



LAMPIRAN

Lampiran 1 – Sampel Penelitian

Lampiran 1A – Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Domisili, dan Pendapatan Perbulan

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	35	31.8	31.8	31.8
	Wanita	75	68.2	68.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>35 Tahun	5	4.5	4.5	4.5
	12–17 Tahun	4	3.6	3.6	8.2
	18–23 Tahun	48	43.6	43.6	51.8
	24–29 Tahun	18	16.4	16.4	68.2
	30–35 Tahun	35	31.8	31.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Domisili

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jakarta Barat	17	15.5	15.5	15.5
	Jakarta Pusat	19	17.3	17.3	32.7
	Jakarta Selatan	20	18.2	18.2	50.9
	Jakarta Timur	39	35.5	35.5	86.4
	Jakarta Utara	15	13.6	13.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Pendapatan_Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> Rp 7.500.000	7	6.4	6.4	6.4
	0 – Rp 1.000.000	7	6.4	6.4	12.7
	1 – Rp 1.000.000	1	.9	.9	13.6
	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	23	20.9	20.9	34.5
	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.001	1	.9	.9	35.5
	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.002	1	.9	.9	36.4
	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	41	37.3	37.3	73.6
	Rp 5.000.000 – Rp 7.500.000	29	26.4	26.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditentang 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.



Lampiran 2 – Data dan Alat atau Instrumen Penelitian

Lampiran 2A – Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

"Pengaruh *E-service Quality* dan *Customer Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *E-commerce* Tokopedia" (Studi Kasus Pelanggan di Jakarta)

Halo!, saya Maycel Claristha mahasiswa dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saya sedang dalam proses penyelesaian skripsi saya dan tengah menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh *E-service Quality* dan *Customer Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *E-Commerce* Tokopedia (studi kasus pelanggan di Jakarta)". Saya memohon ketersediaannya dalam berpartisipasi untuk membantu mengisi kuesioner ini, yang bertujuan untuk mengetahui pengalaman yang anda rasakan selama menggunakan aplikasi Tokopedia. Segala bantuan yang diberikan akan sangat saya hargai. Terima kasih atas partisipasinya.

Petunjuk Pengisian:

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

Identitas Responden

Nama Lengkap:

Nama Lengkap *

Teks jawaban panjang

Jenis Kelamin:

Jenis Kelamin *

☐ Pria

☐ Wanita

Umur

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.



Umur *

- ☐ 12-17 Tahun
- ☐ 18-23 Tahun
- ☐ 24-29 Tahun
- ☐ 30-35 Tahun
- ☐ 35 Tahun

Pendapatan Perbulan:

Pendapatan Perbulan

- ☐ Rp 1.000.000
- ☐ Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
- ☐ Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
- ☐ Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
- ☐ Rp 7.500.000

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.

KUESIONER

1. E-Service Quality (X1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Efisiensi						
1	Saya dapat menemukan produk yang saya cari dengan mudah di Tokopedia					
2	Aplikasi Tokopedia dapat diakses secara mudah					
Fullfillment						
3	Produk yang disediakan Tokopedia lengkap dalam memenuhi kebutuhan saya					
4	Estimasi pengiriman yang diperkirakan Tokopedia tepat waktu					
Ketersediaan Sistem						
5	Saya tidak pernah mengalami masalah dalam mengakses aplikasi Tokopedia					
6	Performa aplikasi Tokopedia terasa stabil dalam menghadapi <i>high season</i> (hari libur/raya, harbolnas, dll)					
Privasi						
7	Data privasi Tokopedia saya terasa aman					
8	Saya diberikan kontrol penuh					



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



© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) 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.	dalam mengatur pengaturan privasi dan keamanan akun (password, info pribadi, dll)					
	Responsiveness					
	9 Tokopedia tanggap dalam memberikan respon pada penanganan masalah ataupun keluhan saya 10 Tokopedia mampu memberikan solusi yang memuaskan dalam menanggapi kendala bertransaksi					
11 Contact 12 13	Compensation					
	Proses klaim kompensasi di Tokopedia mudah dilakukan (pengembalian dana, dll)					
	Menemukan layanan pelanggan Tokopedia terasa mudah (<i>live chat</i> , email, dll)					
	<i>Customer Service</i> (CS) Tokopedia terasa efektif dalam menyelesaikan masalah ataupun pertanyaan anda					

