



LAMPIRAN 1

Kuisisioner

Yth. Saudara/i responden,

Sehubungan dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan ShopeeFood pada Pengguna Shopee di Jakarta”, maka saya Livia Adeline selaku mahasiswa tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen Pemasaran, memohon kesediaan partisipasi Saudara/i untuk mengisi kuisisioner yang diajukan dengan jujur dan terbuka. Segala informasi yang diberikan sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Terima kasih.

Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Shopee?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

2. Apakah anda pernah menggunakan layanan ShopeeFood lebih dari satu kali?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

3. Apakah anda berdomisili di Jakarta?



- Ya
- Tidak (Mohon berenti sampai di sini)

Bagian II : Profil Responden

Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama:

2. Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

3. Usia:

- 15 – 23 tahun
- 24 – 32 tahun
- 33 – 41 tahun
- 42 – 50 tahun
- > 50 tahun

4. Pekerjaan:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Wiraswasta
- Karyawan
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

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.



Bagian III: Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian:

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Tidak Setuju (TS): 2

Netral (N): 3

Setuju (S): 4

Sangat Setuju (SS): 5

Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>Driver</i> ShopeeFood berpenampilan rapi dan professional.					
2.	<i>Driver</i> ShopeeFood memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.					
3.	<i>Driver</i> ShopeeFood mengantarkan pesanan dengan cepat.					
4.	<i>Driver</i> ShopeeFood selalu sopan dalam memberikan pelayanan.					
5.	Saya merasa aman pada saat bertransaksi dengan <i>driver</i> ShopeeFood.					
6.	<i>Driver</i> ShopeeFood memperlakukan konsumen dengan penuh kepedulian.					

Hak Cipta Ditanggung-Undang-kan
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. 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)



7.	Waktu operasi 24 jam dari ShopeeFood memudahkan saya dalam memesan makanan.					
----	---	--	--	--	--	--

Harga

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga yang ditawarkan layanan ShopeeFood terjangkau.					
2.	Harga yang ditawarkan layanan ShopeeFood sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.					
3.	Harga yang ditawarkan layanan ShopeeFood bersaing dengan merek lain.					
4.	Harga yang ditawarkan layanan ShopeeFood sesuai dengan manfaat yang diberikan.					

Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena sesuai dengan kualitas yang diinginkan.					
2.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena memiliki kualitas yang lebih unggul dari kompetitor.					
3.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan saya.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institusi 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.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena saya telah terbiasa menggunakan layanan merek tersebut.					
5.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena layanan tersebut memiliki citra merek yang baik.					
6.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena saya merasa nyaman dengan layanan merek tersebut.					
7.	Saya memilih layanan ShopeeFood karena merek layanan tersebut dapat menjangkau lokasi saya.					
8.	Saya akan membeli makanan atau minuman dengan menggunakan layanan ShopeeFood secara rutin pada saat membutuhkannya.					
9.	Saya akan membeli makanan atau minuman lebih dari satu dengan menggunakan layanan ShopeeFood.					

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.



LAMPIRAN 2

Data Kuesioner

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel Kualitas Layanan (X₁)

No	KL_1	KL_2	KL_3	KL_4	KL_5	KL_6	KL_7
1	3	4	3	4	4	3	4
2	4	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	4	5
6	4	4	3	4	4	2	5
7	5	4	5	5	4	4	3
8	4	4	5	4	5	4	2
9	5	5	5	5	5	4	4
10	2	5	5	5	5	5	5
11	3	4	3	4	5	4	3
12	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	5	4	5
17	4	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	3	5	3	5
19	5	5	4	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	5	4	5	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	4	5	3	5
27	5	5	5	5	5	4	5
28	4	5	4	5	5	5	5
29	4	4	4	5	5	4	4
30	4	4	3	3	3	4	3
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	5	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	5	3
37	4	4	5	4	5	5	5

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 IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.

