



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kepada para responden yang terhormat,

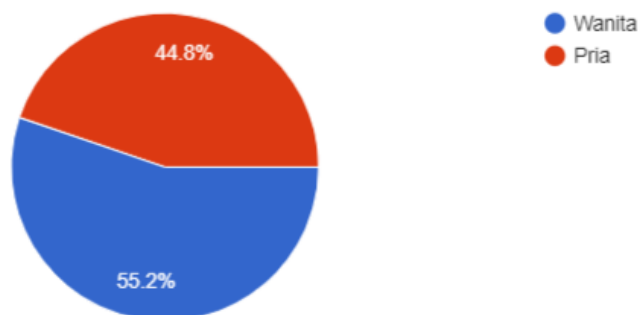
Halo! perkenalkan nama saya Marcelline Putri Lasmana yang merupakan mahasiswi aktif semester 7 jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta. Saat ini Saya sedang melakukan penelitian karya akhir mengenai "**Pengaruh *E-service quality* Terhadap *E-loyalty* Dengan *E-trust* Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Fore Coffee**".

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Oleh karena itu, dimohon bantuan dari para responden untuk meluangkan waktu dan mengisi/menjawab semua butir pertanyaan dalam kuesioner ini. Atas waktu dan perhatiannya Saya ucapkan terima kasih. Adapun segala bentuk informasi pribadi terkait responden yang telah mengisi kuisiomer ini tidak akan disebarluaskan.

Bagian I : Profil Responden

Jenis Kelamin

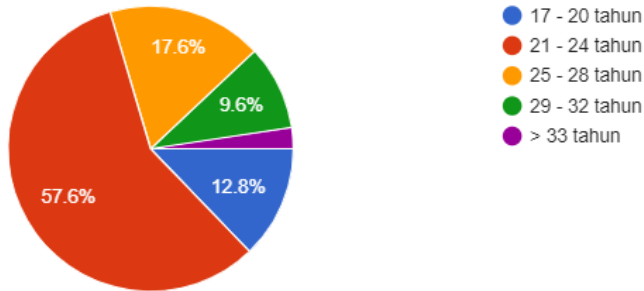
125 responses





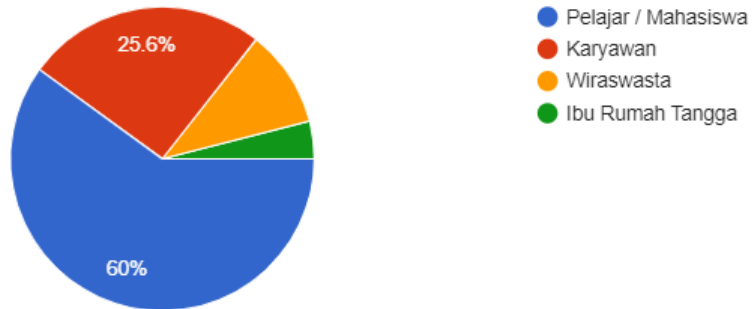
Usia

125 responses



Pekerjaan

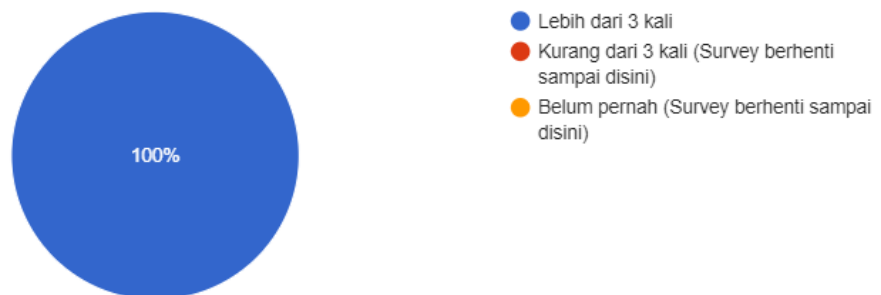
125 responses



Apakah anda pernah menggunakan aplikasi Fore Coffee lebih dari 3 kali?

Cop

125 responses



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.



Kapan terakhir kali anda menggunakan aplikasi Fore Coffee?

