



## LAMPIRAN

### Kuesioner

#### LAMPIRAN 1

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Friesca Gracia Cung, mahasiswi Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk Karya Akhir (skripsi) yang berjudul "Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang pada Konsumen Shopee di Jabodetabek". Seluruh jawaban atas Anda ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Adapun kriteria atau syarat responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Responden memiliki akun dan pernah berbelanja di Shopee,
2. Responden berdomisili di wilayah Jabodetabek,
3. Responden sudah pernah membeli produk melalui situs web Shopee minimal 2 (dua) kali dalam sebulan terakhir.
4. Responden minimal berusia 17 tahun,

Dengan ini, dalam melengkapi data yang dibutuhkan, saya memohon bantuan dan kesediaan Anda untuk terlibat pada penelitian ini dan memberikan jawaban yang akurat sesuai dengan apa yang pernah Anda alami, tanpa adanya paksaan. Atas kesediaan dan partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Salam,

Friesca Gracia Cung

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.



## Bagian I : Screening

©

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

1. Apakah Anda memiliki akun dan pernah berbelanja di Shopee ?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai disini)
2. Apakah anda berdomisili di wilayah Jabodetabek ?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai disini)
3. Apakah Anda sudah pernah membeli produk melalui Shopee minimal 2 (dua) kali dalam sebulan terakhir ?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai disini)
4. Apakah Anda sudah berusia >17 tahun?
  - Ya
  - Tidak (Mohon berhenti sampai disini)

## Bagian II : Profil Responden

Isilah data diri Anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
  - Wanita
  - Pria
3. Usia :



- 17- 25 tahun
- 26- 35 tahun
- 36- 45 tahun
- $\geq$  46 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Pekerjaan :
- Pelajar
  - Mahasiswa
  - Karyawan Swasta
  - Wiraswasta
5. Domisili :
- Jakarta
  - Bogor
  - Depok
  - Tangerang
  - Bekasi

### Bagian III : Pertanyaan Penelitian

Berikan tanda (●) pada pendapat yang Anda anggap sesuai.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

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



**Electronic Word of Mouth**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya sering mencari informasi yang berkaitan tentang Shopee.					
2	Saya sering berinteraksi <i>online</i> dengan Shopee.					
3	Saya melihat banyaknya ulasan atau komentar dari orang lain tentang Shopee.					
4	Saya melihat banyak komentar positif dari orang lain tentang Shopee.					
5	Saya tertarik membeli produk di Shopee karena rekomendasi dari orang lain.					
6	Saya tertarik berbelanja di Shopee karena banyaknya pilihan atas produk yang diberikan.					
7	Saya tertarik berbelanja di Shopee karena produk yang dijual berkualitas.					
8	Saya tertarik berbelanja di Shopee karena harganya yang ditawarkan.					
9	Saya tertarik berbelanja di Shopee karena keamanan bertransaksi dan situs jejaring internet yang disediakan oleh Shopee					

**Kepuasan Pelanggan**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan kualitas produk yang dijual di Shopee.					
2	Saya merasa puas atas kesesuaian produk dengan harga yang ditawarkan.					
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service</i> pada Shopee.					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service</i> pada Shopee.					

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.	Saya merasa puas berbelanja di Shopee karena relatif mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan.					
6.	Saya merasa puas berbelanja di Shopee karena relatif mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan.					
7.	Saya merasa puas berbelanja di Shopee karena relatif mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan.					

### Niat Beli Ulang

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tertarik untuk berbelanja ulang di Shopee.					
2.	Saya tertarik untuk berbelanja ulang di Shopee.					
3.	Saya memilih Shopee sebagai pilihan situs belanja <i>online</i> saya dalam memenuhi kebutuhan.					
4.	Saya sering mencari informasi mengenai produk, sebelum melakukan pembelian di Shopee.					

