

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pra Kuesioner

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood".

Dengan segala kehormatan dan kerendahan hati, saya mohon bantuan saudara/saudari untuk memberikan pendapatnya dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisoner yang tersedia. Anda dimohon untuk membaca dengan cermat dan teliti serta dapat bertanya sebelum mengisinya.

Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

Ryan Hezekiel Pardede

Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi ShopeeFood?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti 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

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

1. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Bukti fisik						
1	Driver Shopeefood berpenampilan rapi dan profesional					
Keandalan						
2	Driver Shopeefood memberikan pelayanan yang baik secara konsisten					
Daya tanggap						
3	Driver Shopeefood mengntarkan pesanan dengan cepat.					
4	Driver Shopeefood selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi pemesanan melalui aplikasi					
Jaminan						
5	Driver Shopeefood selalu sopan dalam memberikan pelayanan					
6	Saya merasa aman pada saat bertransaksi dengan driver Shopeefood					
Empati						
7	Driver Shopeefood memperlakukan konsumen dengan penuh kepedulian					

Hak cipta dimiliki IBI IKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi undang-undang. 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.



8	Waktu operasi 24 jam dari Shopeefood memudahkan saya dalam memesan makan					
---	--	--	--	--	--	--

Promosi Penjualan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Frekuensi promosi						
1	Saya membeli makanan atau minuman di Shopeefood karena melihat promosi iklan di media sosial					
Kualitas promosi						
2	Promosi yang dilakukan Shopeeood memiliki efek yang besar bagi pelanggan					
3	Shopeefood memberikan kualitas yang baik dalam promo penjualannya					
Kualitas promosi						
4	Promosi yang diadakan Shopeefood menarik minat pelanggan untuk bertransaksi melalui Shopeefood					
Waktu promosi						
5	Promosi yang diberikan Shopeefood dapat digunakan dengan jangka waktu yang telah ditentukan					
Ketepatan atau kesesuaian sasaran promosi						
6	Shopeefood melakukan promosi yang cocok untuk semua kalangan					
7	Menurut saya promosi yang dilakukan Shopeefood pada hari besar akan menambah minat pelanggan untuk melakukan pembelian makanan atau minuman di Shopeefood					

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. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Fitur produk dan layanan						
1	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Shopeefood					
Emosi konsumen						
	Saya merasa puas karena pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan napa yang dijanjikan Shopeefood					
Atribut kesuksesan atau kegagalan layanan						
	Saya puas karena pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi Shopeefood sangatlah mudah dan sistem pembayaran yang terjamin					
Persepsi keadilan						
4	Saya merasa puas karena pelayanan yang saya dapatkan sama dengan pelanggan Shopeefood lainnya					
Pelanggan lain, anggota keluarga dan rekan kerja						
5	Saya puas saat menggunakan Shopeefood karena sesuai dengan informasi yang saya terima dari pelanggan lain					

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.

Lampiran 2

Data Pra Kuisoner Variabel Kualitas Layanan (X1)

Kualitas Layanan									
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1
1	3	5	4	5	5	5	4	5	36
2	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	3	3	3	3	4	4	4	4	28
6	5	5	5	5	5	4	5	4	38
7	4	4	5	4	5	4	4	4	34
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	3	4	4	4	4	5	5	5	34
10	5	5	5	5	5	5	4	5	39
11	4	4	4	4	4	4	4	5	33
12	5	5	4	4	4	5	4	5	36
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	3	3	4	3	4	3	30
15	5	5	5	4	4	4	4	5	36
16	4	3	4	5	5	5	3	5	34
17	5	4	4	5	5	5	4	4	36
18	4	5	5	5	5	4	4	5	37
19	4	5	5	5	5	4	4	4	36
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	4	4	4	5	4	4	4	4	33
22	3	3	4	5	4	4	4	4	31
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	4	4	5	4	5	4	5	36



© Hak cipta milik IBIKKG Insitut Bisnis dan Informasika 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.



26	3	4	4	3	5	4	4	5	32
27	5	5	4	4	4	3	4	5	34
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	3	5	5	4	5	4	5	4	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 3

Data Pra Kuisoner Variabel Promosi Penjualan (X2)

Promosi Penjualan								
NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total X2
1	3	5	5	5	5	5	5	33
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	5	4	5	5	31
5	4	3	4	3	4	3	4	25
6	5	5	5	5	5	4	5	34
7	4	5	5	5	4	5	4	32
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	5	5	5	5	5	4	5	34
10	5	5	4	5	5	4	5	33
11	5	5	4	5	5	5	5	34
12	4	4	4	4	4	4	5	29
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	3	3	5	3	2	2	4	22
15	3	5	5	4	5	5	5	32
16	5	5	4	5	5	4	5	33
17	4	4	5	5	5	5	4	32

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.



