

Lampiran

Lampiran 1

Kuesioner

Yth. Saudara/i dan Bapak/ibu,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, bersama dengan ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai " Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Aplikasi Tokopedia di DKI Jakarta ", dengan demikian saya Lico Purnomo selaku mahasiswa tingkat akhir dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen memohon kesediaan dari Saudara/i dan Bapak/ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diajukan dan dijawab dengan jujur. Segala informasi yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas pengertian dan partisipasi Saudara/i dan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Bagian 1: Screening

1. Apakah anda pernah melakukan pembelian pada aplikasi Tokopedia dalam waktu 1 bulan terakhir?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah anda berdomisili di DKI Jakarta?
 - Ya
 - Tidak (Mohon Berhenti Sampai Di Sini)





Bagian 2: 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 diminta untuk memilih salah satu saja 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	Tokopedia memiliki website dan aplikasi yang tampak modern					
2	Tokopedia memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang dijanjikan					
3	Tokopedia selalu bersedia membantu saya					
4	Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan Tokopedia					
5	Tokopedia memperlakukan konsumen dengan penuh kepedulian.					

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.



6	Waktu operasi 24 jam dari Tokopedia memudahkan saya dalam bertransaksi					
---	--	--	--	--	--	--



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Harga

No. Pernyataan
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



Keputusan Pembelian

No	Pernyataan					
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memilih Aplikasi Tokopedia karena sesuai dengan kualitas yang diinginkan.					
2	Saya memilih aplikasi Tokopedia karena memiliki kualitas yang lebih unggul dari kompetitor.					
3	Saya memilih aplikasi Tokopedia karena saya telah terbiasa menggunakan layanan merek tersebut.					
4	Saya memilih aplikasi Tokopedia karena layanan tersebut memiliki citra merek yang baik.					
5	Saya memilih aplikasi Tokopedia karena saya merasa nyaman dengan layanan merek tersebut.					
6	Saya memilih aplikasi Tokopedia karena merek layanan tersebut dapat menjangkau lokasi saya.					
7	Saya akan membeli lebih dari satu dengan menggunakan aplikasi Tokopedia					

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 2

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Layanan (X₁)

KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 6	KL 7
5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	5	5
5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	4	4
5	5	4	5	4	5
4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	3	5
4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5
4	4	3	2	2	3
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4
5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4
3	4	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5
4	4	5	3	5	4
5	5	5	4	5	5
4	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5
3	4	3	5	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	5
3	4	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	4
5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	5	5
4	5	3	5	4	5
4	4	5	4	5	3
5	4	3	5	4	3
4	5	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	5
5	4	5	4	4	4

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



4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5
4	5	4	4	5	5
5	4	5	4	5	3
5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5
5	3	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5

Variabel Harga (X₂)

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

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

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



© 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	4	4	4
5	4	3	5
5	4	5	5
4	5	5	4
5	4	5	5
4	4	3	5
5	4	4	5
5	5	5	5
5	4	4	5
4	4	4	5
5	4	4	5
4	4	5	5
5	5	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
3	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
4	4	5	5
4	4	5	4
4	5	4	5
4	5	5	5
5	5	5	3
4	5	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	5	5
4	5	5	4
4	5	5	5
5	5	3	5
5	4	5	4
5	5	5	5

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

KP 1	KP 2	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 9
4	4	5	5	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5



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

C 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.



5	3	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5
5	4	5	5	4	5	5
4	5	4	4	4	5	3
4	3	3	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	5	4	4
4	3	3	4	3	4	3
4	5	3	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5
5	5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5
3	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	3	4	3
5	3	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5

Data Profil Responden

Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Lainnya
Wanita	15 -23 Tahun	Lainnya
Wanita	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Lainnya
Wanita	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	24 - 32 Tahun	Wiraswasta
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	33 - 41 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Wanita	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Wiraswasta

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.



C 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.

Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Wanita	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	33 - 41 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	33 - 41 Tahun	Karyawan
Pria	24 - 32 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Lainnya
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	42 - 50 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Wanita	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Lainnya
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Wanita	15 -23 Tahun	Wiraswasta
Wanita	15 -23 Tahun	Wiraswasta
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Wiraswasta
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	33 - 41 Tahun	Karyawan
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Wiraswasta
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Karyawan
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Karyawan
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Karyawan



Pria	15 -23 Tahun	Karyawan
Wanita	15 -23 Tahun	Wiraswasta
Wanita	24 - 32 Tahun	Ibu Rumah Tangga
Pria	24 - 32 Tahun	Wiraswasta
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	15 -23 Tahun	Karyawan
Pria	24 - 32 Tahun	Karyawan
Wanita	24 - 32 Tahun	Karyawan
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Wanita	15 -23 Tahun	Mahasiswa
Pria	15 -23 Tahun	Pelajar
Pria	15 -23 Tahun	Mahasiswa

© 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.



Lampiran 3

Hasil Output

1. Uji Validitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	KL	H	KP	Type (as defined)	SE	P value
KL_1	(0.677)	-0.047	0.120	Reflective	0.082	<0.001
KL_2	(0.629)	-0.098	0.002	Reflective	0.083	<0.001
KL_3	(0.701)	-0.021	0.009	Reflective	0.082	<0.001
KL_4	(0.619)	0.436	-0.288	Reflective	0.083	<0.001
KL_6	(0.699)	-0.051	0.032	Reflective	0.082	<0.001
KL_7	(0.575)	-0.221	0.117	Reflective	0.084	<0.001
H_1	0.245	(0.764)	-0.158	Reflective	0.080	<0.001
H_2	0.062	(0.685)	-0.147	Reflective	0.082	<0.001
H_3	-0.094	(0.678)	0.050	Reflective	0.082	<0.001
H_4	-0.227	(0.733)	0.256	Reflective	0.081	<0.001
KP_1	-0.024	0.165	(0.690)	Reflective	0.082	<0.001
KP_2	0.162	-0.357	(0.653)	Reflective	0.083	<0.001
KP_4	0.012	-0.141	(0.743)	Reflective	0.081	<0.001
KP_5	-0.193	0.172	(0.720)	Reflective	0.081	<0.001
KP_6	0.701	-0.516	(0.596)	Reflective	0.084	<0.001
KP_7	-0.363	0.419	(0.587)	Reflective	0.084	<0.001
KP_9	-0.222	0.220	(0.733)	Reflective	0.081	<0.001

2. Uji Realibilitas

	KL	H	KP
R-squared			0.555
Adj. R-squared			0.547
Composite reliab.	0.815	0.807	0.855
Cronbach's alpha	0.728	0.681	0.801

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. Profil Responden

- a. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Aplikasi Tokopedia Dalam Waktu 1 Bulan Terakhir

Pernah Menggunakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	104	99	99	99
	Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)	1	1	1	100
	Total	105	100.0	100.0	

- b. Persentase Responden Berdasarkan Domisili di DKI Jakarta

Berdomisili di DKI Jakarta					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	103	99	99	99
	Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)	1	1	1	100.0
	Total	104	100.0	100.0	

- c. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	67	65,0	65,0	65,0
	Wanita	36	35,0	35,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

- d. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 -23 Tahun	81	78,6	78,6	78,6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	24 - 32 Tahun	16	15,5	15,5	94,2
	33 - 41 Tahun	4	3,9	3,9	98,1
	42 - 50 Tahun	2	1,9	1,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

e. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	2	1,9	1,9	1,9
	Karyawan	29	28,2	28,2	30,1
	Lainnya	5	4,9	4,9	35,0
	Mahasiswa	45	43,7	43,7	78,6
	Pelajar	14	13,6	13,6	92,2
	Wiraswasta	8	7,8	7,8	100,0
	Total	103	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	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	5	4,9	4,9	5,8
	4.00	26	25,2	25,2	31,1
	5.00	71	68,9	68,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

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 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)

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.