125 responses



Bagian II : Pernyataan Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

1. Variabel *E-service quality*

No	Pernyataan	STS(1)	TS(2)	N(3)	S(4)	SS(5)
1.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> terorganisir dengan baik.					
2.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> memudahkan saya untuk menemukan apa yang ingin saya beli.					
3.	Informasi tentang fore <i>Coffee</i> terorganisir dengan baik.					
4.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.					
5.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> dapat diakses dengan cepat.					



6.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> mudah digunakan.					
7.	Aplikasi fore coffe mengantarkan pesanan saya dengan cepat					
8.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> menyediakan pesanan untuk dikirim dalam angka waktu yang sesuai					
9.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> membuat janji yang akurat megenai estimasi pengiriman produk					
10.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> mempunyai stok ketersediaan makanan/minuman sesuai dengan yang tertera di aplikasi.					
11.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> memberikan pesanan sesuai dengan apa yang saya pesan					
12.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> memberikan tawaran/promo sesuai dengan yang tertera di aplikasi.					
13.	Tidak mengalami lag saat membuka aplikasi fore <i>Coffee</i>					
14.	Halaman aplikasi tidak membeku setelah memasukan informasi pesanan					
15.	Aplikasi fore tidak membagikan informasi pribadi saya.					
16.	Aplikasi fore melindungi informasi perilaku belanja online saya.					

2. Variabel *E-trust*

No	Pernyataan	STS(1)	TS(2)	N(3)	S(4)	SS(5)
1.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi di aplikasi fore <i>Coffee</i>					
2.	Aplikasi fore <i>Coffee</i> melindungi informasi pribadi saya					
3.	Saya mempercayai informasi yang ada di fore <i>Coffee</i>					
4.	Saya percaya dengan penawaran promo yang di janjikan pada aplikasi fore <i>Coffee</i>					



3. Variabel *E-loyalty*

No	Variabel	STS(1)	TS(2)	N(3)	S(4)	SS(5)
1.	Setia kepada produk fore <i>Coffee</i> yang saya beli					
2.	Meskipun fore <i>Coffee</i> mendapatkan isu yang negatif, saya akan tetap membeli produk fore <i>Coffee</i>					
3.	Saya mereferensikan produk fore <i>Coffee</i> kepada teman dan kerabat dekat					
4.	Memberikan aplikasi fore <i>Coffee</i> review/komen yang positif					
5.	bersedia membayar lebih untuk produk dan layanan yang sudah pernah digunakan					

Lampiran 2 Data Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS

1. *E-service quality*

No	Esq 1	Esq 2	Esq 3	Esq 4	Esq 5	Esq 6	Esq 7	Esq 8	Esq 9	Esq 10	Esq 11	Esq 12	Esq 13	Esq 14	Esq 15	Esq 16
1.	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
2.	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
3.	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4.	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
5.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6.	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
7.	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8.	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
9.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10.	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
11.	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
14.	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
15.	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
16.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
17.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18.	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
19.	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
20.	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
21.	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
22.	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4
23.	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3
24.	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3



2. E-trust

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.

25.	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5
26.	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
27.	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
28.	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3
29.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4
30.	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4

No	ET1	ET2	ET3	ET4
1	4	4	4	4
2	4	4	5	4
3	5	4	5	5
4	5	4	4	5
5	5	5	5	5
6	5	4	5	5
7	5	5	5	5
8	5	4	5	5
9	5	5	4	5
10	4	5	5	5
11	4	5	4	5
12	4	4	4	4
13	3	4	3	4
14	4	5	4	5
15	4	4	4	5
16	3	3	3	3
17	5	5	5	5
18	5	5	5	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	3	4	4
22	3	4	4	5
23	4	3	4	4
24	4	4	5	4
25	5	4	3	5
26	4	4	4	4
27	4	4	3	5
28	4	5	4	4
29	4	4	5	4
30	4	4	4	5

3. E-loyalty

No	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5
1	4	4	4	4	5
2	4	4	5	4	3



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3	5	4	5	5	5
4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	5
7	5	4	4	5	4
8	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5
10	4	4	5	4	5
11	4	5	5	4	4
12	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3
14	4	4	4	5	5
15	4	4	5	4	5
16	4	4	3	4	4
17	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5
19	4	4	5	4	4
20	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	4	5	3	5
23	4	4	5	3	4
24	4	4	3	5	3
25	4	4	4	5	4
26	5	4	3	4	4
27	4	3	4	3	4
28	4	5	4	5	3
29	4	5	4	4	4
30	4	4	5	4	5

