



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Mohon izin memperkenalkan diri. Saya, Kartika Reksoputri yang merupakan mahasiswa tingkat akhir dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian yang berjudul *PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE CUSTOMER RATING TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN CHICKEN SALTED EGG PADA GERAJ EATLAH JAKARTA*". Penelitian ini dilakukan untuk pemenuhan salah satu syarat kelulusan sarjana Strata 1.

Sehubungan dengan alasan tersebut, maka saya mohon bantuan dan kesediaan Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner di bawah ini. Segala bentuk informasi yang tertuang dalam kuesioner ini akan dijamin untuk kepentingan akademis. Demikian permohonan yang dapat saya sampaikan. Atas bantuan dan kesediaan Saudara/i saya sampaikan terima kasih.

1. Berapa kisaran usia Anda?

- 10 – 24 Tahun
- 25 – 39 Tahun
- 40 – 54 Tahun
- 55 – 69 Tahun

2. Apa jenis kelamin Anda?

- Laki-Laki
- Perempuan

3. Apa pendidikan terakhir yang Anda tamatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.



- SD tidak tamat
- SD/MI
- SMP/MTs
- SMA/SMK/MA
- Diploma - D1/D2/D3
- Sarjana - D4/S1
- Magister - S2
- Doktor – S3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

4. Apa pekerjaan Anda sekarang?

- Pelajar SD/MI
- Pelajar SMP/MTs
- Pelajar SMA/SMK/MA
- Mahasiswa
- Anggota TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri (ASN) (selain guru/dosen)
- Tenaga Kesehatan
- Pengusaha/Pedagang
- Dosen/Guru (negeri atau swasta)
- Buruh (pabrik, penjaga toko, konstruksi, dll)
- Petani
- Nelayan
- Profesi lainnya yang belum disebutkan

5. Apakah anda pernah melakukan pembelian produk *chicken salted egg* Eatlah di Jakarta? (Jika tidak pernah, maka pengisian kuesioner cukup sampai di sini)

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.



- Pernah
- Tidak Pernah

©

Kuesioner:

1. Variabel Online Customer Review (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Memberikan informasi yang berguna dan penting untuk pembelian</b>						
1	Anda percaya pada fitur <i>online customer review</i> yang disediakan pada platform marketplace					
2	Memberikan <i>review</i> sesuai dengan kegunaan pada produk tersebut					
3	<i>Review</i> tidak menunjukkan adanya hal yang menimbulkan subjektif atau tidak bersifat netral pada produk tersebut (tidak jujur)					
4	Anda tertarik pada Eatlah dikarenakan hasil <i>review</i> nya menarik bagi Anda					
<b>Bertindak sebagai pemberi rekomendasi</b>						
5	Anda percaya dengan pelanggan yang sudah memberikan ulasannya					
6	Semakin <i>reviewer</i> memberikan <i>review</i> secara lengkap seperti memberikan gambar, semakin percaya terhadap produk tersebut					
7	<i>Review</i> yang paling terbaru akan menjadi perhatian lebih pertama					
8	Semakin banyaknya <i>review</i> positif, maka baik reputasi produk tersebut					
9	Jumlah terhadap <i>review</i> jika semakin banyak, semakin menunjukkan bahwa produk tersebut populer					

2. Variabel Online Customer Rating (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Layanan</b>						
1	Layanan yang diberikan oleh Eatlah melalui online ataupun pembelian offline sudah baik					
<b>Harga</b>						
2	Harga yang diberikan oleh Eatlah dapat dijangkau oleh masyarakat					
<b>Pesaing</b>						
3	Produk <i>chicken salted egg</i> Eatlah memiliki kualitas produk yang terbaik dibandingkan pesaing					

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)



4	Citra yang dimiliki oleh tidak pernah diberikan secara negatif dibandingkan pesaing					
<b>Etika</b>						
5	Sikap penjual dalam menanggapi pertanyaan pelanggan					
<b>Operasional</b>						
6	Eatlah tidak pernah melakukan perubahan secara mendadak hingga memaksa untuk melakukan pembayaran yang dilakukan pembeli					

3. Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Integritas</b>						
1	Pihak perusahaan menjaga hal yang sensitif yang terkait oleh pelanggan, seperti alamat rumah					
<b>Niat baik</b>						
2	Tidak adanya informasi yang bocor diantara pelanggan dan pihak Eatlah					
<b>Kemampuan</b>						
3	Eatlah mampu melakukan pelayanan yang terbaik hingga produk sampai ke pelanggan					

