah diterima Pelanggan, Semoga anda puas dengan pelayanan Kami dan Kami tunggu pesanan selanjutnya !</p> <p>2014-03-18 10:20:22 Pesanan akan dikirim melalui Kurir internal Lazada 1 hari kerja setelah sms notifikasi pengiriman diterima. Detail Pengiriman</p> <p>2014-03-18 08:20:56 Pesanan sedang diproses di warehouse kami</p> <p>2014-03-18 08:20:55 Pesanan telah selesai diverifikasi</p> <p>2014-03-17 21:10:15 Pesanan telah kami terima dan dalam proses verifikasi</p>

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

Lampiran 2

A. Pra Kuisioner

Hak Cipta Variabel Kualitas Layanan

No	Variabel Keandalan	SS	S	B	TS	STS
1	Barang yang dipesan sampai tepat waktu					
2	Barang yang dipesan sampai tepat waktu					
3	Barang yang dipesan sampai tepat waktu					

No	Variabel Daya Tanggap	SS	S	B	TS	STS
1	Lazada memberikan respons yang cepat ketika pembeli membuat pembelian					
2	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					

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.

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

No	Variabel Ketersediaan Informasi	SS	S	B	TS	STS
9	Informasi produk yang tersedia baik spesifikasi maupun harga lengkap dan akurat					
10	Hak Cipta Review produk membantu anda dalam menentukan pilihan					
No	Variabel Kemudahan Dalam Penggunaan	SS	S	B	TS	STS
11	Bayangan 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					



2. 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,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Variabel Pemenuhan Sesuai Ekspektasi	SS	S	B	TS	STS
16	Bayanan pembayaran di tempat memudahkan anda dalam melakukan transaksi					
17	Menurut anda fitur pengembalian barang sudah berjalan secara maksimal?					
18	Bayanan 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	10						
3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	5	5	5
4	3	4	3	3	3	4	4
5	5	5	4	4	3	4	4
6	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



2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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.

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

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	
3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	
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	5	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	



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,
 - 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.

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

C. Kusioner

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					

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendantumkan dan menyebutkan sumber.
- 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.

		dan diantar ke mana saja						
4	Hak cipta	Variasi barang yang tersedia cukup lengkap						

No	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Cipta	Variabel Daya Tanggap	SS	S	B	TS	STS
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendantumkan dan menyebutkan sumber.	I ndazada memberikan respons yang cepat ketika anda membuat pembelian I ndazada menanggapi keluhan konsumen dengan cepat					

No	Hak Cipta Kekian Gie	Variabel Jaminan	SS	S	B	TS	STS
6	No	I barang yang anda beli berkondisi baik I laket dibungkus dengan rapi dan kuat					

No	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Variabel Ketersediaan Informasi	SS	S	B	TS	STS
9	No	I nformasi produk yang tersedia baik spesifikasi maupun harga lengkap dan akurat					

10	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Review produk membantu anda dalam menentukan pilihan					
----	--	--	--	--	--	--	--

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.

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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

No	Variabel Kemudahan Dalam Penggunaan	SS	S	B	TS	STS
11 1. Dilandanya hak cipta	Bayanan Lazada mudah untuk digunakan (<i>user-friendly</i>)					
12 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang No 13/2009	Anda merasa mudah dalam mencari informasi produk					
No	Variabel Kerahasiaan dan Keamanan Situs	SS	S	B	TS	STS
13 Dilandanya hak cipta	Anda merasa aman melakukan transaksi atau pembayaran					
No	Variabel Grafis	SS	S	B	TS	STS
14 Dilandanya hak cipta	Urutan layanan dan susunan variasi produk pada situs Lazada rapi dan teratur					
15 Dilandanya hak cipta	Situs Lazada memiliki desain yang menarik dan mudah untuk digunakan					
No	Variabel Pemenuhan Sesuai Ekspektasi	SS	S	B	TS	STS
16 Dilandanya hak cipta	Layanan pembayaran di tempat memudahkan anda dalam melakukan transaksi					
17 Dilandanya hak cipta	Menurut anda fitur pengembalian barang sudah berjalan secara maksimal?					

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

(C)

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. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin iBIKKG.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, IBIKKG	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3



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.

3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
(C)	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5
Hak Cipta dan Informasi Kewirausahaan	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	1	5	3	5	5	4	1	1	1	1
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4
Hak Cipta dan Informatika Kewirausahaan	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5



4

Digitale Bibliothek für Hochschulen
Hochschule für angewandte Wissenschaften Berlin

Institut Bisnis dan Informasi

1. Bila atau membutuhkan atau setidaknya mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



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

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karyatulis 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.