- 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 2

DATA KUESIONER

Variabel *Electronic Word of Mouth (X<sub>1</sub>)*

NO.	EWOM1	EWOM2	EWOM3	EWOM4	EWOM5	EWOM6	EWOM7	EWOM8	EWOM9
1	4	3	5	3	5	5	4	3	5
2	5	5	5	5	4	5	4	5	5
3	4	3	4	4	4	3	4	3	5
4	4	3	2	3	2	2	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	5	5	5	3	3	3	2	4
7	4	5	4	3	4	3	5	5	3
8	4	5	4	5	5	5	5	5	4
9	2	4	2	2	5	3	3	2	5
10	4	5	5	3	5	3	3	4	5
11	5	3	5	2	5	2	3	3	5
12	4	2	4	2	2	4	4	2	2
13	4	4	2	2	2	4	4	2	4
14	2	4	4	1	4	1	5	3	2
15	4	4	4	3	3	3	3	2	5
16	4	4	4	2	2	2	4	5	1
17	1	2	2	1	1	2	2	1	1
18	5	2	3	2	4	4	2	3	2
19	3	5	3	5	5	5	4	4	3
20	4	3	4	4	4	5	5	4	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	3	2	2
23	4	5	5	5	5	5	4	3	3
24	4	2	5	4	5	5	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	2	3	4
26	2	2	2	2	3	2	1	2	5
27	3	2	3	4	3	3	4	4	4
28	5	5	3	5	5	5	4	3	5
29	5	5	4	5	4	5	4	5	5
30	5	4	3	4	3	5	3	5	4
31	4	2	5	4	2	4	3	3	4
32	5	3	5	3	3	3	4	4	2
33	4	4	5	3	5	4	5	5	5
34	3	5	2	3	4	3	4	5	5
35	4	5	4	4	5	4	4	5	4
36	4	5	2	5	5	3	5	3	5
37	3	5	3	3	5	4	3	5	5
38	4	2	5	2	2	4	2	4	4
39	4	5	5	4	5	4	4	4	3



40	3	5	3	3	4	4	4	3	5
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5
43	4	4	5	3	3	3	3	4	4
44	5	5	4	4	4	4	3	5	5
45	4	4	3	3	3	3	4	4	4
46	4	4	5	5	4	5	4	4	5
47	3	4	3	5	5	3	4	3	5
48	5	3	3	5	3	5	5	5	5
49	2	3	2	1	2	1	1	2	3
50	3	2	2	2	2	3	2	3	3
51	2	3	4	2	3	5	5	4	5
52	5	2	1	4	2	2	4	4	5
53	1	2	2	3	2	3	4	2	2
54	2	3	4	3	3	3	3	3	3
55	2	5	5	1	5	4	4	2	5
56	4	3	3	4	2	4	4	2	4
57	4	4	3	2	4	2	2	4	2
58	5	4	5	4	5	4	4	5	3
59	4	4	4	5	4	4	5	4	5
60	2	3	3	2	2	2	3	2	3
61	3	3	3	2	3	3	4	3	2
62	5	4	5	5	5	2	2	1	1
63	3	2	3	2	3	4	2	3	3
64	3	4	4	2	4	4	4	2	2
65	4	4	4	4	4	5	5	4	5
66	5	4	4	4	5	5	3	5	4
67	5	2	2	5	2	5	3	2	2
68	1	3	1	2	1	2	4	4	4
69	4	4	2	4	4	3	3	4	4
70	4	3	2	2	2	4	2	2	2
71	3	2	2	1	2	2	2	2	3
72	5	2	5	5	4	5	5	4	5
73	2	3	2	3	2	2	2	2	2
74	3	3	4	4	3	4	4	3	3
75	4	2	3	4	2	4	3	3	3
76	5	4	4	4	5	5	4	5	4
77	3	2	4	4	2	2	3	2	3
78	4	3	2	2	2	3	3	2	2
79	1	4	2	5	2	5	5	4	4
80	2	2	3	1	2	2	2	2	3
81	4	3	4	5	4	3	5	4	5
82	2	3	3	2	5	5	5	5	5
83	3	3	4	3	4	4	4	5	4
84	5	4	5	5	4	5	5	5	5
85	5	4	4	5	4	5	4	4	5
86	4	3	5	3	4	5	4	5	5

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

tanpa izin IBKKG.