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 Profil Responden**

Data Profil Responden

Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Profesi
1	25 - 39 Tahun	Perempuan	Magister - S2	Dosen/Guru (negeri atau swasta)
2	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
3	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
4	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
5	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
6	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
7	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
8	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
9	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
10	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
11	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
12	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
13	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
14	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
15	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
16	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
17	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
18	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
19	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
20	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
21	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Mahasiswa
22	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
23	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
24	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Anggota TNI/POLRI
25	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
26	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
27	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Mahasiswa
28	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
29	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
30	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Mahasiswa
31	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
32	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
33	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	Diploma - D1/D2/D3	Mahasiswa
34	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
35	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
36	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
37	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Pengusaha/Pedagang
38	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
39	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
40	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa

© Hakipta milik Kwik Kian Gie School of Business. Informasi ini adalah milik Kwik Kian Gie School of Business.

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



41	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pengusaha/Pedagang
42	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
43	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
44	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
45	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
46	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
47	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Mahasiswa
48	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
49	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
50	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
51	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Mahasiswa
52	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
53	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
54	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
55	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
56	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
57	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
58	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
59	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
60	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
61	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
62	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
63	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
64	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
65	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pengusaha/Pedagang
66	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
67	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
68	25 - 39 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Pegawai Swasta
69	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
70	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
71	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
72	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
73	25 - 39 Tahun	Perempuan	Diploma - D1/D2/D3	Pegawai Swasta
74	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
75	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
76	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Profesi lainnya yang belum disebutkan
77	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
78	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
79	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Pegawai Swasta
80	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
81	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
82	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Profesi lainnya yang belum disebutkan
83	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
84	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
85	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
86	25 - 39 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta

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

87	55 - 69 Tahun	Perempuan	Diploma - D1/D2/D3	Profesi lainnya yang belum disebutkan
88	40 - 54 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
89	55 - 69 Tahun	Laki-Laki	Diploma - D1/D2/D3	Pegawai Swasta
90	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
91	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
92	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
93	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
94	40 - 54 Tahun	Laki-Laki	Diploma - D1/D2/D3	Pegawai Swasta
95	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
96	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
97	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Mahasiswa
98	10 - 24 Tahun	Perempuan	Diploma - D1/D2/D3	Mahasiswa
99	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
100	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta
101	10 - 24 Tahun	Laki-Laki	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
102	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
103	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Magister - S2	Anggota TNI/POLRI
104	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Doktor - S3	Anggota TNI/POLRI
105	25 - 39 Tahun	Laki-Laki	Magister - S2	Anggota TNI/POLRI
106	10 - 24 Tahun	Perempuan	SMA/SMK/MA	Mahasiswa
107	25 - 39 Tahun	Perempuan	Magister - S2	Tenaga Kesehatan
108	25 - 39 Tahun	Perempuan	Magister - S2	Tenaga Kesehatan
109	25 - 39 Tahun	Perempuan	Magister - S2	Anggota TNI/POLRI
110	10 - 24 Tahun	Perempuan	Sarjana - D4/S1	Pegawai Swasta

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Lampiran 3 – Data Jawaban Kuesioner *Online Customer Review*

Data Jawaban Kuesioner *Online Customer Review*

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	4	5	4	5	5	5
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	4	4	5	4	5
6	5	5	5	4	5	4	4	4	5
7	4	4	4	4	3	5	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	5
9	4	2	4	4	2	4	4	3	5
10	4	5	5	4	4	5	4	5	4
11	4	5	4	4	4	4	4	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	4	4
14	4	5	4	5	5	5	5	4	5
15	4	5	4	4	4	5	5	4	5
16	4	4	4	5	4	5	5	5	5
17	4	5	5	4	4	5	5	4	5
18	4	5	4	5	4	5	5	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	4	5	4	5	5	4	5	5	5
21	4	4	4	4	5	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5
24	4	4	3	5	4	4	4	4	4
25	5	4	5	5	5	4	5	5	5
26	5	4	4	5	5	5	4	5	5
27	4	5	4	4	4	5	5	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	5	4	4	5	5
30	3	3	2	2	2	4	3	1	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	4	3	2	3	3	1	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	4	4	3	4	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	5	5	5	5	5	5	4
37	4	4	5	4	4	5	4	3	5
38	4	4	4	5	5	4	4	3	5
39	4	4	5	3	2	2	4	2	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	3	4	4
42	4	5	5	5	4	5	5	4	5
43	4	4	5	4	5	4	5	4	5
44	5	4	5	5	4	4	5	5	5
45	5	4	4	5	4	5	4	5	4
46	5	5	4	4	4	5	4	5	5
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Boleh Digunakan untuk Penelitian dan Menyebutkan Sumber. Kwik Kian Gie