38	5	5	4	4	5	4	5
39	3	4	4	3	5	3	5
40	4	4	4	3	5	3	5
41	4	3	3	4	3	3	4
42	5	5	5	5	5	5	5
43	3	4	5	4	4	4	4
44	3	4	4	5	5	5	4
45	4	4	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	5	4	5
48	4	4	5	5	5	5	4
49	5	5	5	5	4	3	1
50	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	5
52	4	4	5	4	4	4	5
53	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	5	4	5
55	5	5	4	5	5	4	5
56	5	4	5	5	5	4	4
57	3	4	4	4	4	5	4
58	3	4	3	4	4	4	4
59	4	4	5	5	5	5	5
60	4	4	5	5	5	5	4
61	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	4
65	4	4	4	4	5	4	4
66	2	5	5	4	5	4	5
67	4	4	5	5	5	5	4
68	4	5	3	3	4	3	5
69	4	5	5	5	5	4	5
70	4	4	4	5	5	5	5
71	5	4	3	4	5	4	5
72	4	4	4	4	5	4	4
73	4	5	4	5	5	4	4
74	4	3	4	4	3	3	3
75	4	5	5	5	5	5	5
76	4	4	3	3	3	3	4
77	4	4	5	4	5	4	5
78	4	5	5	4	4	4	5
79	3	3	3	2	3	4	3
80	5	5	5	5	5	5	5
81	3	3	3	3	4	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4



84	4	4	3	4	4	4	4
85	5	3	4	3	3	3	5
86	4	5	5	4	5	4	5
87	2	2	2	2	2	2	2
88	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	4	5	5	4	5
90	4	4	4	4	5	4	5
91	4	3	4	3	4	4	5
92	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	4	5	5	4	4
94	5	4	5	5	4	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	3	4	3	4
97	4	3	4	4	4	3	3
98	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	4	4	4	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5
101	4	4	4	4	4	4	3
102	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	3	4
105	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5
107	4	5	5	4	5	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	5	5	5	4	4
114	4	5	4	5	5	3	5
115	3	4	4	3	3	3	5
116	4	4	3	4	4	4	5
117	4	4	4	4	4	4	5
118	5	5	5	5	5	5	5
119	3	3	3	3	3	3	3
120	5	5	5	5	5	5	5
121	4	5	5	5	5	5	4
122	4	4	5	4	5	5	5
123	4	5	4	4	4	4	4
124	4	4	3	4	4	4	5
125	4	4	3	3	4	3	5
126	5	4	4	4	4	5	3

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

Variabel Harga (X₂)

No	HR_1	HR_2	HR_3	HR_4
1	4	4	4	3
2	5	5	5	5
3	4	4	4	4
4	5	4	5	4
5	4	5	5	4
6	4	4	2	3
7	5	4	3	4
8	5	4	2	3
9	4	5	5	5
10	3	4	5	5
11	5	5	5	5
12	5	4	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	3	5
15	4	4	4	4
16	5	4	5	4
17	4	4	4	4
18	4	4	5	4
19	4	5	5	5
20	5	5	5	5
21	4	4	4	4
22	2	3	4	5
23	4	4	4	4
24	5	5	5	5
25	5	4	4	5
26	4	3	4	5
27	5	4	5	5
28	3	3	3	4
29	4	4	5	4
30	3	4	4	4
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	5	4	4	5
34	5	5	5	5
35	5	5	5	5
36	3	5	5	4
37	5	5	5	5
38	4	5	4	5
39	5	4	5	5
40	5	5	5	5
41	4	4	5	4
42	5	5	5	5
43	5	5	5	5

© 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.



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

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.

44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	5	5	5	5
47	4	5	3	5
48	5	5	5	5
49	3	3	2	2
50	5	5	5	5
51	4	4	4	4
52	4	3	4	3
53	4	4	4	4
54	5	5	4	4
55	5	5	4	5
56	5	4	4	4
57	5	5	4	4
58	4	4	3	4
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	5	5	5	5
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	5	5	5	5
65	5	5	5	5
66	5	5	4	5
67	5	5	5	5
68	5	4	3	4
69	4	4	4	4
70	4	5	5	5
71	4	5	5	4
72	5	4	4	5
73	5	4	4	5
74	4	4	3	4
75	5	5	5	5
76	4	3	3	3
77	5	5	5	5
78	5	4	5	4
79	4	4	4	4
80	2	2	2	2
81	4	3	4	3
82	3	4	3	4
83	2	4	4	4
84	5	5	5	4
85	3	3	3	3
86	5	5	5	5
87	5	3	3	3
88	3	3	5	5
89	5	4	5	5



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

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.