87	5	5	4	4	4	5	5	5	5
88	4	3	4	4	4	4	3	4	4
89	5	4	4	4	5	5	4	4	5
90	3	3	4	3	4	4	3	4	3
91	4	4	5	3	4	4	3	5	5
92	4	4	4	4	4	4	3	4	3
93	4	4	4	5	4	5	4	5	4
94	4	3	5	4	4	5	4	4	5
95	5	4	5	5	5	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	5	5	5
97	4	4	4	4	4	5	4	5	4
98	2	3	3	2	2	3	1	1	3
99	5	5	4	4	4	5	5	4	5
100	4	2	4	3	3	2	4	4	5
101	4	4	5	4	5	4	5	4	5
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	4	4	4	5	4	4	4
105	5	4	5	5	4	5	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	5	5	5
108	5	4	4	4	4	4	4	4	4
109	5	5	3	5	3	5	4	3	4
110	4	2	4	4	3	4	5	4	5
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	5	4	3	3	4	3	4	2
113	5	2	2	4	3	4	5	4	5
114	5	4	4	5	5	4	4	5	5
115	3	1	3	1	2	1	2	2	2
116	2	2	2	2	1	2	1	3	3

Variabel Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

NO.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
1	4	3	5	3	5	4	5
2	5	3	4	3	4	3	5
3	4	5	4	5	4	5	3
4	2	4	2	3	3	2	4
5	5	5	4	5	4	5	5
6	3	5	4	3	3	4	3
7	3	3	4	3	4	4	5
8	4	2	4	2	5	5	5
9	3	3	2	3	3	4	3
10	3	3	4	4	5	3	5
11	1	2	5	2	5	3	5

tanpa izin IBKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





12	3	3	3	2	4	2	2
13	2	2	2	4	2	2	4
14	1	1	3	4	4	4	3
15	1	3	1	5	2	3	4
16	2	2	2	5	4	4	5
17	2	2	1	1	1	1	1
18	2	2	3	4	3	3	4
19	5	5	5	5	2	3	2
20	4	1	3	1	4	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4
22	2	4	3	3	4	3	2
23	3	5	5	3	4	4	5
24	5	5	3	4	4	3	2
25	4	2	3	4	4	2	4
26	2	2	3	1	2	2	3
27	4	4	3	4	2	2	3
28	3	4	4	5	3	5	3
29	5	4	5	4	5	5	4
30	5	4	4	5	4	5	5
31	2	2	4	1	4	5	4
32	3	4	4	3	5	4	5
33	3	3	5	2	5	4	5
34	5	5	4	3	2	4	5
35	5	4	2	2	5	4	5
36	4	5	5	5	5	3	5
37	5	4	4	3	4	5	5
38	3	3	4	5	2	3	4
39	3	3	2	1	5	4	5
40	4	1	5	1	5	4	4
41	3	3	5	4	4	5	4
42	5	4	5	5	5	4	4
43	3	5	5	4	5	3	5
44	3	5	4	4	4	3	4
45	3	1	1	5	3	3	4
46	4	5	5	4	5	4	4
47	3	4	3	5	3	5	3
48	4	5	3	5	5	4	3
49	2	3	1	1	1	2	3
50	3	1	3	2	3	2	4
51	2	2	2	3	3	3	4
52	4	5	4	5	4	5	4
53	3	2	2	2	2	3	2

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**© Hak dipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

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



54	3	3	2	4	3	3	4
55	3	3	2	2	2	3	3
56	4	2	2	3	2	4	3
57	2	3	3	2	3	3	3
58	4	3	2	1	5	4	5
59	5	5	5	4	4	4	4
60	2	3	4	3	3	4	3
61	4	3	3	3	4	4	3
62	5	5	2	5	1	5	1
63	2	3	4	3	3	4	3
64	2	3	2	2	2	3	2
65	5	5	3	5	4	4	4
66	4	4	5	3	4	5	4
67	3	3	3	2	3	2	2
68	5	3	5	3	4	4	4
69	4	3	3	4	4	2	2
70	3	4	4	2	4	3	2
71	2	3	2	2	3	2	2
72	4	4	5	5	5	4	5
73	2	2	3	2	2	2	2
74	3	3	4	3	4	5	4
75	3	4	4	3	3	3	3
76	5	5	5	4	5	5	5
77	5	3	5	3	5	3	4
78	2	4	4	2	3	2	2
79	4	4	3	4	5	3	5
80	2	2	3	3	3	2	3
81	4	4	5	4	3	5	5
82	5	5	4	3	5	4	5
83	4	5	5	4	5	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	4	4	4	5	4
86	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	5	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	4	4	4	4
90	3	3	4	4	4	3	4
91	4	5	4	5	4	3	4
92	4	4	5	5	5	5	5
93	4	5	4	5	5	5	4
94	4	5	4	5	5	5	4
95	5	4	4	5	4	4	5

**© Hak dipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

1. Dilarang menjiptip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Penjiptipannya, 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.