Lampiran 3 Data 125 Responden

1. E-service quality

No	Esq 1	Esq 2	Esq 3	Esq 4	Esq 5	Esq 6	Esq 7	Esq 8	Esq 9	Esq 10	Esq 11	Esq 12	Esq 13	Esq 14	Esq 15	Esq 16
1	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3
2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4
6	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5
7	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
8	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
10	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3



13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
14	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
15	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4
18	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4
29	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3
32	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
33	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
34	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
35	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
41	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
42	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
45	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
46	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
50	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
52	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
53	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4
54	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3
55	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3
56	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5
57	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
58	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
59	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3
60	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4



61	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
62	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
63	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
65	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
66	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
68	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
69	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
70	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	4	5
71	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4
72	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
73	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4
74	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5
75	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5
76	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4
77	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4
78	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
79	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3
80	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4
81	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4
82	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5
83	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4
84	3	4	2	5	3	4	5	4	3	5	2	5	4	5	4	5
85	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4
86	4	3	3	5	4	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5
87	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5
88	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5
89	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4
90	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5
91	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
92	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5
93	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5
94	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5
95	3	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	2	3	5	5	4
96	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5
97	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
98	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
99	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5
100	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
103	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
104	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
108	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5



109	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
114	5	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4
115	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
116	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
117	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
118	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
119	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
121	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
122	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
123	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
124	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
125	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5

2. E-trust

No	ET1	ET2	ET3	E4
1	3	4	5	4
2	4	3	4	4
3	4	3	3	4
4	3	3	4	5
5	4	4	3	5
6	4	4	4	5
7	4	4	3	3
8	4	4	4	4
9	4	5	4	4
10	5	5	5	5
11	4	4	4	4
12	3	3	3	4
13	4	4	4	5
14	5	5	3	4
15	5	5	4	4
16	4	4	4	4
17	3	4	5	4
18	4	4	4	5
19	4	4	4	4
20	4	3	4	4
21	4	3	4	3
22	4	4	4	4
23	3	3	4	5
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	3	4	5	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

27	4	4	4	4
28	4	3	3	4
29	5	5	4	5
30	4	4	4	4
31	4	3	5	4
32	4	4	4	4
33	4	4	5	4
34	5	4	5	5
35	5	4	4	5
36	5	5	5	5
37	5	4	5	5
38	5	5	5	5
39	5	4	5	5
40	5	5	4	5
41	4	5	5	5
42	4	5	4	5
43	4	4	4	4
44	3	4	3	4
45	4	5	4	5
46	4	4	4	5
47	3	3	3	3
48	5	5	5	5
49	5	5	5	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	3	4	4
53	3	4	4	5
54	4	3	4	4
55	4	4	5	4
56	5	4	3	5
57	4	4	4	4
58	4	4	3	5
59	4	5	4	4
60	4	4	5	4
61	4	4	4	5
62	5	4	4	5
63	4	4	4	4
64	5	4	4	5
65	4	5	4	4
66	5	5	5	5
67	4	5	5	4
68	5	5	5	4
69	5	4	5	4
70	4	5	3	4
71	4	4	5	4
72	5	4	5	5
73	5	5	4	3
74	5	5	5	5



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.

75	5	5	4	5
76	4	5	3	4
77	5	4	5	4
78	4	5	4	5
79	4	3	4	5
80	3	4	3	5
81	4	4	5	4
82	4	5	3	5
83	4	5	5	4
84	5	4	3	5
85	5	5	4	5
86	4	3	5	5
87	4	5	4	5
88	5	3	4	5
89	5	4	5	5
90	4	5	4	5
91	5	4	5	4
92	4	4	5	4
93	5	5	4	5
94	4	5	4	4
95	2	3	5	5
96	4	5	3	4
97	3	4	3	5
98	5	4	4	5
99	4	4	4	4
100	4	4	4	3
101	4	4	4	4
102	4	4	4	4
103	4	4	4	4
104	4	5	5	5
105	4	4	4	4
106	4	4	4	4
107	4	4	4	4
108	4	4	5	4
109	4	4	4	4
110	4	5	4	4
111	4	4	4	4
112	4	4	4	4
113	5	4	4	5
114	5	5	4	5
115	5	4	5	4
116	5	4	4	5
117	4	4	5	4
118	4	4	5	5
119	4	5	5	5
120	4	5	5	4
121	4	5	5	4
122	4	4	4	5



123	4	5	4	4
124	5	4	5	5
125	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

3. E-loyalty

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.