90	4	5	5	5
91	5	3	5	4
92	5	5	5	5
93	5	5	4	4
94	5	5	5	4
95	5	5	5	5
96	5	4	5	5
97	3	3	3	4
98	5	5	5	5
99	4	4	4	5
100	5	5	5	5
101	3	3	4	3
102	5	5	5	5
103	5	5	5	5
104	4	5	5	4
105	5	5	5	5
106	5	4	4	5
107	5	5	5	5
108	4	4	4	4
109	4	4	4	4
110	5	5	5	5
111	5	5	4	4
112	5	5	5	5
113	5	5	4	4
114	4	4	4	4
115	4	3	3	3
116	3	3	3	4
117	5	4	5	5
118	3	3	3	3
119	4	4	4	4
120	5	5	5	5
121	5	5	5	5
122	5	5	4	4
123	4	4	3	4
124	5	4	5	4
125	4	4	4	4
126	4	5	4	5

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	4	2	4	4	2	2	2
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
6	4	3	3	2	3	3	4	2	3
7	4	4	5	3	4	5	5	3	4
8	3	3	4	3	3	4	4	3	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	2	2	4	5	5	5	5	5	5
11	3	4	4	4	4	4	4	5	5
12	3	3	3	3	3	2	3	3	4
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	3	5	5	5	5	5	4	4
17	4	3	3	3	3	5	4	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	4	4	5	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	2	5	3	4	4	5	4	5
22	5	4	5	4	3	4	5	4	3
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	4	5	4	5	5	4
26	4	5	4	4	4	4	4	3	3
27	4	3	5	4	5	5	5	5	4
28	5	3	4	3	3	3	3	2	5
29	5	3	4	2	4	4	5	3	5
30	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	4	4	5	4	4	5	4
34	5	5	5	4	5	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	4	4	4	5	3
37	5	4	5	4	5	4	5	4	5
38	4	2	5	4	2	2	4	2	2
39	4	5	5	5	4	3	5	5	4
40	4	4	4	3	4	4	4	3	4
41	4	4	3	3	3	4	4	3	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	5	5	5	5	5	5	5

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

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.



44	5	3	4	4	4	5	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	5	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	5	5	3	5	5	5	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	2	4	3	3	5	1	1	1
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	4	4	4	4	5	5	5
52	4	4	5	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	2	3	3	3	3	3	4	2
55	5	5	5	5	4	4	4	3	4
56	5	4	4	4	4	5	4	4	4
57	5	4	4	5	4	4	5	4	4
58	4	3	4	3	4	4	4	3	4
59	5	4	5	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	5	5	5	4	5
62	5	4	4	4	5	4	5	4	3
63	4	4	4	3	4	4	4	3	3
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	4	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	3	3	2	3	3	4	3	3
68	4	3	5	4	3	4	5	5	4
69	4	5	5	4	5	4	5	3	4
70	4	3	4	3	4	4	5	3	3
71	4	3	4	3	4	4	5	3	4
72	4	3	4	3	3	4	4	4	3
73	5	4	5	5	5	5	4	5	5
74	5	4	3	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	4	5	5	5	5	5
76	3	3	5	4	4	4	5	4	3
77	5	4	4	5	5	5	5	3	4
78	4	3	4	3	4	4	4	5	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	1	3	2	4	2	1
81	3	3	3	4	3	3	4	3	2
82	3	3	4	2	3	3	3	2	3
83	4	2	4	4	4	4	5	2	4
84	4	5	5	4	5	4	5	5	4
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	2	5	5	5	2	4
87	3	4	4	3	3	3	4	3	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	5	5	5	5	5	5	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak dipta 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.