KL2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1,0	1,0	1,0
	4.00	51	49,5	49,5	50,5
	5.00	51	49,5	49,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KL3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	6,8	6,8	6,8
	4.00	40	38,8	38,8	45,6
	5.00	56	54,4	54,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KL4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	3	2,9	2,9	3,9
	4.00	42	40,8	40,8	44,7
	5.00	57	55,3	55,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KL6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	3	2,9	2,9	3,9
	4.00	45	43,7	43,7	47,6
	5.00	54	52,4	52,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KL7					
-----	--	--	--	--	--



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	4,9	4,9	4,9
	4.00	32	31,1	31,1	35,9
	5.00	66	64,1	64,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

b. Skor Rata-rata Variabel Harga

H1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	1	1,0	1,0	1,0
	5.00	102	99,0	99,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

H2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	2	1,9	1,9	2,9
	4.00	46	44,7	44,7	47,6
	5.00	54	52,4	52,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

H3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	4	3,9	3,9	4,9
	4.00	34	33,0	33,0	37,9
	5.00	64	62,1	62,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	



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

H4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	4,9	4,9	4,9
	4.00	36	35,0	35,0	39,8
	5.00	62	60,2	60,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian

KP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	3	2,9	2,9	3,9
	4.00	36	35,0	35,0	38,8
	5.00	63	61,2	61,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	6	5,8	5,8	6,8
	4.00	37	35,9	35,9	42,7
	5.00	59	57,3	57,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	4	3,9	3,9	4,9
	4.00	31	30,1	30,1	35,0
	5.00	67	65,0	65,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	



© 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.

KP4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	1	1,0	1,0	1,9
	4.00	32	31,1	31,1	33,0
	5.00	69	67,0	67,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KP5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	2,9	2,9	2,9
	4.00	30	29,1	29,1	32,0
	5.00	70	68,0	68,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KP6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	38	36,9	36,9	36,9
	5.00	65	63,1	63,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

KP7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1,0	1,0	1,0
	3.00	5	4,9	4,9	5,8
	4.00	22	21,4	21,4	27,2
	5.00	75	72,8	72,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

d. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator

Descriptives		
	Statistic	Std. Error



KL1	Mean		4,6214	0,06188
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,4986	
		Upper Bound	4,7441	
	5% Trimmed Mean		4,7012	
	Median		5,0000	
	Variance		0,394	
	Std. Deviation		0,62805	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-1,683	0,238
	Kurtosis		2,731	0,472
	KL2	Mean		4,4854
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,3835	
		Upper Bound	4,5873	
5% Trimmed Mean		4,4946		
Median		4,0000		
Variance		0,272		
Std. Deviation		0,52139		
Minimum		3,00		
Maximum		5,00		
Range		2,00		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		-0,153	0,238	
Kurtosis		-1,504	0,472	
KL3		Mean		4,4757
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,3538	
		Upper Bound	4,5976	
	5% Trimmed Mean		4,5286	
	Median		5,0000	
	Variance		0,389	
	Std. Deviation		0,62379	
	Minimum		3,00	
	Maximum		5,00	
	Range		2,00	
	Interquartile Range		1,00	

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.



KL4 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Skewness	-0,772	0,238		
	Kurtosis	-0,379	0,472		
	Mean	4,5049	0,05994		
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,3860		
		Upper Bound	4,6237		
	5% Trimmed Mean	4,5593			
	Median	5,0000			
	Variance	0,370			
	Std. Deviation	0,60834			
	Minimum	2,00			
	Maximum	5,00			
	Range	3,00			
	Interquartile Range	1,00			
	Skewness	-1,085	0,238		
	Kurtosis	1,534	0,472		
	KL6 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Mean	4,4757	0,05989	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,3569	
			Upper Bound	4,5945	
		5% Trimmed Mean	4,5270		
Median		5,0000			
Variance		0,370			
Std. Deviation		0,60787			
Minimum		2,00			
Maximum		5,00			
Range		3,00			
Interquartile Range		1,00			
Skewness		-0,974	0,238		
Kurtosis		1,341	0,472		
KL7 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		Mean	4,5922	0,05761	
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,4780	
			Upper Bound	4,7065	
		5% Trimmed Mean	4,6564		
		Median	5,0000		
		Variance	0,342		
	Std. Deviation	0,58472			
	Minimum	3,00			
	Maximum	5,00			

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.