96	4	4	4	4	5	4	4
97	5	5	4	4	4	4	4
98	2	2	3	3	3	2	1
99	4	5	4	4	5	4	3
100	4	5	3	5	3	2	3
101	5	4	4	5	4	4	4
102	3	4	3	3	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	5	5	4	5
105	5	4	5	5	4	5	5
106	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	4	3
109	5	4	4	3	5	5	3
110	4	3	4	2	3	4	5
111	5	4	5	5	5	5	4
112	5	2	5	5	2	3	4
113	2	4	2	2	2	2	2
114	5	5	5	5	5	4	4
115	3	2	1	2	2	1	1
116	1	1	1	5	1	3	2

**© Hak dipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Variabel Niat Beli Ulang (Y)**

NO.	NBU1	NBU2	NBU3	NBU4
1	3	4	4	5
2	5	4	3	4
3	3	4	4	5
4	4	5	5	2
5	5	4	5	5
6	2	5	4	3
7	5	5	5	4
8	5	4	4	4
9	2	4	4	2
10	4	4	4	3
11	3	2	3	4
12	2	2	2	4
13	2	4	3	4
14	3	5	5	4
15	2	4	4	5
16	5	2	4	5

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.



17	1	1	2	1
18	3	4	4	3
19	2	2	5	2
20	4	5	5	5
21	4	4	4	4
22	2	2	4	4
23	3	4	4	5
24	4	2	5	4
25	3	4	4	4
26	2	2	5	4
27	2	3	4	3
28	3	3	3	3
29	5	4	4	4
30	2	5	5	3
31	3	3	3	4
32	4	3	4	4
33	5	5	5	3
34	5	4	4	2
35	5	4	5	5
36	3	3	4	4
37	5	4	5	4
38	4	2	4	4
39	4	5	3	5
40	3	5	2	3
41	4	4	5	2
42	5	5	5	5
43	4	4	5	4
44	5	5	4	2
45	4	4	3	1
46	4	4	4	4
47	3	4	2	2
48	5	3	4	3
49	2	3	5	5
50	3	2	4	3
51	4	5	5	3
52	4	5	5	5
53	2	2	2	3
54	3	3	4	4
55	2	3	4	3
56	2	2	3	2
57	4	2	2	4
58	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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



59	4	4	4	5
60	2	3	4	3
61	3	3	3	1
62	1	1	1	2
63	3	2	3	4
64	2	2	2	2
65	4	4	5	4
66	5	4	5	5
67	2	2	4	5
68	4	4	2	1
69	4	3	3	2
70	2	4	4	4
71	2	2	4	3
72	4	4	4	5
73	2	2	3	3
74	3	3	5	4
75	3	4	3	3
76	5	5	4	5
77	2	3	2	4
78	2	4	4	3
79	4	4	3	5
80	2	2	2	2
81	4	4	5	5
82	5	5	2	3
83	4	4	4	4
84	5	4	5	5
85	5	4	4	4
86	5	5	4	3
87	5	5	5	5
88	5	5	5	4
89	5	5	5	5
90	3	4	4	3
91	2	3	3	4
92	4	2	4	4
93	5	4	5	4
94	5	4	4	5
95	4	4	5	4
96	4	3	5	4
97	5	4	5	5
98	1	1	2	3
99	4	3	3	3
100	4	3	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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



101	4	4	5	5
102	3	4	4	4
103	4	4	4	4
104	4	4	4	4
105	5	5	4	5
106	5	4	4	3
107	4	4	4	4
108	4	4	4	4
109	5	5	5	5
110	4	3	4	5
111	5	5	4	5
112	4	4	4	4
113	4	2	2	3
114	5	5	4	4
115	2	2	3	3
116	3	2	3	2