2. Customer Perceived Value (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Manfaat Produk						
	Produk yang diperoleh dari Tokopedia sesuai dengan deskripsi					
	Produk yang diterima berkualitas baik					
Manfaat Layanan						
	Layanan tambahan seperti penawaran promo atau program loyalitas yang diberikan oleh Tokopedia terasa memberikan manfaat					
Manfaat Reputasi						
	Reputasi yang dimiliki Tokopedia memengaruhi keputusan saya untuk berbelanja ataupun menggunakannya					
Biaya Harga						
	Harga yang ditawarkan cenderung terjangkau dan bersaing					
Biaya Waktu						
	Berbelanja atau melakukan transaksi pada Tokopedia terasa cepat dan menghemat waktu					
Biaya Tenaga						





7	Bertransaksi di Tokopedia terasa menghemat tenaga					
---	---	--	--	--	--	--

Biaya Fisik

8	Biaya pengiriman produk di Tokopedia terasa sepadan dengan manfaat yang diperoleh					
---	---	--	--	--	--	--

3. Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

Makes Regular Repeat Purchase

1	Saya lebih dari 1 kali berbelanja di Tokopedia					
2	Kedepannya saya akan melakukan pembelian ulang di Tokopedia					

Purchase Across Product Or Service Lines

3	Pernah melakukan pembelian seperti tiket pesawat, token listrik, <i>topup e-money</i> , melakukan pengisian pulsa pada aplikasi Tokopedia					
4	Pernah melakukan pembelian produk produk berupa barang pada aplikasi Tokopedia					

Refers Others

5	Akan merekomendasikan kerabat untuk menggunakan aplikasi Tokopedia					
6	Pernah merekomendasikan					

1. Dilarang menyalin atau menjiplak isi laporan ini untuk dipertanggungjawabkan atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- 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.



1	Hak Cipta milik IBI KKGI (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	terhadap teman atau kerabat untuk menggunakan aplikasi Tokopedia					
		<i>Demonstrates An Immunity To The Full Of Competitiom</i>					
		Saya selalu menggunakan aplikasi Tokopedia					
	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Saya tidak mudah dipengaruhi dan beralih dikarenakan iklan ataupun promosi dari aplikasi serupa lainnya					

1. Dilarang menjiplak 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.

Lampiran 2B – Profil Responden Penelitian

Responden	Jenis Kelamin	Umur	Tempat Tinggal / Domisili	Pendapatan Perbulan
1	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
2	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
3	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
4	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
5	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
6	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
7	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Barat	0 - Rp 1.000.000
8	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
9	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
10	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Timur	0 - Rp 1.000.000
11	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
12	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
13	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
14	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
15	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	0 - Rp 1.000.000
16	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
17	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
18	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Barat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
19	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
20	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	0 - Rp 1.000.000
21	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
22	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
23	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	0 - Rp 1.000.000
24	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
25	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
26	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
27	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Barat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
28	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	> Rp 7.500.000
29	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
30	Pria	>35 Tahun	Jakarta Utara	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
31	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
32	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
33	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
34	Pria	>35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
35	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Utara	> Rp 7.500.000
36	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
37	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
38	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
39	Pria	24-29 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
40	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
41	Pria	24-29 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
42	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
43	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Utara	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
44	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
45	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
46	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
47	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
48	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Barat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
49	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000



1. Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie).
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin IBIKKG.
- 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.



50	Pria	>35 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
51	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
52	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
53	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
54	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
55	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
56	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
57	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
58	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
59	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Utara	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
60	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
61	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
62	Wanita	12-17 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
63	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
64	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
65	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
66	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
67	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
68	Wanita	12-17 Tahun	Jakarta Barat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
69	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
70	Wanita	>35 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
71	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
72	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
73	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
74	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
75	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
76	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
77	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
78	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
79	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
80	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
81	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
82	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
83	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Utara	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
84	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
85	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
86	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Barat	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
87	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
88	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	> Rp 7.500.000
89	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
90	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
91	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Timur	0 - Rp 1.000.000
92	Wanita	24-29 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
93	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
94	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Selatan	> Rp 7.500.000
95	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
96	Pria	30-35 Tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
97	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
98	Wanita	12-17 Tahun	Jakarta Utara	0 - Rp 1.000.000
99	Pria	24-29 Tahun	Jakarta Timur	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
100	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	> Rp 7.500.000

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie).
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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.