Range	2,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-1,118	0,238
Kurtosis	0,281	0,472

Descriptives			Statistic	Std. Error
H1	Mean		4,9903	0,00971
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,9710	
		Upper Bound	5,0095	
	5% Trimmed Mean		5,0000	
	Median		5,0000	
	Variance		0,010	
	Std. Deviation		0,09853	
	Minimum		4,00	
	Maximum		5,00	
	Range		1,00	
	Interquartile Range		0,00	
	Skewness		-10,149	0,238
	Kurtosis		103,000	0,472
	H2	Mean		4,4854
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4,3698	
		Upper Bound	4,6011	
5% Trimmed Mean		4,5270		
Median		5,0000		
Variance		0,350		
Std. Deviation		0,59184		
Minimum		2,00		
Maximum		5,00		
Range		3,00		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		-0,956	0,238	
Kurtosis		1,506	0,472	
H3		Mean		4,5631
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,4417	
		Upper Bound	4,6845	

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



5% Trimmed Mean	4,6348	
Median	5,0000	
Variance	0,386	
Std. Deviation	0,62103	
Minimum	2,00	
Maximum	5,00	
Range	3,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-1,371	0,238
Kurtosis	1,998	0,472
Mean	4,5534	0,05809
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,4382
	Upper Bound	4,6686
5% Trimmed Mean	4,6133	
Median	5,0000	
Variance	0,348	
Std. Deviation	0,58959	
Minimum	3,00	
Maximum	5,00	
Range	2,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-0,943	0,238
Kurtosis	-0,082	0,472

Descriptives		
	Statistic	Std. Error
KP1	Mean	4,5631
	95% Confidence Interval for Mean	0,05962
	Lower Bound	4,4449
	Upper Bound	4,6814
	5% Trimmed Mean	4,6241
	Median	5,0000
	Variance	0,366
	Std. Deviation	0,60504
	Minimum	2,00
	Maximum	5,00
	Range	3,00
	Interquartile Range	1,00
	Skewness	-1,330
		0,238

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.



<p>Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	Kurtosis	2,107	0,472	
			<p>KP2</p>	Mean	4,4951	0,06453
			<p>95% Confidence Interval for Mean</p>	Lower Bound	4,3672	
				Upper Bound	4,6231	
			5% Trimmed Mean	4,5609		
			Median	5,0000		
			Variance	0,429		
			Std. Deviation	0,65490		
			Minimum	2,00		
			Maximum	5,00		
			Range	3,00		
			Interquartile Range	1,00		
			Skewness	-1,156	0,238	
			Kurtosis	1,138	0,472	
			<p>KP3</p>	Mean	4,5922	0,06083
<p>95% Confidence Interval for Mean</p>	Lower Bound	4,4716				
	Upper Bound	4,7129				
5% Trimmed Mean	4,6672					
Median	5,0000					
Variance	0,381					
Std. Deviation	0,61735					
Minimum	2,00					
Maximum	5,00					
Range	3,00					
Interquartile Range	1,00					
Skewness	-1,507	0,238				
Kurtosis	2,388	0,472				
<p>KP4</p>	Mean	4,6408	0,05494			
<p>95% Confidence Interval for Mean</p>	Lower Bound	4,5318				
	Upper Bound	4,7497				
5% Trimmed Mean	4,6888					
Median	5,0000					
Variance	0,311					
Std. Deviation	0,55756					
Minimum	2,00					
Maximum	5,00					
Range	3,00					



<p>KP5</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	Interquartile Range		1,00		
	Skewness		-1,618	0,238	
	Kurtosis		3,626	0,472	
	Mean		4,6505	0,05292	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,5455		
		Upper Bound	4,7554		
	5% Trimmed Mean		4,6996		
	Median		5,0000		
	Variance		0,288		
	Std. Deviation		0,53704		
	Minimum		3,00		
	Maximum		5,00		
	Range		2,00		
	Interquartile Range		1,00		
	Skewness		-1,211	0,238	
Kurtosis		0,495	0,472		
<p>KP6</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	Mean		4,6311	0,04778	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,5363		
		Upper Bound	4,7258		
	5% Trimmed Mean		4,6456		
	Median		5,0000		
	Variance		0,235		
	Std. Deviation		0,48487		
	Minimum		4,00		
	Maximum		5,00		
	Range		1,00		
	Interquartile Range		1,00		
	Skewness		-0,551	0,238	
	Kurtosis		-1,730	0,472	
	<p>KP7</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	Mean		4,6602	0,06101
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,5392	
Upper Bound			4,7812		
5% Trimmed Mean		4,7443			
Median		5,0000			
Variance		0,383			
Std. Deviation		0,61919			
Minimum		2,00			

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.