18	4	4	5	5	5	4	5	32
19	4	5	5	4	4	4	5	31
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	5	5	4	5	4	4	4	31
22	3	5	5	5	5	5	5	33
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	4	5	5	5	31
25	4	5	4	5	4	5	4	31
26	2	3	4	4	4	5	4	26
27	1	4	3	4	5	5	4	26
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	5	5	4	4	5	4	4	31

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 4

Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan						
NO	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total Y1
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	4	5	5	24
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	4	16
6	4	4	5	5	5	23
7	5	3	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25

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.



9	5	4	4	4	5	22
10	5	5	4	5	4	23
11	4	4	5	4	4	21
12	4	5	5	4	4	22
13	5	5	5	5	5	25
14	3	2	5	5	3	18
15	5	4	5	4	4	22
16	5	5	5	4	4	23
17	5	4	4	3	5	21
18	5	4	4	4	5	22
19	4	4	5	4	5	22
20	4	4	4	5	5	22
21	5	4	4	4	4	21
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	4	4	4	21
25	5	4	5	4	5	23
26	4	4	4	3	3	18
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	5	4	5	22

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.

LAMPIRAN 5

Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	.523**	.321	.326	.111	.176
	Sig. (2-tailed)		.003	.083	.079	.558	.351
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.523**	1	.597**	.252	.407*	.102
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.179	.026	.592
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.321	.597**	1	.597**	.678**	.362*
	Sig. (2-tailed)	.083	.000		.000	.000	.050
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.326	.252	.597**	1	.507**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.079	.179	.000		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.111	.407*	.678**	.507**	1	.457*
	Sig. (2-tailed)	.558	.026	.000	.004		.011
	N	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.176	.102	.362*	.597**	.457*	1
	Sig. (2-tailed)	.351	.592	.050	.000	.011	
	N	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.183	.540**	.545**	.247	.357	.330
	Sig. (2-tailed)	.334	.002	.002	.188	.053	.075
	N	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.159	.235	.372*	.325	.231	.569**
	Sig. (2-tailed)	.400	.211	.043	.080	.219	.001
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.574**	.698**	.828**	.728**	.674**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

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

LAMPIRAN 6

Hasil Output Uji Validitas Promosi Penjualan

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.1	Pearson Correlation	1	.546**	.299	.477**	.289	-.041
	Sig. (2-tailed)		.002	.109	.008	.122	.831
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.546**	1	.354	.722**	.591**	.453 ¹
	Sig. (2-tailed)	.002		.055	.000	.001	.012
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.299	.354	1	.337	.133	.082
	Sig. (2-tailed)	.109	.055		.069	.483	.665
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.477**	.722**	.337	1	.598**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.069		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.289	.591**	.133	.598**	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.122	.001	.483	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	-.041	.453 ¹	.082	.608**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.831	.012	.665	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.382 ¹	.502**	.430 ¹	.476**	.542**	.302
	Sig. (2-tailed)	.037	.005	.018	.008	.002	.105
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.656**	.853**	.502**	.856**	.759**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30

© 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 7

Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.613**	.192	.257	.481**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.310	.171	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.613**	1	.355	.407*	.493**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.054	.025	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.192	.355	1	.497**	.283	.626**
	Sig. (2-tailed)	.310	.054		.005	.130	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.257	.407*	.497**	1	.390*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.171	.025	.005		.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.481**	.493**	.283	.390*	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.007	.006	.130	.033		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y1	Pearson Correlation	.714**	.814**	.626**	.705**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

LAMPIRAN 8

Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	8

© 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.

LAMPIRAN 9

Hasil Output Uji Reliabilitas Promosi Penjualan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	7

LAMPIRAN 10

Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	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.

Lampiran 11

Kuesioner

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood”.

Dengan segala kehormatan dan kerendahan hati, saya mohon bantuan saudara/saudari untuk memberikan pendapatnya dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisoner yang tersedia. Anda dimohon untuk membaca dengan cermat dan teliti serta dapat bertanya sebelum mengisinya.

Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

Ryan Hezekiel Pardede

Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Apakah anda pernah menggunakan aplikasi ShopeeFood?

- Ya
- Tidak (Mohon berhenti 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

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

1. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Bukti fisik						
1	<i>Driver</i> Shopeefood berpenampilan rapi dan professional					
Keandalan						
2	<i>Driver</i> Shopeefood memberikan pelayanan yang baik secara konsisten					
Daya tanggap						
3	<i>Driver</i> Shopeefood mengntarkan pesanan dengan cepat.					
4	<i>Driver</i> Shopeefood selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi pemesanan melalui aplikasi					
Jaminan						
5	<i>Driver</i> Shopeefood selalu sopan dalam memberikan pelayanan					
6	Saya merasa aman pada saat bertransaksi dengan <i>driver</i> Shopeefood					
Empati						
7	<i>Driver</i> Shopeefood memperlakukan konsumen dengan penuh kepedulian					
8	Waktu operasi 24 jam dari Shopeefood memudahkan saya dalam memesan makan					

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.