101	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
102	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
103	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
104	Pria	24-29 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000
105	Wanita	18-23 Tahun	Jakarta Selatan	> Rp 7.500.000
106	Pria	24-29 Tahun	Jakarta Utara	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000
107	Wanita	12-17 Tahun	Jakarta Barat	0 - Rp 1.000.000
108	Pria	18-23 Tahun	Jakarta Pusat	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000
109	Wanita	>35 Tahun	Jakarta Pusat	> Rp 7.500.000
110	Wanita	30-35 Tahun	Jakarta Timur	Rp 5.000.000 - Rp 7.500.000

Lampiran 2C – Hasil Kuesioner Variabel *E-Service Quality* (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	54
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	59
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
6	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	55
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	63
8	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	56
9	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	60
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
11	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	35
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
13	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	61
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
15	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	62
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	49
19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
20	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	57
21	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	33
22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	56
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	55
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
25	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	60
26	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
28	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	3	50
29	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	55
30	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	56
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	55
32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	56
33	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	60
34	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	58
35	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	58
36	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	57

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.



37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	37
38	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
39	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	59
40	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	57
41	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	58
42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	54
43	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	55
44	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	57
45	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	55
46	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	59
47	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	58
48	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	56
49	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	56
50	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	59
51	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	55
52	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	61
53	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	56
54	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	57
55	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	58
56	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	55
57	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	57
58	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	56
59	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57
60	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	57
61	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	55
62	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	55
63	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	58
64	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	57
65	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	48
66	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	60
67	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	57
68	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
69	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	58
70	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	60
71	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	55
72	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	58
73	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	58
74	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	60
75	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	58
76	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	56
77	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	59
78	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	58
79	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	55
80	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	57
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	55
82	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	57
83	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	57
84	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	55
85	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	59
86	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	59
87	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	57

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.



88	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	57
89	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	58
90	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	57
91	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48
92	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	53
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	54
94	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	46
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	61
96	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	55
97	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	56
98	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	56
99	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	56
100	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	54
101	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	58
102	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	57
103	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	56
104	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	56
105	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	57
106	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	59
107	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	53
108	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	44
109	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	44
110	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	58

Lampiran 2D – Hasil Kuesioner Variabel *Customer Perceived Value* (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	total
1	4	4	4	4	4	4	4	5	33
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	4	5	4	5	4	4	5	36
4	4	4	4	5	4	5	5	4	35
5	4	5	5	5	5	5	5	5	39
6	4	5	4	4	5	5	5	5	37
7	5	5	5	5	5	5	5	4	39
8	5	4	4	4	5	5	4	4	35
9	5	5	4	5	5	5	4	5	38
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	3	3	3	3	3	3	3	2	23
12	5	5	5	5	4	5	5	5	39
13	5	5	5	4	5	5	5	5	39
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	4	4	4	4	4	4	4	33
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	3	4	4	4	4	4	4	31
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	5	5	5	4	4	4	35
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	5	5	4	5	4	5	5	4	37

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani 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.



23	5	5	5	4	4	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	4	4	4	4	5	5	5	5	36
28	3	3	4	4	5	4	4	4	31
29	4	4	4	4	5	5	5	5	36
30	3	5	5	3	5	4	4	4	33
31	4	5	5	5	5	5	4	5	38
32	4	4	4	5	4	3	4	4	32
33	5	5	5	3	4	4	4	5	35
34	4	5	4	4	4	4	4	4	33
35	4	5	4	4	4	4	4	4	33
36	4	4	5	4	4	4	5	4	34
37	3	3	4	3	3	3	4	3	26
38	5	4	4	4	4	5	5	4	35
39	4	5	5	5	3	4	4	4	34
40	4	4	4	5	4	4	4	4	33
41	5	5	5	5	4	4	4	4	36
42	4	4	4	4	4	5	5	5	35
43	5	5	5	4	4	4	4	4	35
44	4	5	4	4	4	5	4	4	34
45	4	5	5	5	4	4	4	4	35
46	5	4	4	4	4	5	5	4	35
47	5	5	4	4	4	4	5	5	36
48	5	5	4	4	4	5	5	4	36
49	5	4	4	4	5	4	4	5	35
50	4	4	4	4	4	4	5	5	34
51	5	5	5	4	4	4	4	4	35
52	5	4	4	4	4	5	5	5	36
53	4	4	4	4	5	5	4	4	34
54	4	3	4	4	4	5	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	5	5	34
56	4	3	4	3	4	4	4	4	30
57	4	5	5	4	4	4	5	5	36
58	4	5	5	5	4	5	5	5	38
59	4	4	4	4	4	5	5	5	35
60	5	5	4	4	4	4	4	4	34
61	5	4	4	4	4	4	4	4	33
62	4	4	4	4	4	5	5	4	34
63	4	4	4	4	4	4	4	5	33
64	4	5	4	4	4	4	5	5	35
65	5	5	4	4	5	5	4	4	36
66	5	5	5	5	5	4	3	3	35
67	5	4	5	4	4	4	4	4	34
68	4	5	5	4	4	4	5	5	36
69	4	4	4	5	5	5	5	5	37
70	5	5	4	4	4	4	4	5	35