### Data Profil Responden

NO.	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	DOMISILI
1	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
2	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
3	Pria	26- 35 tahun	Wiraswasta	Bekasi
4	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
5	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Depok
6	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
7	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
8	Wanita	36- 45 tahun	Wiraswasta	Bekasi
9	Wanita	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
10	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
11	Wanita	≥ 46 tahun	Wiraswasta	Bekasi
12	Wanita	≥ 46 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
13	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
14	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
15	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
16	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
17	Wanita	≥ 46 tahun	Wiraswasta	Bekasi
18	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
19	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
20	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi

### 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.



21	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
22	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
23	Wanita	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
24	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
25	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
26	Pria	36- 45 tahun	Wiraswasta	Tangerang
27	Wanita	17- 25 tahun	Pelajar	Jakarta
28	Wanita	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
29	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
30	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
31	Pria	≥ 46 tahun	Wiraswasta	Bogor
32	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
33	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
34	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
35	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
36	Pria	26- 35 tahun	Wiraswasta	Depok
37	Wanita	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
38	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
39	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
40	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
41	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
42	Pria	≥ 46 tahun	Wiraswasta	Jakarta
43	Wanita	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
44	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Tangerang
45	Pria	26- 35 tahun	Wiraswasta	Bekasi
46	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
47	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
48	Pria	17- 25 tahun	Wiraswasta	Bekasi
49	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
50	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
51	Pria	17- 25 tahun	Pelajar	Depok
52	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
53	Pria	36- 45 tahun	Wiraswasta	Bekasi
54	Pria	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
55	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
56	Wanita	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
57	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
58	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
59	Wanita	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
60	Pria	26- 35 tahun	Wiraswasta	Depok
61	Pria	17- 25 tahun	Wiraswasta	Tangerang
62	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bogor

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



63	Pria	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
64	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
65	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
66	Wanita	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
67	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
68	Pria	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Depok
69	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
70	Pria	26- 35 tahun	Wiraswasta	Bekasi
71	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
72	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
73	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
74	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
75	Pria	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
76	Wanita	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
77	Wanita	36- 45 tahun	Wiraswasta	Jakarta
78	Pria	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
79	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
80	Wanita	26- 35 tahun	Wiraswasta	Bekasi
81	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
82	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
83	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
84	Wanita	17- 25 tahun	Pelajar	Bekasi
85	Pria	≥ 46 tahun	Wiraswasta	Jakarta
86	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
87	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
88	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
89	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
90	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bogor
91	Wanita	26- 35 tahun	Wiraswasta	Bekasi
92	Wanita	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
93	Pria	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
94	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
95	Pria	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bogor
96	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
97	Wanita	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
98	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
99	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Tangerang
100	Wanita	17- 25 tahun	Wiraswasta	Jakarta
101	Pria	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Bogor
102	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
103	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
104	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta

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





105	Pria	≥ 46 tahun	Karyawan Swasta	Depok
106	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bogor
107	Wanita	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Jakarta
108	Pria	36- 45 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
109	Wanita	26- 35 tahun	Wiraswasta	Jakarta
110	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Jakarta
111	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Bekasi
112	Wanita	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Depok
113	Pria	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
114	Pria	26- 35 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi
115	Wanita	17- 25 tahun	Mahasiswa	Tangerang
116	Pria	17- 25 tahun	Karyawan Swasta	Bekasi

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Undang-Undang

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



LAMPIRAN 3

Hasil Output

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.