1. Urut-urutan 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.





48	4	4	5	4	5	4	5	4	5
49	5	5	5	4	4	5	5	4	5
50	4	5	4	5	5	5	5	4	4
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5
52	4	5	4	4	4	3	4	4	5
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	5	5	4	5
55	5	4	4	4	4	4	5	4	4
56	4	5	4	5	5	4	5	4	4
57	5	4	4	4	4	4	4	2	5
58	4	4	3	4	5	5	5	3	5
59	4	5	5	4	5	5	4	4	5
60	4	5	4	4	4	4	4	3	4
61	4	5	4	4	5	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	5	4	5
63	4	5	3	4	3	5	5	4	5
64	4	4	4	4	4	3	4	4	5
65	4	4	4	4	4	4	4	3	5
66	4	4	4	4	5	4	5	4	4
67	4	5	4	4	4	3	5	3	5
68	4	3	4	3	2	3	4	4	3
69	4	4	4	2	2	2	4	5	3
70	4	2	4	4	2	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	5	2	4	4	5	4
73	4	3	4	3	3	4	4	3	4
74	4	4	4	3	3	4	4	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2
76	3	4	3	4	2	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4
78	3	2	4	4	3	3	5	2	4
79	3	3	3	3	4	4	4	4	4
80	5	5	3	5	5	3	5	5	5
81	4	3	3	4	5	4	5	5	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	2	2	4	4	2	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	5	4	5	5	5	3	4
88	4	3	3	2	3	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	3	4	4	3
91	5	5	4	5	5	5	5	5	5
92	4	5	4	4	4	5	5	3	5
93	4	5	4	4	4	4	4	4	4
94	3	2	2	2	3	3	3	3	2
95	5	5	4	5	4	4	5	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	5	4
97	3	5	4	4	4	4	4	4	4
98	5	4	3	3	3	4	4	4	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	5	5	4	4	4	4	4	5

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.

101	4	5	4	4	5	5	4	5	4
102	4	5	4	5	4	5	4	4	4
103	5	4	5	4	5	4	4	4	5
104	4	5	4	3	5	5	4	5	4
105	4	5	4	4	4	5	5	4	5
106	4	5	4	4	5	4	5	5	5
107	5	5	4	4	4	5	4	5	4
108	4	4	5	4	4	5	5	4	5
109	5	5	4	5	4	4	4	4	5
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 4 – Jawaban Kuesioner Online Customer Rating

Data Jawaban Kuesioner *Online Customer Rating*

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q5
1	4	4	5	5	4	5
2	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	4	4
6	5	5	5	5	4	4
7	4	4	5	5	4	4
8	5	4	5	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4
10	5	4	4	5	5	5
11	4	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	5
14	5	5	4	4	5	4
15	5	5	5	5	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	5	4	4
18	4	4	5	4	4	4
19	5	4	5	5	5	4
20	4	4	5	5	4	4
21	4	5	5	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	5	4	3	4
30	4	4	3	2	3	4
31	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	4	4	4
38	5	5	5	5	4	5
39	2	3	4	3	2	3
40	4	5	5	4	4	4
41	4	5	4	4	4	4
42	5	4	5	4	4	5
43	5	5	5	5	4	4