Maximum	5,00	
Range	3,00	
Interquartile Range	1,00	
Skewness	-1,899	0,238
Kurtosis	3,505	0,472

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Layanan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

e. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel

Descriptives			Statistic	Std. Error
Mean			4,5259	0,02402
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,4787	
	Upper Bound		4,5731	
5% Trimmed Mean			4,5827	
Median			5,0000	
Variance			0,357	
Std. Deviation			0,59725	
Minimum			2,00	
Maximum			5,00	
Range			3,00	
Interquartile Range			1,00	
Skewness			-0,993	0,098
Kurtosis			0,692	0,196

Descriptives			Statistic	Std. Error
Mean			4,6481	0,02749
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		4,5940	
	Upper Bound		4,7021	
5% Trimmed Mean			4,7050	
Median			5,0000	
Variance			0,311	
Std. Deviation			0,55800	
Minimum			2,00	
Maximum			5,00	
Range			3,00	
Interquartile Range			1,00	

Harga

Skewness	-1,491	0,120
Kurtosis	2,185	0,240

C 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.





Descriptives			Statistic	Std. Error
<p>C Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	Mean		4,6047	0,02178
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,5619	
		Upper Bound	4,6475	
	5% Trimmed Mean		4,6657	
	Median		5,0000	
	Variance		0,342	
	Std. Deviation		0,58493	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		1,00	
	Skewness		-1,394	0,091
	Kurtosis		1,985	0,182

5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

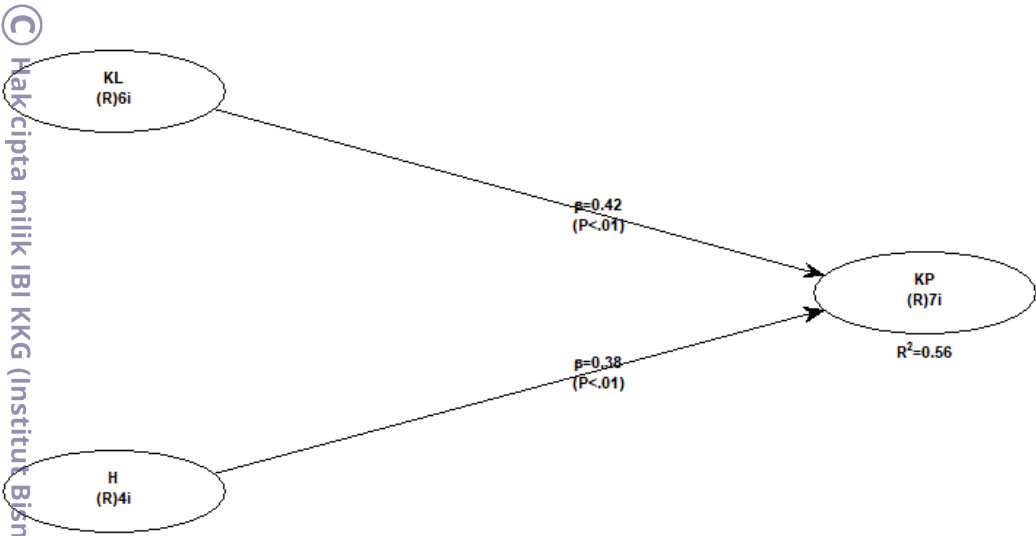
Average path coefficient (APC)=0.402, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.555, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.547, P<0.001
Average block VIF (AVIF)=2.070, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.298, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tenennhaus GoF (GoF)=0.508, 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

Keputusan Pembelian

1. Ditarung 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.



6. Hasil Pengujian Hipotesis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Pengaruh antar Variabel

Path coefficients			
	KL	H	KP
KL			
H			
KP	0.422	0.382	

P values			
	KL	H	KP
KL			
H			
KP	<0.001	<0.001	

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.