No	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5
1	5	4	5	5	3
2	4	3	5	3	4
3	3	2	3	4	4
4	4	4	5	4	5
5	5	3	5	5	3
6	4	3	3	5	3
7	4	3	3	4	2
8	4	3	4	4	4
9	4	3	3	4	4
10	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	3
12	3	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3
18	5	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4
20	4	3	2	2	3
21	4	3	3	3	3
22	4	4	3	4	3
23	4	4	4	5	4
24	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3
26	4	3	4	5	4
27	4	3	4	4	4
28	3	2	4	4	3
29	4	4	5	3	5
30	5	3	5	3	3
31	4	4	5	4	4
32	4	4	4	4	5
33	4	4	5	4	3
34	5	4	5	5	5
35	5	4	5	5	5
36	5	5	5	5	5
37	5	4	4	5	5
38	5	4	4	5	4
39	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5



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.

41	4	4	5	4	5
42	4	5	5	4	4
43	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	3
45	4	4	4	5	5
46	4	4	5	4	5
47	4	4	3	4	4
48	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5
50	4	4	5	4	4
51	5	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4
53	4	4	5	3	5
54	4	4	5	3	4
55	4	4	3	5	3
56	4	4	4	5	4
57	5	4	3	4	4
58	4	3	4	3	4
59	4	5	4	5	3
60	4	5	4	4	4
61	4	4	5	4	5
62	3	4	5	4	4
63	5	4	4	4	3
64	4	4	5	4	4
65	5	4	4	5	4
66	4	5	5	5	5
67	4	3	5	4	4
68	5	4	4	5	4
69	5	4	4	5	5
70	5	3	4	5	4
71	5	4	4	4	2
72	5	4	5	5	5
73	5	5	4	4	5
74	5	4	5	5	4
75	5	3	5	4	5
76	5	4	5	4	5
77	4	3	5	4	5
78	4	3	5	4	4
79	4	3	5	5	5
80	3	5	5	4	5
81	5	4	5	5	4
82	5	4	4	3	5
83	5	4	5	4	5
84	5	4	4	2	5
85	4	5	4	4	5
86	4	3	4	5	4
87	5	4	5	4	5
88	4	5	3	5	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