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



44	5	5	4	5	5	5
45	5	4	4	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	4	4	4
48	5	4	4	5	4	4
49	5	5	5	5	4	5
50	4	5	5	5	4	4
51	5	5	5	5	4	4
52	4	5	5	5	4	4
53	4	4	4	3	4	4
54	4	5	5	4	4	4
55	4	5	5	5	4	4
56	5	5	5	4	4	4
57	5	5	5	4	5	4
58	5	5	5	4	4	4
59	3	5	5	5	2	4
60	4	4	4	4	4	4
61	5	3	5	5	4	4
62	4	4	4	4	3	4
63	5	5	5	4	3	4
64	5	5	5	4	4	4
65	4	5	5	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4
67	5	5	5	5	5	5
68	4	5	5	4	3	4
69	4	4	3	4	4	4
70	5	5	5	5	4	4
71	4	4	4	4	4	4
72	5	3	4	5	3	2
73	4	4	4	4	3	3
74	5	4	5	5	4	4
75	4	4	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	3
77	4	4	3	3	5	4
78	4	4	5	4	4	4
79	3	4	5	4	4	3
80	4	5	5	5	5	5
81	2	4	4	5	3	3
82	4	5	5	5	4	4
83	4	5	5	5	4	4
84	4	5	5	5	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	4	3
87	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	5	4	4
89	4	4	4	5	4	4
90	4	4	4	5	4	4
91	5	5	5	4	4	4

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.



92	4	4	5	5	3	3
93	4	5	5	5	3	3
94	3	5	5	5	3	3
95	4	5	5	4	5	5
96	4	5	5	5	4	4
97	5	5	5	5	4	4
98	4	4	4	5	4	5
99	4	4	4	4	4	4
100	3	4	5	4	4	5
101	4	4	5	5	4	5
102	5	4	4	4	5	5
103	5	5	4	5	4	5
104	5	5	4	5	4	5
105	5	4	4	5	5	4
106	4	5	5	4	4	4
107	5	5	4	4	4	5
108	5	4	4	4	4	5
109	4	4	5	5	5	4
110	4	4	4	4	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Formatika 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.



## Lampiran 5 – Jawaban Kuesioner Kepercayaan Pelanggan

### Data Jawaban Kuesioner Kepercayaan Pelanggan

©

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Responden	Q1	Q2	Q3
1	4	4	4
2	4	5	4
3	4	3	4
4	5	5	5
5	4	5	4
6	4	4	4
7	4	4	4
8	3	3	4
9	4	3	4
10	5	4	5
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	5
14	5	5	5
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	5	5
18	4	4	4
19	5	5	5
20	4	4	4
21	4	4	4
22	5	5	5
23	5	5	4
24	4	4	4
25	5	5	5
26	5	5	5
27	4	5	5
28	4	4	4
29	5	5	4
30	4	4	4
31	5	5	5
32	5	4	4
33	4	4	4
34	5	5	4
35	5	5	5
36	5	5	5
37	4	4	4
38	4	4	3
39	4	3	3
40	4	4	4
41	4	4	5
42	4	4	5
43	5	5	4
44	5	5	5

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



45	5	4	5
46	4	4	4
47	4	4	4
48	5	4	5
49	5	5	5
50	4	4	4
51	5	5	4
52	4	4	4
53	4	4	4
54	3	3	3
55	4	4	4
56	4	4	4
57	5	5	5
58	4	5	4
59	3	4	3
60	4	4	4
61	4	4	4
62	3	4	4
63	4	4	3
64	3	3	4
65	3	4	3
66	3	3	4
67	4	4	5
68	5	5	4
69	4	3	3
70	4	4	4
71	3	4	4
72	4	3	4
73	3	4	4
74	4	4	4
75	3	4	3
76	3	4	3
77	4	4	5
78	5	4	4
79	4	4	5
80	3	3	4
81	3	3	3
82	3	3	4
83	4	4	4
84	3	3	4
85	4	4	4
86	4	4	4
87	4	4	4
88	4	4	4
89	4	4	5
90	3	3	4
91	4	4	4
92	3	4	4
93	4	4	4
94	3	3	3

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

95	4	4	4
96	4	4	4
97	3	4	3
98	3	3	5
99	4	4	4
100	4	5	4
101	5	4	5
102	4	4	4
103	4	4	4
104	4	5	4
105	5	5	5
106	5	5	5
107	5	4	4
108	4	5	4
109	4	4	5
110	4	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.