90	4	4	5	4	5	5	5	5	5
91	4	3	5	4	4	4	4	4	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	4	5	5	5	4	4	5
94	5	4	5	4	5	4	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	3	4	4	5	4	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	3	3	4	3	3	3	4	3	2
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	5	3	3	4	4	3	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	4	4	4	4	5
107	5	4	4	5	4	4	4	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	4	5	4	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	4	5	4	4	4	4	4	5
114	4	3	4	3	4	4	5	4	3
115	3	3	4	3	4	3	4	4	4
116	3	2	4	2	3	3	4	2	3
117	4	3	5	3	2	3	5	4	5
118	4	4	5	4	4	4	3	5	5
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	4	5	5	5	4	5
122	5	5	5	5	4	3	4	5	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	3
124	4	4	5	4	3	3	4	5	5
125	4	3	3	3	4	4	4	3	4
126	5	4	3	4	3	4	3	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Data Profil Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
2	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
3	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
4	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
5	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
6	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan
7	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
8	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
9	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
10	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
11	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
12	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
13	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
14	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
15	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
16	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
17	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
18	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
19	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
20	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
21	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
22	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
23	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
24	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
25	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
26	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
27	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
28	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
29	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
30	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
31	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
32	Pria	> 50 tahun	Karyawan
33	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
34	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
35	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
36	Wanita	24 - 32 tahun	Karyawan
37	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
38	Pria	24 - 32 tahun	Wiraswasta
39	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
40	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan

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.



41	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
42	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
43	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
44	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
45	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
46	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
47	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
48	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
49	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
50	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
51	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
52	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
53	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
54	Wanita	15 - 23 tahun	Lainnya
55	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
56	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
57	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
58	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
59	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
60	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
61	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
62	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
63	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
64	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
65	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
66	Wanita	15 - 23 tahun	Pelajar
67	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
68	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
69	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
70	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
71	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
72	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
73	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
74	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
75	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
76	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
77	Wanita	15 - 23 tahun	Wiraswasta
78	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
79	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
80	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
81	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
82	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
83	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



84	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
85	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta
86	Wanita	15 - 23 tahun	Karyawan
87	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
88	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
89	Pria	15 - 23 tahun	Wiraswasta
90	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
91	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
92	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
93	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
94	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
95	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
96	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
97	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
98	Wanita	42- 50 tahun	Lainnya
99	Pria	42- 50 tahun	Karyawan
100	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
101	Pria	33 - 41 tahun	Karyawan
102	Wanita	42- 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
103	Wanita	42- 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
104	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
105	Wanita	33 - 41 tahun	Ibu Rumah Tangga
106	Pria	33 - 41 tahun	Wiraswasta
107	Wanita	42- 50 tahun	Karyawan
108	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
109	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
110	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
111	Wanita	33 - 41 tahun	Karyawan
112	Wanita	> 50 tahun	Ibu Rumah Tangga
113	Pria	24 - 32 tahun	Lainnya
114	Pria	24 - 32 tahun	Karyawan
115	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
116	Pria	15 - 23 tahun	Karyawan
117	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
118	Pria	15 - 23 tahun	Mahasiswa
119	Wanita	33 - 41 tahun	Lainnya
120	Wanita	42- 50 tahun	Lainnya
121	Pria	24 - 32 tahun	Lainnya
122	Wanita	15 - 23 tahun	Wiraswasta
123	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
124	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa
125	Wanita	24 - 32 tahun	Lainnya
126	Wanita	15 - 23 tahun	Mahasiswa

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.