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

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



Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS

1. Uji Validitas *E-service quality*

		Correlations																
		ESQ1	ESQ2	ESQ3	ESQ4	ESQ5	ESQ6	ESQ7	ESQ8	ESQ9	ESQ10	ESQ11	ESQ12	ESQ13	ESQ14	ESQ15	ESQ16	ESQ_Total
ESQ1	Pearson Correlation	1	.185	.384*	.035	.567**	.315	.364*	.331	.345	.176	.120	.294	.282	.159	.067	.379*	.524**
	Sig. (2-tailed)		.327	.036	.855	.001	.090	.048	.074	.062	.352	.526	.115	.131	.400	.726	.039	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ2	Pearson Correlation	.185	1	.223	.297	.389*	.336	.680**	.526**	.428*	.139	.308	.209	.515**	.453*	.095	.282	.646**
	Sig. (2-tailed)	.327		.236	.111	.034	.070	.000	.003	.018	.464	.098	.268	.004	.012	.619	.131	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ3	Pearson Correlation	.384*	.223	1	.301	.714**	.506**	.123	.531**	.510**	.400*	.338	.303	.251	.136	.107	.499**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.036	.236		.106	.000	.004	.518	.003	.004	.029	.068	.104	.182	.474	.574	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ4	Pearson Correlation	.035	.297	.301	1	.322	.348	.200	.375*	.078	.400*	.338	.387*	.251	.216	.196	.354	.551**
	Sig. (2-tailed)	.855	.111	.106		.083	.060	.290	.041	.683	.029	.068	.034	.182	.253	.299	.055	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ5	Pearson Correlation	.567**	.389*	.714**	.322	1	.425*	.304	.520**	.384*	.208	.379*	.428*	.426*	.200	.140	.322	.713**
	Sig. (2-tailed)	.001	.034	.000	.083		.019	.102	.003	.036	.270	.039	.018	.019	.289	.461	.083	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ6	Pearson Correlation	.315	.336	.506**	.348	.425*	1	.330	.477**	.508**	.071	.436*	.361*	.347	.415*	.161	.343	.673**
	Sig. (2-tailed)	.090	.070	.004	.060	.019		.075	.008	.004	.710	.016	.050	.060	.023	.395	.063	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ7	Pearson Correlation	.364*	.680**	.123	.200	.304	.330	1	.194	.487**	.046	.530**	.357	.461*	.444*	.235	.249	.626**
	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.518	.290	.102	.075		.304	.006	.810	.003	.053	.010	.014	.212	.185	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ8	Pearson Correlation	.331	.526**	.531**	.375*	.520**	.477**	.194	1	.360	.345	.216	.213	.596**	.434*	.119	.382*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.074	.003	.003	.041	.003	.008	.304		.051	.062	.252	.258	.001	.017	.530	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ9	Pearson Correlation	.345	.428*	.510**	.078	.384*	.508**	.487**	.360	1	.094	.179	.222	.130	.437*	-.044	.212	.562*
	Sig. (2-tailed)	.062	.018	.004	.683	.036	.004	.006	.051		.622	.344	.239	.494	.016	.817	.262	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ10	Pearson Correlation	.176	.139	.400*	.400*	.208	.071	.046	.345	.094	1	-.054	.239	.245	.110	.540**	.484**	.478**
	Sig. (2-tailed)	.352	.464	.029	.029	.270	.710	.810	.062	.622		.776	.203	.192	.561	.002	.007	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ11	Pearson Correlation	.120	.308	.338	.338	.379*	.436*	.530**	.216	.179	-.054	1	.349	.391*	.165	.246	.150	.526**
	Sig. (2-tailed)	.526	.098	.068	.068	.039	.016	.003	.252	.344	.776		.059	.033	.382	.190	.429	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ12	Pearson Correlation	.294	.209	.303	.387*	.428*	.361*	.357	.213	.222	.239	.349	1	.214	.295	.150	.360	.565**
	Sig. (2-tailed)	.115	.268	.104	.034	.018	.050	.053	.258	.239	.203	.059		.256	.114	.428	.051	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ13	Pearson Correlation	.282	.515**	.251	.251	.426*	.347	.461*	.596**	.130	.245	.391*	.214	1	.545**	.453*	.192	.660**
	Sig. (2-tailed)	.131	.004	.182	.182	.019	.060	.010	.001	.494	.192	.033	.256		.002	.012	.309	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ14	Pearson Correlation	.159	.453*	.136	.216	.200	.415*	.444*	.434*	.437*	.110	.165	.295	.545**	1	.081	.036	.539**
	Sig. (2-tailed)	.400	.012	.474	.253	.289	.023	.014	.017	.016	.561	.382	.114	.002		.669	.851	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ15	Pearson Correlation	.067	.095	.107	.196	.140	.161	.235	.119	-.044	.540**	.246	.150	.453*	.081	1	.332	.401*
	Sig. (2-tailed)	.726	.619	.574	.299	.461	.395	.212	.530	.817	.002	.190	.428	.012	.669		.073	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ16	Pearson Correlation	.379*	.282	.499**	.354	.322	.343	.249	.382*	.212	.484**	.150	.360	.192	.036	.332	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.039	.131	.005	.055	.083	.063	.185	.037	.262	.007	.429	.051	.309	.851	.073		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ_Total	Pearson Correlation	.524**	.646**	.677**	.551**	.713**	.673**	.626**	.707**	.562**	.478**	.526**	.565**	.660**	.539**	.401*	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.001	.008	.003	.001	.000	.002	.028	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ber:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Uji Validitas *E-trust*

Correlations

		ET1	ET2	ET3	ET4	ET_Total
ET1	Pearson Correlation	1	.415*	.517**	.529**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.023	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
ET2	Pearson Correlation	.415*	1	.383*	.494**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.023		.037	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
ET3	Pearson Correlation	.517**	.383*	1	.222	.726**
	Sig. (2-tailed)	.003	.037		.239	.000
	N	30	30	30	30	30
ET4	Pearson Correlation	.529**	.494**	.222	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.239		.000
	N	30	30	30	30	30
ET_Total	Pearson Correlation	.817**	.753**	.726**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas *E-loyalty*

