

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUSIONER

LAMPIRAN 1

Kepada Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/I yang saya hormati, perkenalkan nama saya Edo Fernando mahasiswa IBIKKKG jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Konsentrasi Bisnis Internasional yang sedang meyusun skripsi untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan dan *E-Service Quality* terhadap loyalitas pelanggan pengguna dompet digital *Shopeepay* di Jakarta. Pada kesempatan ini saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman masing-masing. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih..

Apakah anda pernah menggunakan shopeepay?

- Ya
- Tidak (jika tidak, maka tidak perlu melanjutkan mengisi kusioner ini)

Nama Lengkap

Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita





Umur

- 17 – 25 Tahun
- 26 – 34 Tahun
- 35 – 43 Tahun
- 44 – 52 Tahun
- > 52 Tahun

Domisili

- Jakarta Utara
- Jakarta Barat
- Jakarta Timur
- Jakarta Selatan
- Jakarta Pusat

Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Lain – lain

Keterangan Pengisian

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju

- 3 = Netral
- 4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

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.



I. Variabel Promosi Penjualan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Aplikasi <i>Shopeepay</i> memberikan pelayanan gratis tanpa dipungut biaya					
2	Aplikasi <i>Shopeepay</i> sering menawarkan kupon/voucher pada pembelian barang di <i>Shopee</i> ataupun pembelian makanan di <i>Shopeefood</i> dengan pembayaran menggunakan <i>Shopeepay</i>					
3	Aplikasi <i>Shopeepay</i> sering memberikan promo pengembalian tunai (<i>Cashback</i>) pada saat melakukan pembelian					
4	Aplikasi <i>Shopeepay</i> menawarkan paket pembelian melalui <i>Shopee</i> seperti pembelian paket internet dengan harga khusus					
5	Aplikasi <i>Shopeepay</i> melalui <i>Shopee</i> menawarkan harga atau promo khusus terhadap barang atau jasa khusus pembayaran menggunakan <i>Shopeepay</i>					
6	Aplikasi <i>Shopeepay</i> memberikan hadiah berupa koin tambahan bagi pengguna pada setiap pembelian menggunakan <i>Shopeepay</i>					
7	Aplikasi <i>Shopeepay</i> sering menampilkan mengenai produk atau jasa yang sedang mendapatkan potongan harga atau cashback di marketplace <i>Shopee</i> , <i>Shopeefood</i> , maupun retail yang bekerja sama dengan <i>Shopee</i>					
8.	Aplikasi <i>Shopeepay</i> melalui <i>Shopee</i> sering melakukan undian <i>grandprize</i> dengan hadiah seperti uang tunai, perjalanan atau barang-barang tertentu					

II. E-Service Quality

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Aplikasi <i>Shopeepay</i> dapat berjalan dengan baik					
2	Aplikasi <i>Shopeepay</i> memproses sebuah transaksi dengan cepat dan tepat					
3	Sistem layanan yang diberikan oleh <i>Shopeepay</i> sesuai dengan keinginan konsumen					
4	Sistem pada aplikasi <i>Shopeepay</i> selalu berjalan dengan baik terutama saat melakukan transaksi					

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.



5	Aplikasi <i>Shopeepay</i> menjamin keamanan data pribadi konsumen					
6	Aplikasi <i>Shopeepay</i> menjamin keamanan saldo yang dimiliki oleh konsumen di aplikasi <i>Shopeepay</i>					
7	Aplikasi <i>Shopeepay</i> menangani masalah konsumen dengan baik					
8	Aplikasi <i>Shopeepay</i> memberikan kompensasi yang baik saat menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh konsumen					
9	Aplikasi <i>Shopeepay</i> memiliki kontak atau media yang jelas untuk menyampaikan permasalahan dan keluhan konsumen					

III. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Anda menggunakan Aplikasi <i>Shopeepay</i> setiap kali melakukan transaksi					
2	Anda juga menggunakan aplikasi <i>Shopeepay</i> selain melakukan pembayaran seperti pengisian uang elektronik, pulsa, atau membayar tagihan					
3	Anda akan merekomendasikan untuk menggunakan <i>Shopeepay</i> kepada orang-orang terdekat					
4	Anda tidak akan mudah dipengaruhi oleh promosi aplikasi lain dan tetap menggunakan <i>Shopeepay</i> saat transaksi					

Seluruh data dan hasil jawaban pertanyaan responden hanya digunakan untuk keperluan penelitian semata, maka semua jawaban akan terjamin keamanan dan kerahasiaannya serta tidak untuk DIPUBLIKASIKAN/DISEBARLUASKAN. Jika saudara/i berkenan untuk turut berpartisipasi dalam mengisi form ini, tentunya akan sangat berarti bagi saya dan Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini. Atas perhatian dan partisipasinya, saya mengucapkan Terima Kasih.