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
Hak Cipta 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.



71	4	5	5	5	5	4	4	4	36
72	4	5	4	4	4	4	4	4	33
73	5	5	4	4	4	4	3	4	33
74	4	4	5	5	5	5	4	5	37
75	4	4	4	4	4	5	5	4	34
76	5	5	4	4	4	4	4	4	34
77	4	4	4	4	5	4	4	5	34
78	5	4	4	4	4	4	4	5	34
79	3	2	3	5	4	4	4	5	30
80	5	5	5	4	4	5	5	4	37
81	4	5	5	4	5	4	4	4	35
82	5	5	5	5	4	4	4	5	37
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	5	5	4	34
85	4	4	5	5	5	4	4	4	35
86	4	4	4	4	4	4	4	5	33
87	4	4	5	5	5	5	5	4	37
88	5	5	4	4	4	4	4	4	34
89	4	4	4	4	4	4	4	5	33
90	4	4	4	5	4	4	4	4	33
91	4	4	3	3	4	4	4	3	29
92	4	4	5	5	5	5	5	5	38
93	5	4	4	4	4	4	5	4	34
94	5	4	4	5	4	5	5	4	36
95	5	4	4	3	4	5	5	5	35
96	5	5	5	5	5	4	4	5	38
97	4	5	4	4	4	4	4	5	34
98	4	4	4	4	4	5	5	4	34
99	4	5	5	5	5	3	4	4	35
100	3	4	4	4	4	3	4	4	30
101	4	5	4	5	4	4	5	5	36
102	5	5	4	4	4	5	5	4	36
103	4	4	5	4	4	5	4	5	35
104	5	4	5	5	5	4	4	5	37
105	5	5	5	4	4	4	4	4	35
106	5	4	4	4	5	4	4	4	34
107	5	4	4	4	5	4	4	5	35
108	5	4	5	5	5	4	5	5	38
109	4	4	5	5	5	4	4	4	35
110	5	4	5	4	4	4	4	4	34

Lampiran 2E – Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	total
1	4	4	4	3	4	4	4	5	32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	4	5	4	4	4	36

4	5	4	4	5	4	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	4	39
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	4	5	4	4	4	5	4	4	34
9	4	5	4	4	5	5	5	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	3	3	3	3	3	3	2	2	22
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	5	5	4	5	5	4	4	36
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	5	4	39
16	4	4	5	5	5	5	5	4	37
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	1	5	5	5	2	2	30
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	5	5	4	4	4	5	4	5	36
21	3	3	3	3	3	4	3	3	25
22	4	5	5	4	4	4	5	5	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	3	2	4	3	3	3	4	26
27	4	4	5	5	5	5	4	4	36
28	5	4	4	4	4	4	3	3	31
29	4	4	4	5	4	5	4	5	35
30	4	5	5	4	4	4	5	4	35
31	5	5	5	4	5	5	4	4	37
32	4	5	5	5	4	4	4	4	35
33	4	4	4	4	5	4	5	5	35
34	4	4	5	4	5	5	4	4	35
35	4	4	5	4	5	5	4	4	35
36	5	5	5	4	4	4	4	5	36
37	4	4	3	3	3	3	3	4	27
38	4	4	4	5	5	4	4	4	34
39	5	4	3	4	4	4	4	4	32
40	4	5	4	4	4	5	4	4	34
41	4	5	5	5	4	4	4	5	36
42	5	4	4	4	4	5	5	4	35
43	5	5	4	4	4	5	5	4	36
44	4	4	5	5	5	5	5	5	38
45	4	5	4	4	5	5	5	4	36
46	4	4	4	4	4	5	5	4	34
47	5	4	4	4	4	5	4	4	34
48	4	4	4	5	5	4	4	5	35
49	4	5	4	5	5	4	5	5	37
50	5	5	5	5	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	5	5	5	5	36
52	4	5	4	4	4	5	5	4	35
53	4	5	4	4	4	4	4	4	33
54	4	4	4	4	5	5	4	5	35