## Lampiran 6 – Profil Rspnden

### Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10 - 24 Tahun	83	75.5	75.5	75.5
25 - 39 Tahun	23	20.9	20.9	96.4
Valid 40 - 54 Tahun	2	1.8	1.8	98.2
55 - 69 Tahun	2	1.8	1.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

### Jenis Kelamnin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	33	30.0	30.0	30.0
Perempuan	77	70.0	70.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

### Pendidikan Terakhir Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diploma - D1/D2/D3	6	5.5	5.5	5.5
Doktor - S3	1	0.9	0.9	6.4
Magister - S2	6	5.5	5.5	11.8
Sarjana - D4/S1	33	30.0	30.0	41.8
SMA/SMK/MA	64	58.2	58.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

## Profesi Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Anggota TNI/POLRI	5	4.5	4.5	4.5
Dosen/Guru (negeri atau swasta)	1	0.9	0.9	5.5
Mahasiswa	67	60.9	60.9	66.4
Pegawai Swasta	29	26.4	26.4	92.7
Pengusaha/Pedagang	3	2.7	2.7	95.5
Profesi lainnya yang belum disebutkan	3	2.7	2.7	98.2
Tenaga Kesehatan	2	1.8	1.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

## Lampiran 7 – Analisis Varibel

### Online Customer Review

#### Review\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	12.7	12.7	12.7
4	71	64.5	64.5	77.3
5	25	22.7	22.7	100.0
Total	110	100.0	100.0	

#### Review\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	3.6	3.6	3.6
3	12	10.9	10.9	14.5
4	48	43.6	43.6	58.2
5	46	41.8	41.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

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.



**Review\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.8	1.8
	3	18	16.4	18.2
	4	64	58.2	76.4
	5	26	23.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Review\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4.5	4.5
	3	12	10.9	15.5
	4	64	58.2	73.6
	5	29	26.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Review\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9.1	9.1
	3	12	10.9	20.0
	4	54	49.1	69.1
	5	34	30.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Review\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.8	1.8
	3	12	10.9	12.7
	4	58	52.7	65.5
	5	38	34.5	100.0
	Total	110	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.



**Review\_7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6.4	6.4
	4	59	53.6	60.0
	5	44	40.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Review\_8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.8	1.8
	2	4	3.6	5.5
	3	17	15.5	20.9
	4	57	51.8	72.7
	5	30	27.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Review\_9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.8	1.8
	3	4	3.6	5.5
	4	52	47.3	52.7
	5	52	47.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0

*Online Customer Rating*

**Rating\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.8	1.8
	3	5	4.5	6.4
	4	57	51.8	58.2
	5	46	41.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



**Rating\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	2.7	2.7
	4	52	47.3	50.0
	5	55	50.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Rating\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	2.7	2.7
	4	44	40.0	42.7
	5	63	57.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Rating\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	0.9	0.9
	3	5	4.5	5.5
	4	51	46.4	51.8
	5	53	48.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0

**Rating\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.8	1.8
	3	16	14.5	16.4
	4	72	65.5	81.8
	5	20	18.2	100.0
	Total	110	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### Rating\_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	0.9	0.9
	3	11	10.0	10.9
	4	70	63.6	74.5
	5	28	25.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0

### Kepercayaan Pelanggan

#### Kepercayaan\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	18.2	18.2
	4	63	57.3	75.5
	5	27	24.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0

#### Kepercayaan\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	14.5	14.5
	4	66	60.0	74.5
	5	28	25.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0

#### Kepercayaan\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	10.9	10.9
	4	69	62.7	73.6
	5	29	26.4	100.0
	Total	110	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.