2. Promosi Penjualan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Frekuensi promosi						
5	Saya membeli makanan atau minuman di Shopeefood karena melihat promosi iklan di media sosial					
Kualitas promosi						
5	Promosi yang dilakukan Shopeeood memiliki efek yang besar bagi pelanggan					
5	Shopeefood memberikan kualitas yang baik dalam promo penjualannya					
Kualitas promosi						
5	Promosi yang diadakan Shopeefood menarik minat pelanggan untuk bertransaksi melalui Shopeefood					
Waktu promosi						
5	Promosi yang diberikan Shopeefood dapat digunakan dengan jangka waktu yang telah ditentukan					
Ketepatan atau kesesuaian sasaran promosi						
6	Shopeefood melakukan promosi yang cocok untuk semua kalangan					
6	Menurut saya promosi yang dilakukan Shopeefood pada hari besar akan menambah minat pelanggan untuk melakukan pembelian makanan atau minuman di Shopeefood					

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



3. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
Fitur produk dan layanan						
1	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Shopeefood					
Emosi konsumen						
2	Saya merasa puas karena pelayanan yang saya dapatkan sesuai dengan napa yang dijanjikan Shopeefood					
Atribut kesuksesan atau kegagalan layanan						
3	Saya puas karena pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi Shopeefood sangatlah mudah dan sistem pembayaran yang terjamin					
Persepsi keadilan						
4	Saya merasa puas karena pelayanan yang saya dapatkan sama dengan pelanggan Shopeefood lainnya					
Pelanggan lain, anggota keluarga dan rekan kerja						
5	Saya puas saat menggunakan Shopeefood karena sesuai dengan informasi yang saya terima dari pelanggan lain					

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.

Lampiran 12

Data Profil Responden

No	Apakah Anda Pernah Menggunakan Layanan Shopeefood ?	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
2	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
3	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
4	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
5	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
6	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
7	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Wiraswasta
8	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
9	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S2	Wiraswasta
10	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
11	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
12	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Karyawan
13	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
14	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
15	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Karyawan
16	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
17	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
18	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
19	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
20	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
21	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
22	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
23	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
24	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Lainnya
25	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan

© 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.



26	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
27	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	D3	Karyawan
28	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Mahasiswa
29	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Lainnya
30	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Mahasiswa
31	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Mahasiswa
32	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Lainnya
33	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Lainnya
34	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
35	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
36	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
37	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	Lainnya	Pelajar
38	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
39	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
40	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
41	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
42	Ya	Pria	24 – 32 tahun	D3	Karyawan
43	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Wiraswasta
44	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
45	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
46	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	S1	Wiraswasta
47	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
48	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	D3	Ibu Rumah Tangga
49	Ya	Pria	42 – 50 tahun	SMA	Karyawan
50	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
51	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	D3	Karyawan
52	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	D3	Karyawan
53	Ya	Pria	33 – 41 tahun	D3	Karyawan
54	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
55	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	D3	Ibu Rumah Tangga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. 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.



56	Ya	Pria	42 – 50 tahun	S2	Karyawan
57	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
58	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Pelajar
59	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
60	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
61	Ya	Pria	33 – 41 tahun	SMA	Karyawan
62	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	Karyawan
63	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Karyawan
64	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	D3	Karyawan
65	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	SMA	Karyawan
66	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga
67	Ya	Pria	42 – 50 tahun	SMA	Wiraswasta
68	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
69	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
70	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
71	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
72	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
73	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
74	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
75	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	S1	Karyawan
76	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Wiraswasta
77	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
78	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
79	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
80	Ya	Pria	24 – 32 tahun	D3	Karyawan
81	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
82	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
83	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
84	Ya	Wanita	33 – 41 tahun	S2	Karyawan
85	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
86	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. 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.



87	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Ibu Rumah Tangga
88	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
89	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
90	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
91	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
92	Ya	Pria	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
93	Ya	Wanita	> 50 tahun	D3	Wiraswasta
94	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
95	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	Lainnya	Mahasiswa
96	Ya	Pria	15 – 23 tahun	S1	Mahasiswa
97	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
98	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Karyawan
99	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	S1	Lainnya
100	Ya	Wanita	24 – 32 tahun	S1	Karyawan
101	Ya	Pria	15 – 23 tahun	SMA	Mahasiswa
102	Ya	Pria	15 – 23 tahun	Lainnya	Karyawan
103	Ya	Wanita	15 – 23 tahun	SMA	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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 13

Hasil Output Profil Responden (Jenis Kelamin)