1. Uji Validitas

a. *Electronic Word of Mouth*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EWOM1	31.1000	33.334	.775	.906
EWOM2	31.5333	33.568	.586	.919
EWOM3	31.2667	36.133	.555	.919
EWOM4	31.4000	32.041	.833	.901
EWOM5	31.4667	32.326	.821	.902
EWOM6	31.1667	32.213	.774	.905
EWOM7	31.4000	31.283	.773	.906
EWOM8	31.2000	33.683	.709	.910
EWOM9	31.0667	34.340	.613	.916

Sumber : *Output* dengan program SPSS

b. *Kepuasan Pelanggan*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	23.1000	24.645	.745	.885
KP2	23.1333	25.637	.625	.899
KP3	23.2000	23.890	.830	.876
KP4	22.8667	26.878	.518	.910
KP5	23.1333	24.051	.769	.882
KP6	23.2667	24.685	.753	.885
KP7	23.3000	24.286	.760	.883

Sumber : *Output* dengan program SPSS



**c. Niat Beli Ulang**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NBU1	11.7667	5.909	.758	.850
NBU2	12.1000	5.472	.812	.830
NBU3	11.7667	6.668	.773	.847
NBU4	11.7667	7.151	.689	.876

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**2. Uji Reabilitas**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**2. Uji Reabilitas**

**a. *Electronic Word of Mouth***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	9

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**b. Kepuasan Pelanggan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	7

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**c. Niat Beli Ulang**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	4

Sumber : *Output* dengan program SPSS

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. Profil Responden

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	53	45.7	45.7	45.7
Wanita	63	54.3	54.3	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Sumber : *Output* dengan program SPSS

#### b. Profil Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≥ 46 tahun	7	6.0	6.0	6.0
17- 25 tahun	59	50.9	50.9	56.9
26- 35 tahun	35	30.2	30.2	87.1
36- 45 tahun	15	12.9	12.9	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Sumber : *Output* dengan program SPSS

#### c. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Karyawan Swasta	51	44.0	44.0	44.0
Mahasiswa	42	36.2	36.2	80.2
Pelajar	3	2.6	2.6	82.8
Wiraswasta	20	17.2	17.2	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Sumber : *Output* dengan program SPSS

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.



**d. Profil Responden Berdasarkan Domisili**

**Domisili**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekasi	47	40.5	40.5	40.5
	Bogor	15	12.9	12.9	53.4
	Depok	7	6.0	6.0	59.5
	Jakarta	35	30.2	30.2	89.7
	Tangerang	12	10.3	10.3	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**© 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. Hasil Output Analisis Deskriptif**

**a. *Electronic Word of Mouth***

**1) Tabel Hasil Rata- Rata Hitung Per Indikator *Electronic Word of Mouth***

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean
EWOM1	116	1.00	5.00	3.7759
EWOM2	116	1.00	5.00	3.5690
EWOM3	116	1.00	5.00	3.6638
EWOM4	116	1.00	5.00	3.4914
EWOM5	116	1.00	5.00	3.6034
EWOM6	116	1.00	5.00	3.7500
EWOM7	116	1.00	5.00	3.6638
EWOM8	116	1.00	5.00	3.6293
EWOM9	116	1.00	5.00	3.8621
Valid N (listwise)	116			

Sumber : *Output* dengan program SPSS

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.



2) Tabel Hasil Rata- Rata Hitung *Electronic Word of Mouth*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
EWOM	116	1.44	4.89	3.6676
Valid N (listwise)	116			

Sumber : *Output* dengan program SPSS

3) Tabel Confidence Interval Per Indikator *Electronic Word of Mouth*

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EWOM1	38.224	115	.000	3.77586	3.5802	3.9715
EWOM2	36.658	115	.000	3.56897	3.3761	3.7618
EWOM3	37.130	115	.000	3.66379	3.4683	3.8592
EWOM4	31.586	115	.000	3.49138	3.2724	3.7103
EWOM5	34.239	115	.000	3.60345	3.3950	3.8119
EWOM6	36.638	115	.000	3.75000	3.5473	3.9527
EWOM7	38.018	115	.000	3.66379	3.4729	3.8547
EWOM8	35.046	115	.000	3.62931	3.4242	3.8344
EWOM9	36.205	115	.000	3.86207	3.6508	4.0734

Sumber : *Output* dengan program SPSS

4) Tabel Confidence Interval *Electronic Word of Mouth*

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EWOM	51.572	115	.000	3.66762	3.5268	3.8085

Sumber : *Output* dengan program SPSS

© 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.