LAMPIRAN 3

Hasil Output

1. Uji Validasi

	KL	HR	KP	Type (as defined)	SE	P value
KL_1	(0.675)	-0.311	0.101	Reflective	0.076	<0.001
KL_2	(0.833)	-0.172	0.063	Reflective	0.073	<0.001
KL_3	(0.835)	-0.095	0.143	Reflective	0.073	<0.001
KL_4	(0.856)	-0.090	0.035	Reflective	0.072	<0.001
KL_5	(0.852)	0.285	-0.204	Reflective	0.072	<0.001
KL_6	(0.785)	0.207	-0.039	Reflective	0.074	<0.001
KL_7	(0.608)	0.171	-0.108	Reflective	0.077	<0.001
HR_1	-0.160	(0.769)	0.065	Reflective	0.074	<0.001
HR_2	0.037	(0.873)	-0.099	Reflective	0.072	<0.001
HR_3	0.012	(0.841)	0.065	Reflective	0.073	<0.001
HR_4	0.094	(0.852)	-0.021	Reflective	0.072	<0.001
KP_1	0.279	-0.068	(0.680)	Reflective	0.076	<0.001
KP_2	-0.184	-0.054	(0.792)	Reflective	0.074	<0.001
KP_3	0.061	-0.192	(0.729)	Reflective	0.075	<0.001
KP_4	-0.147	-0.056	(0.850)	Reflective	0.073	<0.001
KP_5	0.100	0.010	(0.829)	Reflective	0.073	<0.001
KP_6	0.137	0.006	(0.780)	Reflective	0.074	<0.001
KP_7	0.099	0.188	(0.720)	Reflective	0.075	<0.001
KP_8	-0.201	0.069	(0.812)	Reflective	0.073	<0.001
KP_9	-0.079	0.094	(0.764)	Reflective	0.074	<0.001

Sumber: Output WarpPLS 7.0

2. Uji Reliabilitas

	KL	HR	KP
R-squared			0.592
Adj. R-squared			0.585
Composite reliab.	0.916	0.902	0.931
Cronbach's alpha	0.892	0.854	0.916
Avg. var. extrac.	0.613	0.697	0.600

Sumber: Output WarpPLS 7.0



3. Profil Responden

a. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi

Shopee

Pernah_Menggunakan_Aplikasi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	127	100.0	100.0	100.0

b. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan layanan

ShopeeFood Lebih dari Satu Kali

Pernah_Menggunakan_Layanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak (M	1	.8	.8	.8
	Ya	126	99.2	99.2	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

c. Persentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta

Berdomisili_Jakarta					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		1	.8	.8	.8
	Ya	126	99.2	99.2	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

d. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS_KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	46	36.5	36.5	36.5

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



	Wanita	80	63.5	63.5	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

C

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

e. Profil Responden Berdasarkan Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 50 tah	6	4.8	4.8	4.8
	15 - 23	97	77.0	77.0	81.7
	24 - 32	12	9.5	9.5	91.3
	33 - 41	5	4.0	4.0	95.2
	42- 50 t	6	4.8	4.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

f. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	8	6.3	6.3	6.3
	Karyawan	20	15.9	15.9	22.2
	Lainnya	7	5.6	5.6	27.8
	Mahasiswa	84	66.7	66.7	94.4
	Pelajar	1	.8	.8	95.2
	Wiraswasta	6	4.8	4.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan

KL1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.4	2.4	2.4
	3.00	14	11.1	11.1	13.5

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	4.00	64	50.8	50.8	64.3
	5.00	45	35.7	35.7	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8	.8
	3.00	10	7.9	7.9	8.7
	4.00	58	46.0	46.0	54.8
	5.00	57	45.2	45.2	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8	.8
	3.00	21	16.7	16.7	17.5
	4.00	44	34.9	34.9	52.4
	5.00	60	47.6	47.6	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.6	1.6	1.6
	3.00	16	12.7	12.7	14.3
	4.00	50	39.7	39.7	54.0
	5.00	58	46.0	46.0	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8	.8
	3.00	11	8.7	8.7	9.5
	4.00	38	30.2	30.2	39.7

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.