		Gender			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	53	51.5	51.5	51.5
	Wanita	50	48.5	48.5	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Lampiran 14

Hasil Output Profil Responden (Usia)

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-23 Tahun	53	51.5	51.5	51.5
	24-32 Tahun	37	35.9	35.9	87.4
	33-41 Tahun	9	8.7	8.7	96.1
	42-50 Tahun	3	2.9	2.9	99.0
	Diatas 50 Tahun	1	1.0	1.0	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

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 15

Hasil Output Profil Responden (Pendidikan Terakhir)

		Pendidikan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	SMA	27	26.2	26.2	26.2
	D3	10	9.7	9.7	35.9
	S1	60	58.3	58.3	94.2
	S2	3	2.9	2.9	97.1
	Lainnya	3	2.9	2.9	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Lampiran 16

Hasil Output Profil Responden (Pekerjaan)

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Pelajar	12	11.7	11.7	11.7
	Mahasiswa	30	29.1	29.1	40.8
	Wiraswasta	6	5.8	5.8	46.6
	Karyawan	46	44.7	44.7	91.3
	Ibu Rumah Tangga	4	3.9	3.9	95.1
	Lainnya	5	4.9	4.9	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

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 17

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval

Kualitas Layanan

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TotalX1
N	Valid	103	103	103	103	103	103	103	103	103
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,39	4,47	4,47	4,33	4,44	4,38	4,37	4,37	35,20
Std. Error of Mean		0,080	0,067	0,066	0,059	0,069	0,066	0,073	0,072	0,388
Median		5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	37,00
Mode		5	5	5	4	5	5	5	5	37
Std. Deviation		0,807	0,683	0,669	0,600	0,696	0,673	0,741	0,727	3,934
Variance		0,652	0,467	0,447	0,361	0,484	0,453	0,549	0,529	15,478
Range		3	3	2	3	3	2	2	3	17
Minimum		2	2	3	2	2	3	3	2	23
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	40
Sum		452	460	460	446	457	451	450	450	3626

LAMPIRAN 18

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval

Promosi Penjualan

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TotalX2
N	Valid	103	103	103	103	103	103	103	103
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,34	4,43	4,46	4,56	4,34	4,46	4,38	30,96
Std. Error of Mean		0,078	0,067	0,075	0,056	0,066	0,074	0,077	0,315
Median		4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	32,00
Mode		5	5	5	5	4	5	5	32
Std. Deviation		0,787	0,680	0,764	0,572	0,665	0,751	0,781	3,196
Variance		0,619	0,463	0,584	0,327	0,442	0,564	0,610	10,214
Range		4	2	3	2	3	4	4	14
Minimum		1	3	2	3	2	1	1	21
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	35
Sum		447	456	459	470	447	459	451	3189

LAMPIRAN 19

Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval

Kepuasan Pelanggan

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TotalY1
N	Valid	103	103	103	103	103	103
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,52	4,44	4,42	4,45	4,33	22,16
Std. Error of Mean		0,061	0,064	0,059	0,060	0,058	0,227
Median		5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	23,00
Mode		5	5	5	5	4	23
Std. Deviation		0,624	0,652	0,603	0,606	0,584	2,300
Variance		0,389	0,425	0,363	0,367	0,341	5,289
Range		2	2	2	2	2	10
Minimum		3	3	3	3	3	15
Maximum		5	5	5	5	5	25
Sum		466	457	455	458	446	2282

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



LAMPIRAN 20

Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

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

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		103	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.48202338	
Most Extreme Differences	Absolute	.063	
	Positive	.060	
	Negative	-.063	
Test Statistic		.063	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.789 ^e	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.779
		Upper Bound	.800

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.
- Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

LAMPIRAN 21

Hasil Output Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinearitas

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.298	.956		4.496	.000		
	TotalX1	-.010	.032	-.039	-.301	.764	.540	1.852
	TotalX2	-.092	.040	-.299	-2.325	.022	.540	1.852

Dependent Variable: Unstandardized Residual

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



LAMPIRAN 22

Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Uji Heteroskedastisitas

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.237	1.521		2.786	.006		
TotalX1	.233	.051	.398	4.544	.000	.540	1.852
TotalX2	.314	.063	.436	4.974	.000	.540	1.852

a. Dependent Variable: TotalY1

LAMPIRAN 23

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji F

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	315.482	2	157.741	70.410	.000 ^b
	Residual	224.032	100	2.240		
	Total	539.515	102			

a. Dependent Variable: TotalY1

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

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 24

Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Uji T

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.237	1.521		2.786	.006		
	TotalX1	.233	.051	.398	4.544	.000	.540	1.852
	TotalX2	.314	.063	.436	4.974	.000	.540	1.852

Dependent Variable: TotalY1

LAMPIRAN 25

Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.576	1.497

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1
b. Dependent Variable: TotalY1

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.