Correlations

		EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL_Total
EL1	Pearson Correlation	1	.510**	.277	.661**	.549**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.004	.138	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EL2	Pearson Correlation	.510**	1	.396*	.586**	.321	.742**
	Sig. (2-tailed)	.004		.030	.001	.084	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EL3	Pearson Correlation	.277	.396*	1	.111	.546**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.138	.030		.559	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EL4	Pearson Correlation	.661**	.586**	.111	1	.329	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.559		.076	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EL5	Pearson Correlation	.549**	.321	.546**	.329	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.002	.084	.002	.076		.000
	N	30	30	30	30	30	30
EL_Total	Pearson Correlation	.801**	.742**	.648**	.724**	.765**	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).



4. Uji Reliabilitas *E-service quality*

(C)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	16

5. Uji Reliabilitas *E-trust*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	4

6. Uji Reliabilitas *E-loyalty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	5

Hak cipta Dilindungi Undang-undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

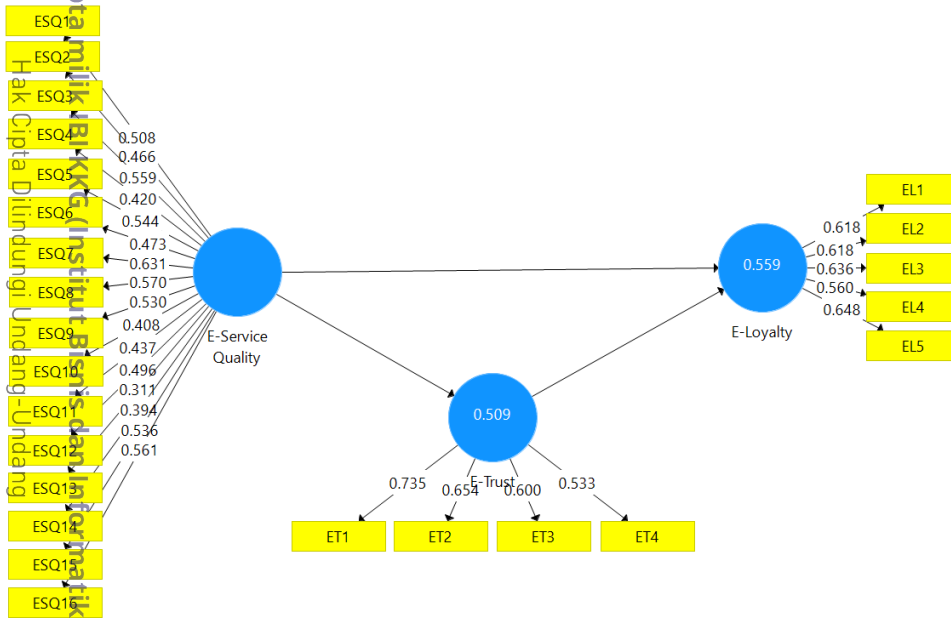
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



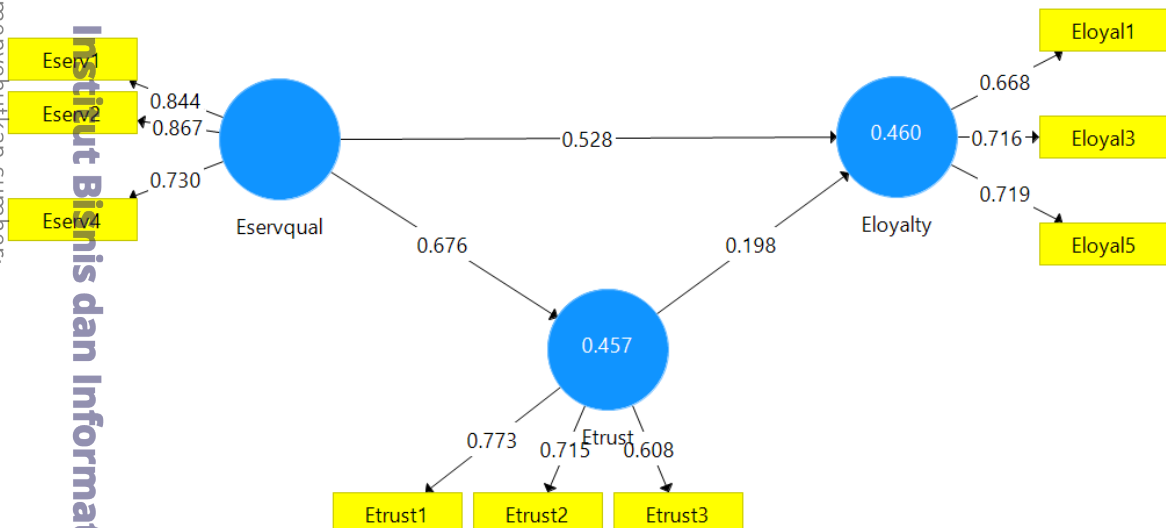
Lampiran 5 Uji SEM-PLS

1. Validitas Convergent

a. Outer Loadings Uji Pertama



b. Outer Loadings Uji Kedua





c. Nilai AVE

	Cron...	rho_A	Composi...	Average Variance Extracted (AVE)
Eloyalty	0.482	0.480	0.743	0.492
Eservqual	0.746	0.753	0.856	0.666
Etrust	0.478	0.488	0.743	0.493

2. Validitas Diskriminan

Discriminant Validity

	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	
	Eloyalty	Eservqual	Etrust
Eloyal	0.668	0.439	0.518
Eloyal3	0.716	0.488	0.321
Eloyal5	0.719	0.465	0.319
Eserv1	0.571	0.844	0.559
Eserv2	0.542	0.867	0.589
Eserv4	0.505	0.730	0.503
Etrust1	0.395	0.527	0.773
Etrust2	0.438	0.435	0.715
Etrust3	0.332	0.458	0.608

3. Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Eloyalty	0.482	0.743
Eservqual	0.746	0.856
Etrust	0.478	0.743

4. Koefisien Determinasi [®]

	R Square	R Square Adjusted
Eloyalty	0.460	0.451
Etrust	0.457	0.453

5. Uji analisis Jalur dan Uji Hipotesis

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistics...	P Values
Eservqual -> Eloyalty	0.528	0.536	0.103	5.146	0.000
Eservqual -> Etrust	0.676	0.682	0.049	13.921	0.000
Etrust -> Eloyalty	0.198	0.193	0.105	1.878	0.061

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistic...	P Values
Eservqual -> Etrust -> Eloyalty	0.134	0.132	0.073	1.835	0.067



Lampiran 6 Tabel R Tabel

©

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
	0.997	0.999	38	0.320	0.413
	0.950	0.990	39	0.316	0.408
	0.878	0.959	40	0.312	0.403
	0.811	0.917	41	0.308	0.398
	0.754	0.874	42	0.304	0.393
	0.707	0.834	43	0.301	0.389
	0.666	0.798	44	0.297	0.384
	0.632	0.765	45	0.294	0.380
	0.602	0.735	46	0.291	0.376
	0.576	0.708	47	0.288	0.372
	0.553	0.684	48	0.284	0.368
	0.532	0.661	49	0.281	0.364
	0.514	0.641	50	0.279	0.361
	0.497	0.623	55	0.266	0.345
	0.482	0.606	60	0.254	0.330
	0.468	0.590	65	0.244	0.317
	0.456	0.575	70	0.235	0.306
	0.444	0.561	75	0.227	0.296
	0.433	0.549	80	0.220	0.286
	0.432	0.537	85	0.213	0.278
	0.413	0.526	90	0.207	0.267
	0.404	0.515	95	0.202	0.263
	0.396	0.505	100	0.195	0.256
	0.388	0.496	125	0.176	0.230
	0.381	0.487	150	0.159	0.210
	0.374	0.478	175	0.148	0.194
	0.367	0.470	200	0.138	0.181
	0.361	0.463	300	0.113	0.148
	0.355	0.456	400	0.098	0.128
	0.349	0.449	500	0.088	0.115
	0.344	0.442	600	0.080	0.105
	0.339	0.436	700	0.074	0.097
	0.334	0.430	800	0.070	0.091
	0.329	0.424	900	0.065	0.086
	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG Unstube-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.