	5.00	76	60.3	60.3	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

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

KL6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.6	1.6	1.6
	3.00	22	17.5	17.5	19.0
	4.00	55	43.7	43.7	62.7
	5.00	47	37.3	37.3	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KL7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	2	1.6	1.6	2.4
	3.00	13	10.3	10.3	12.7
	4.00	38	30.2	30.2	42.9
	5.00	72	57.1	57.1	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

b. Skor Rata-rata Variabel Harga

HR1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.4	2.4	2.4
	3.00	12	9.5	9.5	11.9
	4.00	42	33.3	33.3	45.2
	5.00	69	54.8	54.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

HR2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.8	.8	.8



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

	3.00	16	12.7	12.7	13.5
	4.00	50	39.7	39.7	53.2
	5.00	59	46.8	46.8	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

HR3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.2	3.2	3.2
	3.00	16	12.7	12.7	15.9
	4.00	43	34.1	34.1	50.0
	5.00	63	50.0	50.0	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

HR4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.6	1.6	1.6
	3.00	11	8.7	8.7	10.3
	4.00	50	39.7	39.7	50.0
	5.00	63	50.0	50.0	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

c. Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian

KP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.6	1.6	1.6
	3.00	14	11.1	11.1	12.7
	4.00	55	43.7	43.7	56.3
	5.00	55	43.7	43.7	100.0
	Total	126	100.0	100.0	



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

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.

KP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	6.3	6.3	6.3
	3.00	30	23.8	23.8	30.2
	4.00	46	36.5	36.5	66.7
	5.00	42	33.3	33.3	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	13.5	13.5	13.5
	4.00	46	36.5	36.5	50.0
	5.00	63	50.0	50.0	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KP4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	7	5.6	5.6	6.3
	3.00	28	22.2	22.2	28.6
	4.00	47	37.3	37.3	65.9
	5.00	43	34.1	34.1	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KP5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.6	1.6	1.6
	3.00	26	20.6	20.6	22.2
	4.00	46	36.5	36.5	58.7
	5.00	52	41.3	41.3	100.0
	Total	126	100.0	100.0	



© 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.

KP6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.4	2.4	2.4
	3.00	19	15.1	15.1	17.5
	4.00	53	42.1	42.1	59.5
	5.00	51	40.5	40.5	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KP7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	1	.8	.8	1.6
	3.00	11	8.7	8.7	10.3
	4.00	45	35.7	35.7	46.0
	5.00	68	54.0	54.0	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KP8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	9	7.1	7.1	7.9
	3.00	24	19.0	19.0	27.0
	4.00	36	28.6	28.6	55.6
	5.00	56	44.4	44.4	100.0
	Total	126	100.0	100.0	

KP9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.6	1.6	1.6
	2.00	6	4.8	4.8	6.3
	3.00	22	17.5	17.5	23.8
	4.00	41	32.5	32.5	56.3
	5.00	55	43.7	43.7	100.0
	Total	126	100.0	100.0	



d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
KL1	Mean	4.1984	.06475	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0703	
		Upper Bound	4.3266	
	5% Trimmed Mean	4.2469		
	Median	4.0000		
	Variance	.528		
	Std. Deviation	.72685		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-.705	.216	
	Kurtosis	.464	.428	
KL2	Mean	4.3571	.05906	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2403	
		Upper Bound	4.4740	
	5% Trimmed Mean	4.4056		
	Median	4.0000		
	Variance	.439		
	Std. Deviation	.66289		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-.714	.216	
	Kurtosis	.207	.428	
KL3	Mean	4.2937	.06861	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1579	
		Upper Bound	4.4294	
	5% Trimmed Mean	4.3351		
	Median	4.0000		
	Variance	.593		
	Std. Deviation	.77012		
	Minimum	2.00		
	Maximum	5.00		

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

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.



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

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.

	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.667	.216
	Kurtosis		-.645	.428
KL4	Mean		4.3016	.06692
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1691	
		Upper Bound	4.4340	
	5% Trimmed Mean		4.3527	
	Median		4.0000	
	Variance		.564	
	Std. Deviation		.75121	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.792	.216
	Kurtosis		-.009	.428
	KL5	Mean		4.5000
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.3784	
		Upper Bound	4.6216	
5% Trimmed Mean		4.5644		
Median		5.0000		
Variance		.476		
Std. Deviation		.68993		
Minimum		2.00		
Maximum		5.00		
Range		3.00		
Interquartile Range		1.00		
Skewness		-1.188	.216	
Kurtosis		.701	.428	
KL6		Mean		4.1667
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0315	
		Upper Bound	4.3019	
	5% Trimmed Mean		4.2028	
	Median		4.0000	
	Variance		.588	
	Std. Deviation		.76681	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	



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

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.