36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54

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



55	5	5	5	4	4	4	4	4	35
56	4	4	5	5	4	4	4	5	35
57	4	4	4	4	4	4	4	5	33
58	4	5	4	4	4	4	5	5	35
59	5	4	4	4	4	4	5	5	35
60	4	4	5	4	4	4	5	5	35
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	4	4	5	5	5	4	35
63	4	5	5	5	4	4	4	4	35
64	5	5	4	4	5	5	5	4	37
65	4	4	5	5	5	5	4	4	36
66	5	5	4	4	4	5	5	5	37
67	4	4	3	4	4	3	4	4	30
68	4	4	4	4	5	5	5	4	35
69	4	4	4	4	4	4	5	5	34
70	5	5	4	4	4	4	4	4	34
71	4	5	5	5	5	4	4	5	37
72	4	4	4	5	5	5	5	4	36
73	4	4	5	4	5	4	5	5	36
74	5	4	4	4	4	4	4	4	33
75	4	4	4	4	5	5	5	4	35
76	5	4	4	5	5	4	4	5	36
77	5	5	5	5	5	4	4	4	37
78	5	5	4	4	4	5	5	5	37
79	5	5	4	4	4	5	5	4	36
80	5	5	5	5	5	5	5	4	39
81	4	4	4	4	5	5	5	5	36
82	4	4	4	5	5	5	5	4	36
83	5	4	4	5	5	4	4	4	35
84	4	4	4	4	5	5	5	5	36
85	4	4	4	5	5	5	5	5	37
86	3	3	3	4	4	3	4	4	28
87	4	4	5	5	4	4	4	4	34
88	4	4	5	4	4	4	5	5	35
89	5	5	5	4	4	4	4	5	36
90	4	5	4	5	5	5	4	4	36
91	4	4	3	4	4	4	3	4	30
92	5	5	5	4	5	5	5	5	39
93	4	4	5	5	4	5	4	3	34
94	4	4	5	5	4	4	5	5	36
95	5	5	5	5	5	4	5	4	38
96	5	5	5	4	4	4	4	5	36
97	5	4	4	5	5	5	4	5	37
98	4	4	5	5	5	5	5	5	38
99	5	5	4	4	4	5	4	5	36
100	5	4	4	4	5	4	5	4	35
101	4	5	5	5	4	4	4	4	35
102	4	5	4	5	5	5	5	4	37
103	4	5	4	4	5	5	4	4	35
104	4	5	5	5	4	4	5	5	37
105	4	4	4	5	5	5	5	5	37

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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.



106	4	5	4	4	4	4	4	4	33
107	4	4	5	5	5	3	4	4	34
108	4	5	4	5	5	4	3	5	35
109	5	5	4	4	5	5	5	5	38
110	4	4	3	3	4	4	4	4	30

Lampiran 3 – Hasil Analisis dan Pengolahan Data

Lampiran 3A – Hasil Uji Validitas *E-Service Quality* (X1)