Lampiran 8 – Hasil Uji Validitas

Online Customer Review

Correlation

		RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	RV6	RV7	RV8	RV9	RVTotal
RV1	Pearson Correlation	1	.373*	.728**	.556**	.672**	.336*	.327*	.428**	.308*	.744**
	Sig. (1-tailed)		0.021	0.000	0.001	0.000	0.035	0.039	0.009	0.049	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV2	Pearson Correlation	.373*	1	.557**	0.300	.660**	.419*	.492**	.440**	-	.704**
	Sig. (1-tailed)	0.021		0.001	0.054	0.000	0.011	0.003	0.008	0.479	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV3	Pearson Correlation	.728**	.557**	1	.346*	.607**	.380*	.439**	.540**	0.290	.785**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.001		0.030	0.000	0.019	0.008	0.001	0.060	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV4	Pearson Correlation	.556**	0.300	.346*	1	.565**	.355*	.530**	.627**	.476**	.752**
	Sig. (1-tailed)	0.001	0.054	0.030		0.001	0.027	0.001	0.000	0.004	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV5	Pearson Correlation	.672**	.660**	.607**	.565**	1	0.164	.384*	.637**	.393*	.840**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.001		0.193	0.018	0.000	0.016	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV6	Pearson Correlation	.336*	.419*	.380*	.355*	0.164	1	.475**	0.197	0.073	.506**
	Sig. (1-tailed)	0.035	0.011	0.019	0.027	0.193		0.004	0.148	0.351	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV7	Pearson Correlation	.327*	.492**	.439**	.530**	.384*	.475**	1	.403*	0.285	.674**
	Sig. (1-tailed)	0.039	0.003	0.008	0.001	0.018	0.004		0.014	0.064	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV8	Pearson Correlation	.428**	.440**	.540**	.627**	.637**	0.197	.403*	1	0.267	.765**
	Sig. (1-tailed)	0.009	0.008	0.001	0.000	0.000	0.148	0.014		0.077	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RV9	Pearson Correlation	.308*	-	0.290	.476**	.393*	0.073	0.285	0.267	1	.456**
	Sig. (1-tailed)	0.049	0.479	0.060	0.004	0.016	0.351	0.064	0.077		0.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RVTotal	Pearson Correlation	.744**	.704**	.785**	.752**	.840**	.506**	.674**	.765**	.456**	1
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

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.

## Online Customer Rating

### Correlations

		RT1	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RTTotal
RT1	Pearson Correlation	1	.285	.174	.252	.188	.207	.540**
	Sig. (1-tailed)		.063	.178	.090	.159	.136	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
RT2	Pearson Correlation	.285	1	.317*	.284	.337*	.385*	.639**
	Sig. (1-tailed)	.063		.044	.064	.034	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RT3	Pearson Correlation	.174	.317*	1	.737**	.144	.198	.685**
	Sig. (1-tailed)	.178	.044		.000	.224	.147	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RT4	Pearson Correlation	.252	.284	.737**	1	.448**	.318*	.802**
	Sig. (1-tailed)	.090	.064	.000		.007	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RT5	Pearson Correlation	.188	.337*	.144	.448**	1	.448**	.635**
	Sig. (1-tailed)	.159	.034	.224	.007		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RT6	Pearson Correlation	.207	.385*	.198	.318*	.448**	1	.607**
	Sig. (1-tailed)	.136	.018	.147	.043	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RTTotal	Pearson Correlation	.540**	.639**	.685**	.802**	.635**	.607**	1
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



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

1. Dilindungi Undang-undang

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.





## Kepercayaan Pelanggan

### Correlations

		KP1	KP2	KP3	KPTOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.671**	.598**	.875**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.671**	1	.552**	.889**
	Sig. (1-tailed)	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.598**	.552**	1	.809**
	Sig. (1-tailed)	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30
KPTotal	Pearson Correlation	.875**	.889**	.809**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Lampiran 11 – Hasil Uji Reliabilitas

#### *Online Customer Review*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	9

#### *Online Customer Rating*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	6



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.



### Kepercayaan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	3

### Lampiran 12 – Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.34638038
Most Extreme Differences	Absolute	0.081
	Positive	0.061
	Negative	-0.081
Test Statistic		0.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

### Lampiran 13 – Hasil Uji Multinolinearitas, Analisis Regresi Berganda, dan Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	3.954	1.441		2.745	0.007		
	Review_X1	0.122	0.036	0.355	3.341	0.001	0.603	1.660
	Rating_X2	0.148	0.071	0.222	2.092	0.039	0.603	1.660

a. Dependent Variable: Kepercayaan\_Y

© 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 14 – Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.490	0.850		0.577	0.565
	Review_X1	-0.011	0.021	-0.065	-0.521	0.604
	Rating_X2	0.039	0.042	0.116	0.935	0.352

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Lampiran 15 – Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.630	2	37.315	20.207	.000 <sup>b</sup>
	Residual	197.589	107	1.847		
	Total	272.218	109			

a. Dependent Variable: Kepercayaan\_Y

b. Predictors: (Constant), Rating\_X2, Review\_X1

**Lampiran 16 – Hasil Uji R2**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 <sup>a</sup>	<b>0.274</b>	0.261	1.359

a. Predictors: (Constant), Rating\_X2, Review\_X1

b. Dependent Variable: Kepercayaan\_Y

© 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 - Tabel Distribusi t, Sugiyono

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 -160)

df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660

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 Dilindungi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 18 - Tabel r Product Moment, Sugiyono

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

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.