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



LAMPIRAN 2

HASIL OUTPUT UJI RELIABILITAS

Hasil Uji Reliabilitas

Promosi Penjualan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	8

Hasil Uji Reliabilitas

E-Service Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	9

Hasil uji Reliabilitas

Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4

© 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.



LAMPIRAN 3

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS

Hasil Uji Validitas
Promosi Penjualan

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.555**	.691**	.661**	.453	.337	.464**	.553**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.012	.069	.010	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.555**	1	.512**	.367	.781**	.444	.724**	.443	.765**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.046	.000	.014	.000	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.691**	.512**	1	.704**	.669**	.448	.585**	.652**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000	.000	.013	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.661**	.367	.704**	1	.421	.592**	.592**	.474**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.046	.000		.020	.001	.001	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.453	.781**	.669**	.421	1	.592**	.641**	.539**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.020		.001	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.337	.444	.448	.592**	.592**	1	.674**	.341	.702**
	Sig. (2-tailed)	.069	.014	.013	.001	.001		.000	.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.464**	.724**	.585**	.592**	.641**	.674**	1	.453	.816**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.001	.001	.000	.000		.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.553**	.443	.652**	.474**	.539**	.341	.453	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.002	.014	.000	.008	.002	.065	.012		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.767**	.765**	.849**	.780**	.808**	.702**	.816**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Hasil Uji Validitas

E-Service Quality

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.538**	.725**	.556**	.621**	.621**	.683**	.678**	.709**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.538**	1	.448**	.558**	.662**	.711**	.537**	.537**	.609**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.002		.013	.001	.000	.000	.002	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.725**	.448**	1	.526**	.623**	.717**	.755**	.655**	.776**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013		.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.556**	.558**	.526**	1	.610**	.691**	.578**	.489**	.628**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.003		.000	.000	.001	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.621**	.662**	.623**	.610**	1	.793**	.769**	.623**	.750**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.621**	.711**	.717**	.691**	.793**	1	.670**	.576**	.750**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.683**	.537**	.755**	.578**	.769**	.670**	1	.710**	.695**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.678**	.537**	.655**	.489**	.623**	.576**	.710**	1	.505**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.006	.000	.001	.000		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.709**	.609**	.776**	.628**	.750**	.750**	.695**	.505**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.823**	.752**	.837**	.770**	.865**	.878**	.860**	.777**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

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.



Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

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

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	total
VAR00001	Pearson Correlation	1	.692**	.754**	.430**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.018	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.692**	1	.766**	.588**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.754**	.766**	1	.333	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.072	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.430**	.588**	.333	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.072		.000
	N	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.859**	.910**	.852**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.09561259
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.070
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.248
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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.



LAMPIRAN 5

HASIL OUTPUT UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.437	2.555		3.694	.000		
	Promosi Penjualan	.193	.062	.304	3.115	.002	.803	1.245
	E-Service Quality	.032	.067	.046	.469	.640	.803	1.245

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT UJI HETEROKEDEASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.565	1.210		2.120	.036
	Promosi penjualan	-.055	.030	-.192	-1.875	.063
	E-Service Quality	.014	.032	.046	.446	.657

a. Dependent Variable: Abs_Res

LAMPIRAN 7

HASIL OUTPUT UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.348	1.947		3.773	.000
	Promosi penjualan	.120	.048	.236	2.533	.013
	E-Service Quality	.155	.052	.278	2.987	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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.

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



Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.355	2	36.677	14.000	.000 ^b
	Residual	306.512	117	2.620		
	Total	379.867	119			

a. Dependent Variable: Loyaltas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Promosi penjualan

Hasil Uji Koefisien Determinansi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.439 ^a	.193	.179	1.619

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Promosi penjualan

b. Dependent Variable: Loyaltas Pelanggan

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



LAMPIRAN 8

Hasil Uji Plagiarisme

ORIGINALITY REPORT			
	15%	3%	3%
	SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
			STUDENT PAPERS
PRINCIPAL SOURCES			
1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source		10%
2	journal.paramadina.ac.id Internet Source		2%
3	jurnal.kwikkiangie.ac.id Internet Source		1%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper		1%
5	ocs.unud.ac.id Internet Source		1%

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : EDO FERNANDO

Program Studi : Administrasi Bisnis

NIM : 77180399

Alamat Lengkap : Jl. Duri Utara I Gg Balok 4 no 31 RT009 RW03

Kelurahan Duri Utara Kecamatan Ambora Jakarta Barat

Kode pos : 11270

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : _____

No. HP : 081297808159

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 di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 22 Februari 2022

Yang membuat pernyataan

Edo Fernando

(Nama Lengkap)

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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