**b. Kepuasan Pelanggan**

**1) Tabel Hasil Rata- Rata Hitung Per Indikator Kepuasan Pelanggan**

	N	Minimum	Maximum	Mean
KP1	116	1.00	5.00	3.5517
KP2	116	1.00	5.00	3.5517
KP3	116	1.00	5.00	3.6034
KP4	116	1.00	5.00	3.5345
KP5	116	1.00	5.00	3.7241
KP6	116	1.00	5.00	3.6293
KP7	116	1.00	5.00	3.7414
Valid N (listwise)	116			

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**2) Tabel Hasil Rata- Rata Hitung Kepuasan Pelanggan**

	N	Minimum	Maximum	Mean
KP	116	1.29	5.00	3.6195
Valid N (listwise)	116			

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**3) Tabel Confidence Interval Per Indikator Kepuasan Pelanggan**

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP1	33.418	115	.000	3.55172	3.3412	3.7623
KP2	32.772	115	.000	3.55172	3.3370	3.7664
KP3	33.785	115	.000	3.60345	3.3922	3.8147
KP4	30.524	115	.000	3.53448	3.3051	3.7638
KP5	35.948	115	.000	3.72414	3.5189	3.9293
KP6	37.787	115	.000	3.62931	3.4391	3.8196
KP7	36.753	115	.000	3.74138	3.5397	3.9430

Sumber : *Output* dengan program SPSS

© 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.



#### 4) Tabel Confidence Interval Kepuasan Pelanggan

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
KP	48.331	115	.000	3.61946	3.4711	3.7678

Sumber : *Output* dengan program SPSS

#### c. Niat Beli Ulang

##### 1) Tabel Hasil Rata- Rata Hitung Per Indikator Niat Beli Ulang

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
NBU1	116	1.00	5.00	3.5776
NBU2	116	1.00	5.00	3.5776
NBU3	116	1.00	5.00	3.8707
NBU4	116	1.00	5.00	3.6983
Valid N (listwise)	116			

Sumber : *Output* dengan program SPSS

##### 2) Tabel Hasil Rata- Rata Hitung Niat Beli Ulang

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
NBU	116	1.25	5.00	3.6810
Valid N (listwise)	116			

Sumber : *Output* dengan program SPSS

##### 3) Tabel Confidence Interval Per Indikator Niat Beli Ulang

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
NBU1	32.842	115	.000	3.57759	3.3618	3.7934
NBU2	35.393	115	.000	3.57759	3.3774	3.7778
NBU3	42.809	115	.000	3.87069	3.6916	4.0498
NBU4	37.117	115	.000	3.69828	3.5009	3.8956

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.





Sumber : *Output* dengan program SPSS

4) **Tabel Confidence Interval Niat Beli Ulang**

**One-Sample Test**

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
NBU	48.507	115	.000	3.68103	3.5307	3.8314

Sumber : *Output* dengan program SPSS

5. **Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

a. **Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22381408
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.052
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : *Output* dengan program SPSS

b. **Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.996	1.047		2.863	.005		
	EWOM	.205	.051	.433	3.986	.000	.348	2.875
	KP	.196	.063	.338	3.115	.002	.348	2.875

a. Dependent Variable: NBU

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.



Sumber : *Output* dengan program SPSS

**c. Hasil Uji Heteroskedatisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.879	.689		4.181	.000		
	EWOM	.000	.034	-.001	-.005	.996	.348	2.875
	KP	-.049	.041	-.184	-1.173	.243	.348	2.875

a. Dependent Variable: absres

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**6. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	660.457	2	330.229	65.614	.000 <sup>b</sup>
	Residual	568.715	113	5.033		
	Total	1229.172	115			

a. Dependent Variable: NBU

b. Predictors: (Constant), KP, EWOM

Sumber : *Output* dengan program SPSS

**7. Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji T)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.996	1.047		2.863	.005		
	EWOM	.205	.051	.433	3.986	.000	.348	2.875
	KP	.196	.063	.338	3.115	.002	.348	2.875

a. Dependent Variable: NBU

Sumber : *Output* dengan program SPSS

© 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.



## 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjst R<sup>2</sup>)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 <sup>a</sup>	.537	.529	2.24341

a. Predictors: (Constant), KP, EWOM

b. Dependent Variable: NBU

Sumber : *Output* dengan program SPSS

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.