1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
(C)	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3
2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3
5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5
5	5	3	3	3	4	4	4	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2
4	4	3	3	3	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	4	5	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	4	4	4	3	3	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	3	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



4	4	4	3	3	3	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
(C)	2	2	2	3	2	2	4	4	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	1	1	3	4	3	3	4	4	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	4	5	5	5	2	4	2	3	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	3	4	4	4	4	4	2	1	3
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	2	2	4	4	4	3	2	3	3
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	5	5	4	4	4	1	5	5	5
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	4	3	3	4	5	3	2	3	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	5	5	5	4	4	3	4	3	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	4	4	5	4	5	3	4	2	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	4	4	4	4	3	3	2	2	3
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	5	5	4	4	2	3	4	3	3
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	3	3	4	4	4	4	5	5	5
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	5	5	4	3	5	3	2	2	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	4	4	4	4	5	4	3	4	4
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	5	5	3	3	2	2	3	3	3
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	5	4	4	4	4	3	4	3	3
Hak Cipta dan Perlindungan Sertifikat Inovasi	4	4	4	4	2	3	2	2	3

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karyatulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan penulisan karya ilmiah penyusunan jurnal

- 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.



Lampiran 3

A. Uji Validitas

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

Kualitas Layanan

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penulisan kritis dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

		Correlations																		
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	TOT_KL
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	1	.529**	.227	.293	.586**	.420	.536**	.321	.369	.327	.368*	.390	.403	.498**	.672**	.446	.367	.520**	.648	
N	30	.003	.228	.116	.001	.021	.002	.084	.045	.078	.046	.033	.027	.005	.000	.013	.046	.003	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.529**	1	.478**	.372	.372	.733**	.601**	.534**	.547**	.508**	.385*	.736**	.646**	.667**	.423	.644**	.466**	.733**	.815**	
N	30	.003	.008	.043	.043	.000	.000	.002	.002	.004	.036	.000	.000	.000	.020	.000	.009	.000	.000	
Dilengkung	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.227	.478**	1	.104	.343	.393	.253	.217	.218	.049	.260	.276	.423	.369	.220	.225	.079	.346	.442	
N	30	.228	.008	.585	.063	.032	.178	.250	.247	.797	.165	.139	.020	.045	.244	.232	.680	.061	.014	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.228	.008	.585	1	.629**	.508**	.346	.361	.411	.316	.323	.569**	.514**	.535**	.491**	.373	.268	.630**	.620**	
N	30	.30	.30	.30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.293	.372	.104	1	.629**	.508**	.346	.361	.411	.316	.323	.569**	.514**	.535**	.491**	.373	.268	.630**	.620**	
N	30	.116	.043	.585	.000	.004	.061	.050	.024	.089	.081	.001	.004	.006	.043	.153	.000	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.586**	.372	.343	.629**	1	.563**	.626**	.226	.346	.431	.453*	.392	.514**	.535**	.600**	.373	.489**	.569**	.710**	
N	30	.001	.043	.063	.000	.001	.000	.230	.061	.017	.012	.032	.004	.002	.000	.043	.006	.001	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.420	.733*	.393*	.508*	.563*	1	.773**	.627	.601**	.489*	.347	.667**	.746	.740**	.635**	.650**	.537**	.727**	.877**	
N	30	.021	.000	.032	.004	.001	.000	.000	.000	.006	.060	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.30	.30	.30	.30	.30	.30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.536**	.601**	.253	.346	.628**	.773**	1	.478**	.577**	.491**	.414*	.633**	.629**	.548*	.640**	.577**	.661**	.634**	.823**	
N	30	.002	.000	.178	.061	.000	.000	.007	.001	.006	.023	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.321	.534**	.217	.361	.226	.627	.478*	1	.474**	.353	.439*	.756	.579**	.469*	.430	.597**	.283	.445	.665**	
N	30	.084	.002	.250	.050	.230	.000	.007	.008	.056	.015	.000	.001	.009	.018	.000	.129	.014	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.369	.547**	.218	.411	.346	.601**	.577**	.474*	1	.423	.136	.577**	.745	.572**	.401	.659**	.562**	.490**	.712**	
N	30	.045	.002	.247	.024	.061	.000	.001	.008	.020	.474	.001	.000	.001	.028	.000	.001	.006	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.327	.508*	.049	.316	.431	.489*	.491**	.353	.423	1	.204	.427	.307	.461	.223	.558*	.541**	.340	.581**	
N	30	.078	.004	.797	.089	.017	.006	.006	.056	.020	.279	.019	.099	.010	.236	.001	.002	.066	.001	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.368	.385	.260	.323	.453	.347	.414	.439	.136	.204	1	.590**	.467**	.366	.502**	.209	.174	.509**	.554**	
N	30	.046	.036	.165	.081	.012	.060	.023	.015	.474	.279	.001	.009	.047	.005	.267	.359	.004	.001	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.390	.736*	.276	.569**	.392	.667**	.633**	.756	.577**	.427	.590**	1	.732**	.537**	.498*	.511**	.439	.715**	.813**	
N	30	.033	.000	.139	.001	.032	.000	.000	.000	.019	.001	.000	.002	.005	.004	.015	.000	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.403	.646	.423	.514	.514	.746	.629	.579	.745	.307	.467*	.732	1	.686*	.535*	.482	.444	.594	.819**	
N	30	.027	.000	.020	.004	.004	.000	.000	.001	.099	.009	.000	.000	.002	.007	.014	.001	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.403	.646	.423	.514	.514	.746	.629	.579	.745	.307	.467*	.732	1	.686*	.535*	.482	.444	.594	.819**	
N	30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.498*	.667**	.369	.535*	.535*	.740**	.548*	.469*	.572**	.461	.366*	.537**	.686*	1	.463*	.685*	.409*	.651**	.797*	
N	30	.005	.000	.045	.002	.002	.000	.002	.009	.001	.010	.047	.002	.000	.010	.000	.025	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.672**	.423	.220	.491	.600	.635*	.640	.430	.401	.223	.502*	.498*	.535*	.463*	1	.280	.195	.645*	.693*	
N	30	.000	.020	.244	.006	.000	.000	.000	.018	.028	.236	.005	.005	.002	.010	.134	.301	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.446	.644**	.225	.373	.373	.650*	.577**	.597*	.659*	.558*	.209	.511**	.482	.685*	.280	1	.667*	.560	.741*	
N	.013	.000	.232	.043	.043	.000	.001	.000	.000	.001	.267	.004	.007	.000	.134	.000	.001	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.367	.466	.079	.268	.489*	.537*	.661	.283	.562*	.541	.174	.439	.444	.409	.195	.667*	1	.473	.633	
N	30	.046	.009	.680	.153	.006	.002	.000	.129	.001	.002	.359	.015	.014	.025	.301	.000	.008	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.520	.733*	.346	.630*	.569*	.727	.634	.445	.490*	.340	.509*	.715	.594	.651	.645*	.560	.473	1	.827**	
N	30	.003	.000	.061	.000	.001	.000	.000	.014	.006	.066	.004	.000	.001	.000	.000	.008	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.446	.644**	.225	.373	.373	.650*	.577**	.597*	.659*	.558*	.209	.511**	.482	.685*	.280	1	.667*	.560	.741*	
N	30	.014	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.648	.815*	.442	.620	.710	.877	.823	.665	.712	.581	.554*	.813	.819	.797	.693	.741	.633	.827	1	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.520	.733*	.346	.630*	.569*	.727	.634	.445	.490*	.340	.509*	.715	.594	.651	.645*	.560	.473	1	.827**	
N	30	.003	.000	.061	.000	.001	.000	.000	.014	.006	.066	.004	.000	.001	.000	.000	.008	.000	.000	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.446	.644**	.225	.373	.373	.650*	.577**	.597*	.659*	.558*	.209	.511**	.482	.685*	.280	1	.667*	.560	.741*	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.648	.815*	.442	.620	.710	.877	.823	.665	.712	.581	.554*	.813	.819	.797	.693	.741	.633	.827	1	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.446	.644**	.225	.373	.373	.650*	.577**	.597*	.659*	.558*	.209	.511**	.482	.685*	.280	1	.667*	.560	.741*	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.648	.815*	.442	.620	.710	.877	.823	.665	.712	.581	.554*	.813	.819	.797	.693	.741	.633	.827	1	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.446	.644**	.225	.373	.373	.650*	.577**	.597*	.659*	.558*	.209	.511**	.482	.685*	.280	1	.667*	.560	.741*	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))	.648	.815*	.442	.620	.710	.877	.823	.665	.712	.581	.554*	.813	.819	.797	.693	.741	.633	.827	1	
N	30	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
Pearson Correlation (Sig. (2-tailed))																				

Keputusan Pembelian

(C)

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 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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	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^b

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

a. Predictors: (Constant), KL

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS

c. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Hasil Output SPSS

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^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	92.535	1	92.535	48.117	.000 ^b
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^a

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

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS

D. Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.322	1.38676

a. Predictors: (Constant), KL

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie