



Lampiran 1

KUESIONER

Dengan hormat,
 Saya adalah Iriany Sun, mahasiswa Institute Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Fakultas Ekonomi Jurusan Ilmu Manajemen. dalam rangka memenuhi tugas akhir saya, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat mengharapkan kesedian Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data ini semata-mata hanya digunakan untuk penyusunan tugas akhir dan akan dijamin kerahasiannya.
 Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini saya sampaikan terima kasih.

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban Anda pada tabel dibawah ini.

Profil Responden

1. Jenis Kelamin
 - A. Pria
 - B. Wanita
2. Usia
 - A. < 17 Tahun
 - B. 17 - 22 Tahun
 - C. 23 - 28 Tahun
 - D. 29 - 34 Tahun
 - E. > 35 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - A. SMP
 - B. SMA/SMK
 - C. Diploma
 - D. Sarjana/Pasca Sarjana
 - E. Lainnya...
4. Pekerjaan Anda
 - A. Mahasiswa/Pelajar
 - B. Karyawan
 - C. Wirausaha
 - D. Lainnya...
5. Apakah anda pernah berbelanja atau membeli produk di PT. Zalora Indonesia (Jika Ya, lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika Tidak, maka berhenti sampai disini)
 - A. Ya
 - B. Tidak

Petunjuk : Berilah tanda *checklist* () untuk pertanyaan yang sesuai dengan jawaban Anda pada tabel dibawah ini.



Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Penilaian Kualitas Produk PT. Zalora Indonesia						
1	Menurut saya kualitas produk di Zalora Indonesia sangat terjamin dan setiap barang memiliki garansi					
2	Menurut saya produk dari Zalora Indonesia adalah yang terbaik dibandingkan dengan toko online yang lainnya dan memiliki banyak testimonial yang positif					
3	Menurut saya produk Zalora Indonesia memiliki kualitas yang tinggi dan barang yang tahan lama					
4	Menurut saya produk Zalora Indonesia memiliki harga yang terjangkau dibandingkan dengan yang lainnya					
5	Menurut saya produk yang disediakan oleh Zalora Indonesia bervariasi dan memiliki info yang lengkap					
Penilaian Kualitas Layanan PT. Zalora Indonesia						
1	Menurut saya layanan yang diberikan oleh Zalora Indonesia sangat baik					
2	Menurut saya layanan yang diberikan oleh Zalora Indonesia yang mempengaruhi saya untuk membeli di Zalora Indonesia					
3	Menurut saya layanan yang diberikan oleh Zalora Indonesia sangat memudahkan pelanggan					
4	Menurut saya layanan yang diberikan oleh Zalora Indonesia sangat mudah untuk dipahami					
5	Menurut saya kualitas layanan Zalora Indonesia yang membuat saya ingin berbelanja					
6	Menurut saya keramahan dan kepedulian <i>customer service</i> sangat ramah dan cepat tanggap					
Penilaian Kepuasan Pelanggan PT. Zalora Indonesia						
	Menurut saya Zalora Indonesia adalah salah satu toko online yang memperhatikan kepuasan pelanggan					
	Saya sangat puas saat berbelanja di Zalora Indonesia					

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.



3.	Saya sangat puas dengan harga yang di tawarkan oleh Zalora Indonesia					
4.	Menurut saya informasi produk yang diberikan oleh Zalora Indonesia sangat lengkap					
5.	Puaskah anda dengan penjelasan pada setiap layanan yang diberikan oleh Zalora Indonesia					
Penilaian Loyalitas Pelanggan PT. Zalora Indonesia						
1.	Menurut saya, saya tidak akan berbelanja selain dari Zalora Indonesia					
2.	Saya akan merekomendasikan Zalora Indonesia ke rekan-rekan saya					
3.	Saya tidak akan pindah ke toko online yang lain selain Zalora Indonesia					
4.	Saya selalu memanfaatkan semua fasilitas pembayaran yang memudahkan saya saat berbelanja di Zalora Indonesia					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Data Kuesioner Responden

K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	P	P	P	P	P	L	L	L	L
P	P	P	P	P	L	L	L	L	L	L	P	P	P	P	P	P	P	P	P
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	1	3	1	3
2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3
5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5
5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5
4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	1	3	2	3
5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	3	2	4
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4
2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	1	4
4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	1	4
4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	1	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2

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.



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

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



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

Hak cipta milik IBIKKG (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.



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

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.



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

Hak Cipta milik IBIKKG (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.

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Profil Responden

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.



Presentase pengisi kuesioner berdasarkan konsumen yang pernah berbelanja di Zalora Indonesia

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Ya	222	73,5%
Tidak	80	26,5%
Total	302	100%

Presentase responden berdasarkan usia

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
< 17 tahun	25	8,3%
17 – 22 tahun	140	46,4%
23 – 28 tahun	67	22,2%
29 – 34 tahun	36	11,9%
> 35 tahun	34	11,3%
Total	302	100%

Presentase berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pria	117	38,7%
Wanita	185	61,3%
Total	302	100%

Presentase responden Pendidikan Terakhir

Keterangan	Responden	Presentase (%)
SMP	7	2,3%
SMA/SMK	93	30,8%
Diploma	20	6,6%
Sarjana/Pasca Sarjana	169	55,9%
Lainnya	13	4,3%
Total	302	100%

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

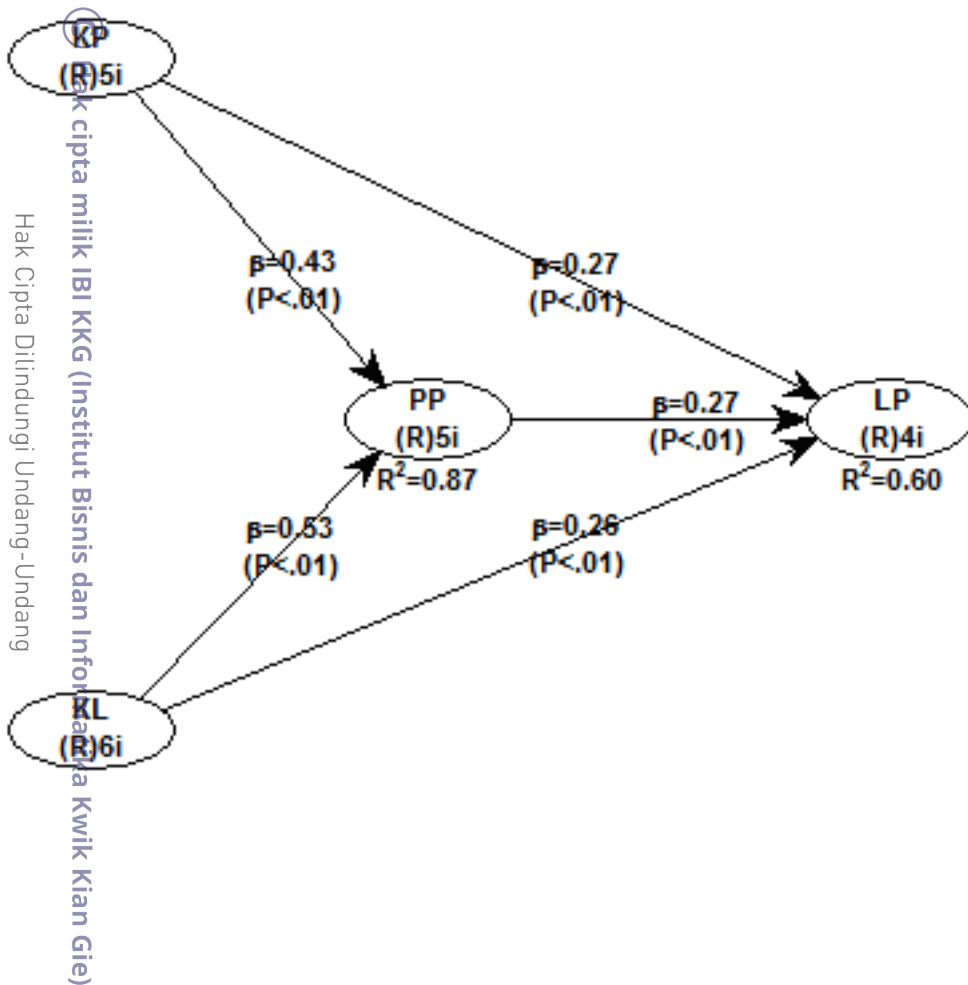
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Hasil olah WrapPLS 5.0



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Model fit and quality indices

- Average path coefficient (APC)=0.354, $P<0.001$
- Average R-squared (ARS)=0.737, $P<0.001$
- Average adjusted R-squared (AARS)=0.733, $P<0.001$
- Average block VIF (AVIF)=5.571, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
- Average full collinearity VIF (AFVIF)=5.631, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
- Tenenhaus GoF (GoF)=0.736, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
- Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
- R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
- Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7
- Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

Path Coefficients & P values

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



Path coefficients				
	KP	KL	PP	LP
KP				
KL				
PP	0.435	0.529		
LP	0.272	0.265	0.270	

P values				
	KP	KL	PP	LP
KP				
KL				
PP	<-0.001	<-0.001		
LP	<-0.001	<-0.001	<-0.001	

Combined Loadings and cross-loadings

	KP	KL	PP	LP	Type (as defined)	SE	P-value
KP1	-0.845	-0.151	0.213	-0.285	Reflective	0.057	<0.001
KP2	-0.849	-0.123	-0.234	0.238	Reflective	0.057	<0.001
KP3	-0.868	0.117	-0.425	0.061	Reflective	0.057	<0.001
KP4	-0.807	-0.087	0.257	0.266	Reflective	0.058	<0.001
KP5	-0.865	0.231	0.209	-0.264	Reflective	0.057	<0.001
KL1	0.003	-0.87	0.356	-0.18	Reflective	0.057	<0.001
KL2	-0.072	-0.864	0.054	-0.078	Reflective	0.057	<0.001
KL3	-0.045	-0.898	-0.027	-0.088	Reflective	0.057	<0.001
KL4	0.145	-0.877	-0.335	-0.013	Reflective	0.057	<0.001
KL5	-0.081	-0.867	0.051	0.143	Reflective	0.057	<0.001
KL6	0.048	-0.875	-0.094	0.218	Reflective	0.057	<0.001
PP1	0.053	0.419	-0.85	-0.123	Reflective	0.057	<0.001
PP2	0	0.148	-0.858	-0.202	Reflective	0.057	<0.001
PP3	-0.016	-0.258	-0.828	0.303	Reflective	0.058	<0.001
PP4	-0.019	-0.221	-0.895	-0.042	Reflective	0.057	<0.001
PP5	-0.016	-0.081	-0.895	0.073	Reflective	0.057	<0.001
LP1	-0.081	-0.141	-0.311	-0.863	Reflective	0.057	<0.001
LP2	-0.116	0.354	0.24	-0.833	Reflective	0.058	<0.001
LP3	0.011	-0.269	-0.172	-0.862	Reflective	0.057	<0.001
LP4	0.195	0.072	0.269	-0.805	Reflective	0.058	<0.001

Indicator Weights

1. Ditarang 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.



	KP	KL	PP	LP	Type (as defined)	SE	P-value				
Ⓒ Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	KP1	-0.236	0	0	0	Reflective	0.064	<0.001	2.427	1	0.199
	KP2	-0.237	0	0	0	Reflective	0.064	<0.001	2.403	1	0.201
	KP3	-0.242	0	0	0	Reflective	0.064	<0.001	2.63	1	0.21
	KP4	-0.225	0	0	0	Reflective	0.064	<0.001	2.083	1	0.182
	KP5	-0.241	0	0	0	Reflective	0.064	<0.001	2.643	1	0.209
	KL1	0	-0.189	0	0	Reflective	0.065	0.002	3.166	1	0.165
	KL2	0	-0.188	0	0	Reflective	0.065	0.002	2.873	1	0.162
	KL3	0	-0.195	0	0	Reflective	0.065	0.001	3.786	1	0.175
	KL4	0	-0.191	0	0	Reflective	0.065	0.002	3.141	1	0.167
	KL5	0	-0.189	0	0	Reflective	0.065	0.002	3.021	1	0.164
	KL6	0	-0.19	0	0	Reflective	0.065	0.002	3.194	1	0.166
	PP1	0	0	-0.227	0	Reflective	0.064	<0.001	2.45	1	0.193
	PP2	0	0	-0.229	0	Reflective	0.064	<0.001	2.716	1	0.197
	PP3	0	0	-0.221	0	Reflective	0.064	<0.001	2.394	1	0.183
	PP4	0	0	-0.239	0	Reflective	0.064	<0.001	3.239	1	0.214
	PP5	0	0	-0.239	0	Reflective	0.064	<0.001	3.328	1	0.214
	LP1	0	0	0	-0.305	Reflective	0.063	<0.001	3.2	1	0.263
	LP2	0	0	0	-0.294	Reflective	0.063	<0.001	2.263	1	0.245
	LP3	0	0	0	-0.305	Reflective	0.063	<0.001	3.17	1	0.263
	LP4	0	0	0	-0.285	Reflective	0.064	<0.001	2.107	1	0.229

Cronbach's Alpha

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.



KP	KL	PP	LP
0.901	0.939	0.916	0.862

Indirect and total effects

Sums of indirect effects

	KP	KL	PP	LP
KP				
KL				
PP				
LP	0.117	0.143		

Total effects

	KP	KL	PP	LP
KP				
KL				
PP	0.435	0.529		
LP	0.389	0.407	0.27	

Hak cipta Dilindungi Undang-undang
Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Instytut 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.



One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP	223	3,4700	,76202	,05103

Hasil Pengolahan Data SPSS

Kualitas Produk

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP	68,000	222	,000	3,46996	3,3694	3,5705

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KP1	223	3,5964	,90464	,06058
KP2	223	3,3677	,85384	,05718
KP3	223	3,3901	,88800	,05947
KP4	223	3,3767	,89130	,05969
KP5	223	3,6188	,96001	,06429

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	59,367	222	,000	3,59641	3,4770	3,7158
KP2	58,899	222	,000	3,36771	3,2550	3,4804
KP3	57,010	222	,000	3,39013	3,2729	3,5073
KP4	56,574	222	,000	3,37668	3,2591	3,4943
KP5	56,292	222	,000	3,61883	3,4921	3,7455

KP1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	25	11,2	12,6
	3,00	61	27,4	39,9
	4,00	104	46,6	86,5
	5,00	30	13,5	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	24	10,8	12,1
	3,00	106	47,5	59,6
	4,00	68	30,5	90,1
	5,00	22	9,9	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	31	13,9	15,2
	3,00	86	38,6	53,8
	4,00	82	36,8	90,6
	5,00	21	9,4	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	32	14,3	15,7
	3,00	87	39,0	54,7
	4,00	80	35,9	90,6
	5,00	21	9,4	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KP5

Hak cipta milik BI 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.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	2,2	2,2	2,2
	2,00	27	12,1	12,1	14,3
	3,00	50	22,4	22,4	36,8
	4,00	107	48,0	48,0	84,8
	5,00	34	15,2	15,2	100,0
	Total	223	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KL	223	3,5479	,76622	,05131

One-Sample Test

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL	69,146	222	,000	3,54789	3,4468	3,6490

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KL1	223	3,6547	,83938	,05621
KL2	223	3,4753	,91930	,06156
KL3	223	3,5336	,85292	,05712
KL4	223	3,5516	,87805	,05880
KL5	223	3,4843	,87430	,05855
KL6	223	3,5874	,89050	,05963

One-Sample Test

Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KL1	65,020	222	,000	3,65471	3,5439	3,7655
KL2	56,454	222	,000	3,47534	3,3540	3,5967
KL3	61,868	222	,000	3,53363	3,4211	3,6462
KL4	60,402	222	,000	3,55157	3,4357	3,6674
KL5	59,513	222	,000	3,48430	3,3689	3,5997
KL6	60,159	222	,000	3,58744	3,4699	3,7050

KL1

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.



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	17	7,6	9,0
	3,00	61	27,4	36,3
	4,00	115	51,6	87,9
	5,00	27	12,1	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	1,8	1,8
	2,00	29	13,0	14,8
	3,00	72	32,3	47,1
	4,00	93	41,7	88,8
	5,00	25	11,2	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	22	9,9	11,2
	3,00	73	32,7	43,9
	4,00	103	46,2	90,1
	5,00	22	9,9	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3
	2,00	24	10,8	12,1
	3,00	68	30,5	42,6
	4,00	103	46,2	88,8
	5,00	25	11,2	100,0
Total	223	100,0	100,0	

KL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3

© Hak cipta milik 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.



2,00	25	11,2	11,2	12,6
3,00	79	35,4	35,4	48,0
4,00	93	41,7	41,7	89,7
5,00	23	10,3	10,3	100,0
Total	223	100,0	100,0	

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

KL6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	3	1,3	1,3	1,3
2,00	24	10,8	10,8	12,1
3,00	63	28,3	28,3	40,4
4,00	105	47,1	47,1	87,4
5,00	28	12,6	12,6	100,0
Total	223	100,0	100,0	

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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.

Kepuasan Pelanggan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
--	---	------	----------------	-----------------



PP	223	3,5659	,74972	,05020
----	-----	--------	--------	--------

C

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
AVE_P	71,027	222	,000	3,56592	3,4670	3,6649

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PP1	223	3,7085	,83842	,05614
PP2	223	3,5067	,85882	,05751
PP3	223	3,4709	,88928	,05955
PP4	223	3,5336	,86862	,05817
PP5	223	3,6099	,87780	,05878

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PP1	66,053	222	,000	3,70852	3,5979	3,8192
PP2	60,975	222	,000	3,50673	3,3934	3,6201
PP3	58,284	222	,000	3,47085	3,3535	3,5882
PP4	60,750	222	,000	3,53363	3,4190	3,6483
PP5	61,411	222	,000	3,60987	3,4940	3,7257

PP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	22	9,9	9,9	9,9
3,00	54	24,2	24,2	34,1
4,00	114	51,1	51,1	85,2
5,00	33	14,8	14,8	100,0
Total	223	100,0	100,0	

PP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	,4	,4	,4

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

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.



2,00	25	11,2	11,2	11,7
3,00	83	37,2	37,2	48,9
4,00	88	39,5	39,5	88,3
5,00	26	11,7	11,7	100,0
Total	223	100,0	100,0	

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

PP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	1,8	1,8	1,8
2,00	30	13,5	13,5	15,2
3,00	64	28,7	28,7	43,9
4,00	107	48,0	48,0	91,9
5,00	18	8,1	8,1	100,0
Total	223	100,0	100,0	

PP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	2,2	2,2	2,2
2,00	21	9,4	9,4	11,7
3,00	67	30,0	30,0	41,7
4,00	110	49,3	49,3	91,0
5,00	20	9,0	9,0	100,0
Total	223	100,0	100,0	

PP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	3	1,3	1,3	1,3
2,00	21	9,4	9,4	10,8
3,00	65	29,1	29,1	39,9
4,00	105	47,1	47,1	87,0
5,00	29	13,0	13,0	100,0
Total	223	100,0	100,0	

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

Loyalitas pelanggan

One-Sample Statistics



	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AVE_LP	223	3,2646	,82409	,05519

One-Sample Test

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
AVE_LP	59,157	222	,000	3,26457	3,1558	3,3733

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
LP1	223	3,1031	1,07097	,07172
LP2	223	3,4036	,87939	,05889
LP3	223	3,0717	1,08813	,07287
LP4	223	3,4798	,86903	,05819

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
LP1	43,269	222	,000	3,10314	2,9618	3,2445
LP2	57,798	222	,000	3,40359	3,2875	3,5196
LP3	42,156	222	,000	3,07175	2,9282	3,2153
LP4	59,796	222	,000	3,47982	3,3651	3,5945

LP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	20	9,0	9,0	9,0
2,00	42	18,8	18,8	27,8
3,00	71	31,8	31,8	59,6
4,00	75	33,6	33,6	93,3
5,00	15	6,7	6,7	100,0
Total	223	100,0	100,0	

LP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

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.



Valid	1,00	3	1,3	1,3	1,3
	2,00	32	14,3	14,3	15,7
	3,00	78	35,0	35,0	50,7
	4,00	92	41,3	41,3	91,9
	5,00	18	8,1	8,1	100,0
Total		223	100,0	100,0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	20	9,0	9,0	9,0
	2,00	47	21,1	21,1	30,0
	3,00	70	31,4	31,4	61,4
	4,00	69	30,9	30,9	92,4
	5,00	17	7,6	7,6	100,0
Total		223	100,0	100,0	

LP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	1,3	1,3	1,3
	2,00	26	11,7	11,7	13,0
	3,00	76	34,1	34,1	47,1
	4,00	97	43,5	43,5	90,6
	5,00	21	9,4	9,4	100,0
Total		223	100,0	100,0	

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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iriany Sun
NIM : 29120379
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Alamat lengkap : Apt Mediterania Palace Tower B, 2005 Kemayoran
Jakarta Pusat
Kode Pos : 10620
Telp. Kantor : _____
Telp. Rumah : _____
No. HP : 081315136650

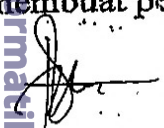
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 13 Oktober 2016.

Yang membuat pernyataan,


Iriany Sun

(Nama Lengkap)

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-undang. Tidak diperkenankan untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin IBIKKG. Penyalinan tanpa izin dapat mengakibatkan sanksi hukum yang berat. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi website IBIKKG di alamat www.ibikkg.ac.id. Hak cipta dilindungi Undang-undang. Tidak diperkenankan untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin IBIKKG. Penyalinan tanpa izin dapat mengakibatkan sanksi hukum yang berat. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi website IBIKKG di alamat www.ibikkg.ac.id.

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-undang. Tidak diperkenankan untuk menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin IBIKKG. Penyalinan tanpa izin dapat mengakibatkan sanksi hukum yang berat. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi website IBIKKG di alamat www.ibikkg.ac.id.