		Correlations														
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	total_x1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.613**	.373**	.404**	.527**	.438**	.407**	.548**	.449**	.525**	.389**	.452**	.396**	.757**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.2	Pearson Correlation	.613**	1	.455**	.414**	.403**	.467**	.501**	.493**	.475**	.389**	.298**	.303**	.317**	.719**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.001	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.3	Pearson Correlation	.373**	.455**	1	.432**	.415**	.358**	.343**	.455**	.428**	.403**	.322**	.358**	.270**	.662**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.004	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.4	Pearson Correlation	.404**	.414**	.432**	1	.667**	.445**	.193*	.350**	.326**	.361**	.338**	.341**	.208*	.643**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.043	.000	.001	.000	.000	.000	.030	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.5	Pearson Correlation	.527**	.403**	.415**	.667**	1	.489**	.235*	.300**	.225*	.392**	.402**	.400**	.349**	.679**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.013	.001	.018	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.6	Pearson Correlation	.438**	.467**	.358**	.445**	.489**	1	.444**	.351**	.398**	.331**	.220*	.241*	.219*	.639**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.021	.011	.022	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.7	Pearson Correlation	.407**	.501**	.343**	.193*	.235*	.444**	1	.502**	.403**	.357**	.128	.254**	.277**	.593**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.043	.013	.000		.000	.000	.000	.182	.007	.003	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.8	Pearson Correlation	.548**	.493**	.455**	.350**	.300**	.351**	.502**	1	.629**	.478**	.410**	.325**	.237*	.716**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.013	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.9	Pearson Correlation	.449**	.475**	.428**	.326**	.225*	.398**	.403**	.629**	1	.593**	.437**	.244*	.215*	.680**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.018	.000	.000	.000		.000	.000	.010	.024	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.10	Pearson Correlation	.525**	.389**	.403**	.361**	.392**	.331**	.357**	.478**	.593**	1	.592**	.445**	.354**	.721**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.11	Pearson Correlation	.389**	.298**	.322**	.338**	.402**	.220*	.128	.410**	.437**	.592**	1	.380**	.300**	.599**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	.000	.021	.182	.000	.000	.000		.000	.001	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.12	Pearson Correlation	.452**	.303**	.358**	.341**	.400**	.241*	.254**	.325**	.244*	.445**	.380**	1	.560**	.612**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.011	.007	.001	.010	.000	.000		.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
X1.13	Pearson Correlation	.396**	.317**	.270**	.208*	.349**	.219*	.277**	.237*	.215*	.354**	.300**	.560**	1	.541**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.030	.000	.022	.003	.013	.024	.000	.001	.000		.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	
total_x1	Pearson Correlation	.757**	.719**	.662**	.643**	.679**	.639**	.593**	.716**	.680**	.721**	.599**	.612**	.541**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	

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

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

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 3B – Hasil Uji Validitas *Customer Perceived Value* (X2)

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.486**	.336**	.204*	.228*	.324**	.202*	.242*	.604**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.033	.016	.001	.034	.011	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	.486**	1	.523**	.292**	.221*	.214*	.198*	.234*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.020	.025	.038	.014	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	.336**	.523**	1	.486**	.447**	.174	.182	.282**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.069	.057	.003	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.4	Pearson Correlation	.204*	.292**	.486**	1	.448**	.272**	.236*	.306**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.033	.002	.000		.000	.004	.013	.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.5	Pearson Correlation	.228*	.221*	.447**	.448**	1	.367**	.176	.394**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.016	.020	.000	.000		.000	.066	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.6	Pearson Correlation	.324**	.214*	.174	.272**	.367**	1	.651**	.375**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.001	.025	.069	.004	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.7	Pearson Correlation	.202*	.198*	.182	.236*	.176	.651**	1	.470**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.034	.038	.057	.013	.066	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.8	Pearson Correlation	.242*	.234*	.282**	.306**	.394**	.375**	.470**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.011	.014	.003	.001	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total_X2	Pearson Correlation	.604**	.639**	.671**	.633**	.632**	.658**	.606**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Lampiran 3C – Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.496**	.192*	.179	.199*	.267**	.178	.154	.506**
	Sig. (2-tailed)		.000	.045	.061	.037	.005	.064	.108	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.2	Pearson Correlation	.496**	1	.389**	.238*	.230*	.323**	.249**	.187	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.016	.001	.009	.051	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.3	Pearson Correlation	.192*	.389**	1	.414**	.308**	.197*	.446**	.388**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.045	.000		.000	.001	.039	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.4	Pearson Correlation	.179	.238*	.414**	1	.501**	.225*	.197*	.178	.579**
	Sig. (2-tailed)	.061	.012	.000		.000	.018	.040	.063	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.5	Pearson Correlation	.199*	.230*	.308**	.501**	1	.542**	.424**	.220*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.037	.016	.001	.000		.000	.000	.021	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.6	Pearson Correlation	.267**	.323**	.197*	.225*	.542**	1	.465**	.128	.623**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.039	.018	.000		.000	.184	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.7	Pearson Correlation	.178	.249**	.446**	.197*	.424**	.465**	1	.522**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.064	.009	.000	.040	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.8	Pearson Correlation	.154	.187	.388**	.178	.220*	.128	.522**	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.108	.051	.000	.063	.021	.184	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total_Y	Pearson Correlation	.506**	.609**	.694**	.579**	.677**	.623**	.719**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

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



Lampiran 3D – Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	8

Lampiran 3E – Tabel Analisa Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-Service Quality	110	33.00	65.00	55.7182	5.39475
Customer Perceived Value	110	23.00	40.00	34.5000	3.00076
Loyalitas Pelanggan	110	22.00	40.00	34.9545	3.03613
Valid N (listwise)	110				

Lampiran 3F – Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel *E-Service Quality* (X1)

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
Netral	6	5.5	5.5	7.3
Setuju	81	73.6	73.6	80.9
Sangat setuju	21	19.1	19.1	100.0
Total	110	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
Netral	7	6.4	6.4	8.2
Setuju	63	57.3	57.3	65.5
Sangat setuju	38	34.5	34.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

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



X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	netral	6	5.5	5.5	7.3
	setuju	54	49.1	49.1	56.4
	sangat setuju	48	43.6	43.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	netral	8	7.3	7.3	8.2
	setuju	64	58.2	58.2	66.4
	sangat setuju	37	33.6	33.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	2.7	2.7	2.7
	netral	4	3.6	3.6	6.4
	setuju	64	58.2	58.2	64.5
	sangat setuju	39	35.5	35.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	netral	7	6.4	6.4	8.2
	setuju	52	47.3	47.3	55.5
	sangat setuju	49	44.5	44.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	netral	6	5.5	5.5	6.4
	setuju	59	53.6	53.6	60.0
	sangat setuju	44	40.0	40.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	1	.9	.9	1.8
	netral	7	6.4	6.4	8.2
	setuju	56	50.9	50.9	59.1
	sangat setuju	45	40.9	40.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	netral	5	4.5	4.5	5.5
	setuju	62	56.4	56.4	61.8
	sangat setuju	42	38.2	38.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

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



X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	netral	3	2.7	2.7	4.5
	setuju	59	53.6	53.6	58.2
	sangat setuju	46	41.8	41.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	5	4.5	4.5	4.5
	setuju	63	57.3	57.3	61.8
	sangat setuju	42	38.2	38.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	netral	6	5.5	5.5	6.4
	setuju	63	57.3	57.3	63.6
	sangat setuju	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	9	8.2	8.2	8.2
	setuju	65	59.1	59.1	67.3
	sangat setuju	36	32.7	32.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Lampiran 3G – Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel *Customer Perceived Value* (X2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	8	7.3	7.3	7.3
	setuju	56	50.9	50.9	58.2
	sangat setuju	46	41.8	41.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.9	.9	.9
	netral	8	7.3	7.3	8.2
	setuju	54	49.1	49.1	57.3
	sangat setuju	47	42.7	42.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	5	4.5	4.5	4.5
	setuju	64	58.2	58.2	62.7
	sangat setuju	41	37.3	37.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

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



X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	9	8.2	8.2	8.2
	setuju	66	60.0	60.0	68.2
	sangat setuju	35	31.8	31.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	5	4.5	4.5	4.5
	setuju	69	62.7	62.7	67.3
	sangat setuju	36	32.7	32.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	7	6.4	6.4	6.4
	setuju	63	57.3	57.3	63.6
	sangat setuju	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	5	4.5	4.5	4.5
	setuju	64	58.2	58.2	62.7
	sangat setuju	41	37.3	37.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	1	.9	.9	.9
	netral	5	4.5	4.5	5.5
	setuju	59	53.6	53.6	59.1
	sangat setuju	45	40.9	40.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Lampiran 3H – Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	3	2.7	2.7	2.7
	setuju	67	60.9	60.9	63.6
	sangat setuju	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	4	3.6	3.6	3.6
	setuju	55	50.0	50.0	53.6
	sangat setuju	51	46.4	46.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

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



Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.9	.9	.9
	tidak setuju	1	.9	.9	1.8
	netral	8	7.3	7.3	9.1
	setuju	57	51.8	51.8	60.9
	sangat setuju	43	39.1	39.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	5	4.5	4.5	4.5
	setuju	61	55.5	55.5	60.0
	sangat setuju	44	40.0	40.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	4	3.6	3.6	3.6
	setuju	53	48.2	48.2	51.8
	sangat setuju	53	48.2	48.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	6	5.5	5.5	5.5
	setuju	51	46.4	46.4	51.8
	sangat setuju	53	48.2	48.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	netral	6	5.5	5.5	7.3
	setuju	53	48.2	48.2	55.5
	sangat setuju	49	44.5	44.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	1.8	1.8	1.8
	netral	3	2.7	2.7	4.5
	setuju	61	55.5	55.5	60.0
	sangat setuju	44	40.0	40.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

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 3I – Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89002888
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.054
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.281
	99% Confidence Interval	Lower Bound .269
		Upper Bound .292

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Lampiran 3J – Hasil Uji Multikolinearitas, Regresi Linier Berganda, dan Uji t

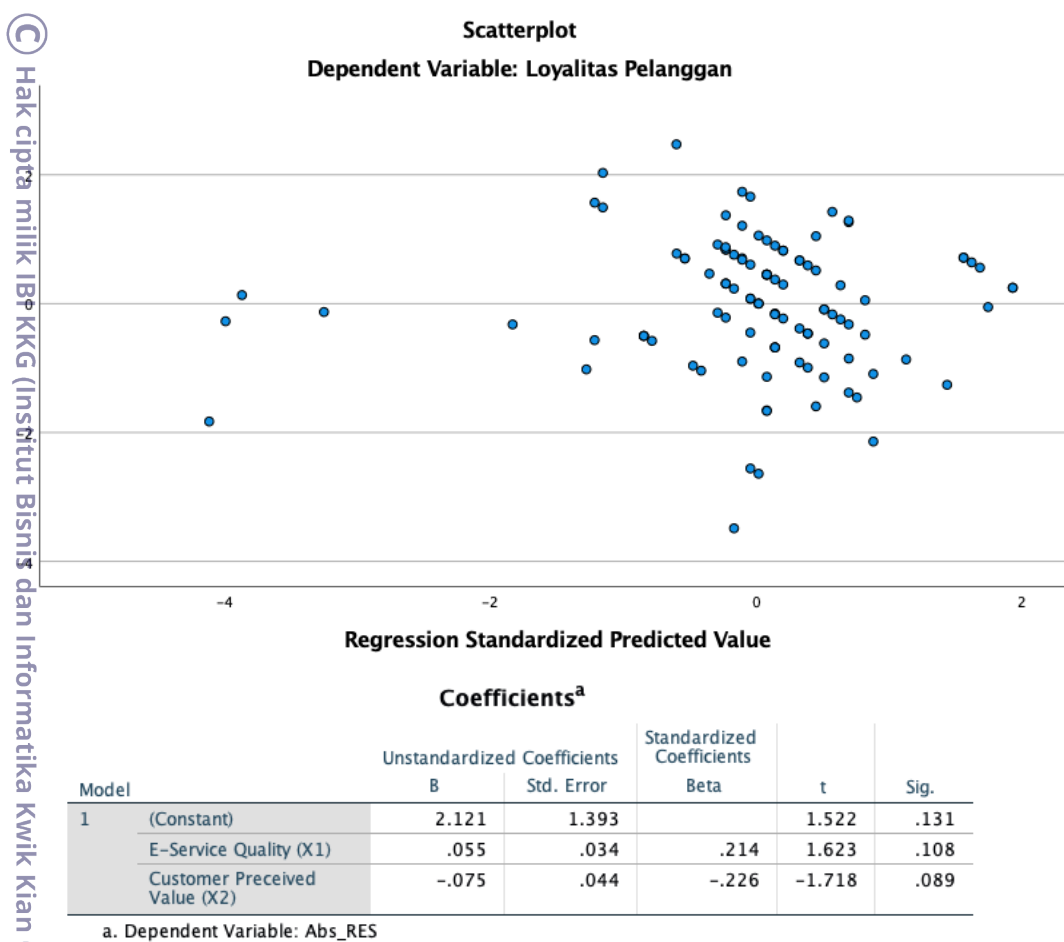
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.574	2.191		3.000	.003		
	Service Quality	.147	.047	.261	3.119	.002	.518	1.929
	Customer Perceived Value	.586	.085	.579	6.926	.000	.518	1.929

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Lampiran 3K – Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 3L – Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.612	.605	1.90761

a. Predictors: (Constant), Customer Perceived Value, E-Service Quality



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



Lampiran 3M – Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

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 3N – Tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 3O – Tabel r

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771

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.