	Skewness		-.511	.216
	Kurtosis		-.463	.428
KL7	Mean		4.4127	.07151
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2712	
		Upper Bound	4.5542	
	5% Trimmed Mean		4.4938	
	Median		5.0000	
	Variance		.644	
	Std. Deviation		.80269	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.455	.216
	Kurtosis		2.282	.428
	HR1	Mean		4.4048
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.2706	
		Upper Bound	4.5389	
5% Trimmed Mean			4.4762	
Median			5.0000	
Variance			.579	
Std. Deviation			.76083	
Minimum			2.00	
Maximum			5.00	
Range			3.00	
Interquartile Range			1.00	
Skewness			-1.167	.216
Kurtosis			.855	.428
HR2		Mean		4.3254
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1976	
		Upper Bound	4.4532	
	5% Trimmed Mean		4.3704	
	Median		4.0000	
	Variance		.525	
	Std. Deviation		.72476	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.714	.216
	Kurtosis		-.293	.428



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

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.

HR3	Mean		4.3095	.07256
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1659	
		Upper Bound	4.4531	
	5% Trimmed Mean		4.3792	
	Median		4.5000	
	Variance		.663	
	Std. Deviation		.81451	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.989	.216
	Kurtosis		.275	.428
HR4	Mean		4.3810	.06360
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2551	
		Upper Bound	4.5068	
	5% Trimmed Mean		4.4409	
	Median		4.5000	
	Variance		.510	
	Std. Deviation		.71394	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.978	.216
	Kurtosis		.628	.428
KP1	Mean		4.2937	.06480
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1654	
		Upper Bound	4.4219	
	5% Trimmed Mean		4.3439	
	Median		4.0000	
	Variance		.529	
	Std. Deviation		.72738	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.770	.216
	Kurtosis		.185	.428
KP2	Mean		3.9683	.08121
		Lower Bound	3.8075	



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

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.

	95% Confidence Interval for Mean	Upper Bound	4.1290	
	5% Trimmed Mean		4.0203	
	Median		4.0000	
	Variance		.831	
	Std. Deviation		.91158	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		2.00	
	Skewness		-.452	.216
	Kurtosis		-.715	.428
KP3	Mean		4.3651	.06335
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2397	
		Upper Bound	4.4905	
	5% Trimmed Mean		4.4056	
	Median		4.5000	
	Variance		.506	
	Std. Deviation		.71109	
	Minimum		3.00	
	Maximum		5.00	
	Range		2.00	
	Interquartile Range		1.00	
Skewness		-.664	.216	
Kurtosis		-.773	.428	
KP4	Mean		3.9841	.08280
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.8203	
		Upper Bound	4.1480	
	5% Trimmed Mean		4.0467	
	Median		4.0000	
	Variance		.864	
	Std. Deviation		.92938	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		2.00	
Skewness		-.637	.216	
Kurtosis		-.150	.428	
KP5	Mean		4.1746	.07222
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0317	
		Upper Bound	4.3175	



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

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.

	5% Trimmed Mean		4.2116	
	Median		4.0000	
	Variance		.657	
	Std. Deviation		.81072	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.514	.216
	Kurtosis		-.773	.428
KP6	Mean		4.2063	.06975
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0683	
		Upper Bound	4.3444	
	5% Trimmed Mean		4.2557	
	Median		4.0000	
	Variance		.613	
	Std. Deviation		.78299	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.687	.216
	Kurtosis		-.133	.428
KP7	Mean		4.4127	.06692
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2802	
		Upper Bound	4.5451	
	5% Trimmed Mean		4.4850	
	Median		5.0000	
	Variance		.564	
	Std. Deviation		.75121	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-1.423	.216
	Kurtosis		2.797	.428
KP8	Mean		4.0873	.08874
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9117	
		Upper Bound	4.2629	
	5% Trimmed Mean		4.1614	
	Median		4.0000	



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.

	Variance		.992	
	Std. Deviation		.99615	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		2.00	
	Skewness		-.819	.216
	Kurtosis		-.226	.428
KP9	Mean		4.1190	.08627
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.9483	
		Upper Bound	4.2898	
	5% Trimmed Mean		4.2055	
	Median		4.0000	
	Variance		.938	
	Std. Deviation		.96836	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.994	.216
	Kurtosis		.534	.428

e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Kualitas_Layanan	Mean	4.3186	.02510
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2693
			Upper Bound	4.3679
		5% Trimmed Mean	4.3716	
		Median	4.0000	
		Variance	.556	
		Std. Deviation	.74538	
		Minimum	1.00	
		Maximum	5.00	
		Range	4.00	
		Interquartile Range	1.00	
		Skewness	-.855	.082
		Kurtosis	.265	.164



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
Harga	Mean		4.3552	.03355
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2892	
		Upper Bound	4.4211	
	5% Trimmed Mean		4.4167	
	Median		5.0000	
	Variance		.567	
	Std. Deviation		.75329	
	Minimum		2.00	
	Maximum		5.00	
	Range		3.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.970	.109
	Kurtosis		.356	.217

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
Keputusan_Pembelian	Mean		4.1790	.02552
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.1289	
		Upper Bound	4.2291	
	5% Trimmed Mean		4.2459	
	Median		4.0000	
	Variance		.738	
	Std. Deviation		.85933	
	Minimum		1.00	
	Maximum		5.00	
	Range		4.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		-.837	.073
	Kurtosis		.177	.145

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.



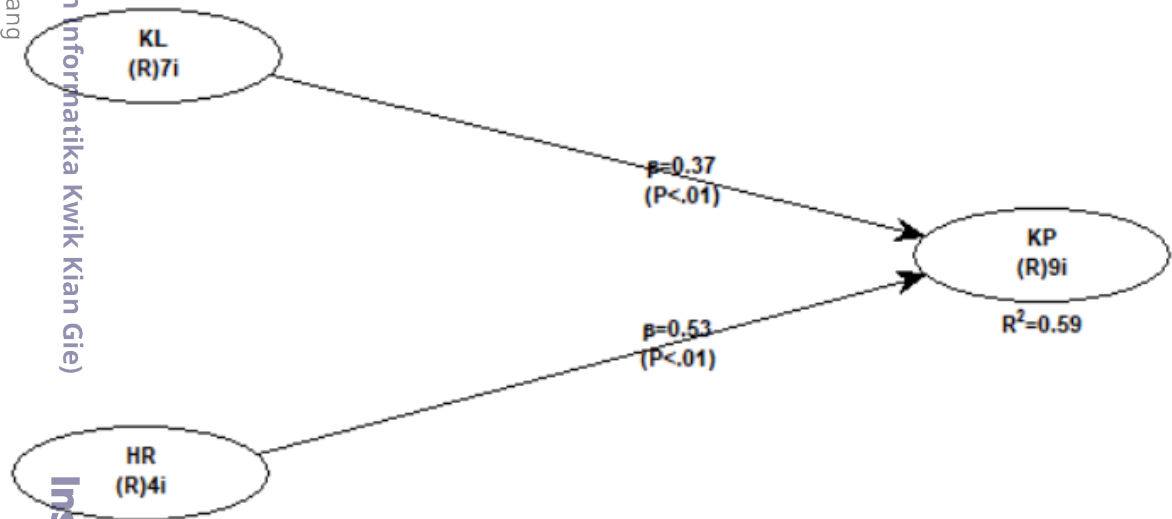
5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.447, P<0.001
 Average R-squared (ARS)=0.592, P<0.001
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.585, P<0.001
 Average block VIF (AVIF)=1.279, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.942, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.614, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36
 Simpson'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

Sumber: Output WarpPLS 7.0

6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber: Output WarpPLS 7.0

7. Pengaruh antar Variabel

Path coefficients				P values			
	KL	HR	KP		KL	HR	KP
KL				KL			
HR				HR <td></td> <td></td> <td></td>			
KP	0.367	0.526		KP	<0.001	<0.001	

Sumber: Output WarpPLS 7.0

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie