

Lampiran 1.

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE TERHADAP MINAT BELI
ULANG DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Pengguna Marketplace Shopee Ladyfame Bandar Lampung)

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi dalam rangka menyelesaikan studi Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam bentuk tanggapan terhadap beberapa pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Marketplace Shopee Ladyfame Bandar Lampung"**. Objek marketplace yang dimaksud dalam penelitian ini adalah shopee ladyfame bandar lampung karena pada marketplace tersebut ladyfame melakukan operasi jual-beli produknya dengan berbagai fitur dan diskon yang menarik. Adapun pengumpulan data dari kuesioner ini semata-mata digunakan untuk keperluan akademik dan penelitian serta data dalam kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Akhir kata, saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kerjasama, bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya



Arini Ulya Mawaddah

NPM. 1912110187

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden	:
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia Responden	_____ Tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SMA/SMK <input type="radio"/> Diploma/Vokasi <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3
Pekerjaan	<input type="radio"/> Buruh <input type="radio"/> Guru <input type="radio"/> Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> Mahasiswa <input type="radio"/> Pelajar <input type="radio"/> Karyawan <input type="radio"/> DII
Lama Berbelanja di Marketplace Ladyfame	<input type="radio"/> < 1 Tahun <input type="radio"/> 1-2 Tahun
Rata-Rata Jumlah Pengeluaran/bulan	<input type="radio"/> 1.000.000 – 3.000.000 <input type="radio"/> 3.000.000 – 5.000.000 <input type="radio"/> 5.000.000 – 8.000.000 <input type="radio"/> > 8.000.000

- Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan yang dianggap paling tepat dengan petunjuk sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju (5)
- S = Setuju (4)
- CS = Cukup Setuju (3)
- TS = Tidak Setuju (2)
- STS = Sangat Tidak Setuju (1)

1. Kualitas Pelayanan Online

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Marketplace ladyfame memberi kemudahan dalam bertransaksi.					
2.	Marketplace ladyfame memberi kemudahan dalam mencari produk.					
3.	Marketplace ladyfame memberi kemudahan dalam pembayaran.					
4.	Marketplace ladyfame cepat dalam memenuhi produk yang telah dipesan.					
5.	Marketplace ladyfame memiliki kesesuaian produk dengan yang ditawarkan pada gambar					
6.	Marketplace ladyfame memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan diterima pelanggan					
7.	Marketplace ladyfame memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk					

Berilah tanda checklist (√) pada salah satu pilihan yang dianggap paling tepat dengan petunjuk sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju (5)
 S = Setuju (4)
 CS = Cukup Setuju (3)
 TS = Tidak Setuju (2)
 STS = Sangat Tidak Setuju (1)

1. Kualitas Pelayanan Online

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Marketplace ladyfame memberi kemudahan dalam bertransaksi.					
2.	Marketplace ladyfame memberi kemudahan dalam mencari produk.					
3.	Marketplace ladyfame memberi kemudahan dalam pembayaran.					
4.	Marketplace ladyfame cepat dalam memenuhi produk yang telah dipesan.					
5.	Marketplace ladyfame memiliki kesesuaian produk dengan yang ditawarkan pada gambar					
6.	Marketplace ladyfame memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan diterima pelanggan					
7.	Marketplace ladyfame memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk					

8.	Marketplace ladyfame cepat merespon saat ada keterlambatan pengiriman					
9.	Marketplace ladyfame memiliki banyak pilihan produk dan harga yang ditawarkan					
10.	Marketplace ladyfame cepat dalam pengiriman produk					
11.	Marketplace ladyfame selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru					
12.	Marketplace ladyfame selalu merespon dengan sangat baik apabila ada complain					

2. Minat Beli Ulang

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya berminat untuk mengunjungi kembali marketplace ladyfame kembali.					
2.	Saya berminat untuk mencoba varian item baru lainnya yang ditawarkan marketplace ladyfame.					
3.	Saya lebih suka memilih marketplace ladyfame dibanding Marketplace lainnya.					
4.	Saya tidak ragu untuk merekomendasikan marketplace ladyfame kepada					

	teman dan keluarga saya yang lainnya.					
5.	Saya tertarik untuk membeli ulang produk-produk yang ada di marketplace ladyfame					

3. Kepuasan Konsumen

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya merasa puas dengan harga yang terjangkau yang ditawarkan oleh marketplace ladyfame.					
2.	Saya merasa puas dengan rating yang diberikan oleh customer lain kepada marketplace ladyfame tersebut.					
3.	Saya merasa puas dengan pengiriman yang dikemas oleh marketplace ladyfame tersebut.					
4.	Saya merasa puas dengan kualitas yang diberikan sesuai dengan harga produknya.					

4. Kepercayaan Konsumen

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya percaya pada marketplace ladyfame yang memiliki kompetensi bisnis yang baik.					

2.	Saya percaya marketplace ladyfame yang memberikan informasi benar tentang produk barang yang dijual.					
3.	Saya percaya marketplace ladyfame memberikan produk sesuai dengan yang saya pesan.					
4.	Saya percaya marketplace ladyfame akan memberikan harga yang sesuai dengan kualitasnya.					
5.	Saya percaya jasa pengiriman pada marketplace ladyfame yang akan bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan pada produk yang dikirimkan.					
6.	Saya percaya marketplace ladyfame yang akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.					

Lampiran 2. Data Responden

No.	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Suci amalia	Perempuan	25	S1	Karyawan
2	Tiara Laudya	Perempuan	20	SMA/SMK	Mahasiswa
3	Mia	Perempuan	25	SMA/SMK	Karyawan
4	tami	Perempuan	21	S1	DII
5	Iman	Laki-Laki	27	S1	DII
6	Nabilla febriani	Perempuan	21	S1	Mahasiswa
7	Tarhan	Laki-Laki	20	SMA/SMK	Karyawan
8	Anita dewi	Perempuan	23	S1	Mahasiswa
9	Putri Ayuningrum	Perempuan	26	S1	Karyawan
10	nurdiana agustin	Perempuan	20	SMA/SMK	Karyawan
11	Fella Auly Nanda	Perempuan	23	S1	Mahasiswa
12	Ucil	Perempuan	20	S1	Karyawan
13	Nur Hannisa Oktaviyanti	Perempuan	25	Diploma/Vokasi	Karyawan
14	Inton fitrianto	Laki-Laki	25	SMA/SMK	Karyawan
15	Teti Periani	Perempuan	24	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
16	Whinda Lubis	Perempuan	30	S1	Guru
17	Rizka Pratiwi	Perempuan	20	SMA/SMK	Buruh
18	shalli oksa kinanti	Perempuan	22	SMA/SMK	Mahasiswa
19	Suci	Perempuan	25	S1	Karyawan
20	Nabila	Perempuan	24	S1	Karyawan
21	Dewi Astuti	Perempuan	45	S1	Karyawan
22	Astrit	Perempuan	25	S1	Ibu rumah tangga
23	Ade Pradana	Laki-Laki	26	SMA/SMK	Karyawan
24	Candra	Laki-Laki	18	SMA/SMK	Pelajar
25	Raudatul Aswad	Laki-Laki	22	SMA/SMK	Mahasiswa
26	Defrica Destiana	Perempuan	25	S1	Karyawan
27	Nesa yp	Perempuan	30	SMA/SMK	Karyawan
28	Dewi Fitria Agustin	Perempuan	22	SMA/SMK	DII

29	H Aidil Ariansyah	Laki-Laki	21	SMA/SMK	Dll
30	Siti Lestari	Perempuan	31	S1	Ibu rumah tangga
31	Fatmah	Perempuan	26	S1	Karyawan
32	Rizky	Laki-Laki	25	S1	Karyawan
33	RR's	Perempuan	27	S1	Karyawan
34	Eka S W	Perempuan	25	S1	Karyawan
35	Kholifatul karimah	Perempuan	21	SMA/SMK	Mahasiswa
36	Ifah	Perempuan	44	Diploma/Vokasi	Karyawan
37	Retno Fauziah	Perempuan	27	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
38	Ernawati	Perempuan	24	SMA/SMK	Karyawan
39	Noviandi Pamungkas	Laki-Laki	26	S1	Karyawan
40	Evi lestari	Perempuan	24	SMA/SMK	Karyawan
41	Bagus	Laki-Laki	26	S1	Karyawan
42	Desianna	Perempuan	25	S2	Karyawan
43	Angelinasaputri	Perempuan	17	SMA/SMK	Pelajar
44	ECA	Perempuan	18	SMA/SMK	Pelajar
45	Putri	Perempuan	26	S1	Karyawan
46	Adekk kurniawan	Laki-Laki	31	Diploma/Vokasi	Karyawan
47	Bella	Perempuan	21	SMA/SMK	Mahasiswa
48	Sariatul Aqidah	Perempuan	19	SMA/SMK	Mahasiswa
49	Farhan Putra	Laki-Laki	24	S1	Karyawan
50	Clara Nadya	Perempuan	26	Diploma/Vokasi	Karyawan
51	Galih Rio	Laki-Laki	25	S1	Karyawan
52	Tania Azzahra	Perempuan	25	S1	Dll
53	Muhammad Farid	Laki-Laki	27	S1	Guru
54	Al Ghanyy Wira putra	Laki-Laki	25	S1	Guru
55	Rahmawati Putri	Perempuan	24	S1	Karyawan
56	Gerry Mahesa	Laki-Laki	26	SMA/SMK	Buruh
57	Regina Hillary	Perempuan	25	S1	Karyawan
58	Mikhael Ardian	Laki-Laki	28	S1	Karyawan
59	Yuli	Perempuan	20	SMA/SMK	Karyawan

60	Hendra	Laki-Laki	21	Diploma/Vokasi	Karyawan
61	Evelyn	Perempuan	24	S1	Karyawan
62	Carisa	Perempuan	22	S1	Mahasiswa
63	Edison Putra	Laki-Laki	25	S1	Karyawan
64	Lina	Perempuan	19	SMA/SMK	DII
65	Abel	Laki-Laki	21	S1	Mahasiswa
66	Andhika Kristian	Laki-Laki	25	S1	Karyawan
67	Zidan	Laki-Laki	20	SMA/SMK	Mahasiswa
68	Auzi Rahmah	Perempuan	25	S1	Karyawan
69	Akila	Perempuan	24	S1	Karyawan
70	Chicho Priatna	Laki-Laki	25	S1	Guru
71	Irza	Laki-Laki	26	S2	Karyawan
72	Budi Sutikno	Laki-Laki	26	SMA/SMK	Buruh
73	Zizu	Perempuan	21	S1	Mahasiswa
74	Gita Lestari	Perempuan	24	Diploma/Vokasi	Karyawan
75	Lian	Perempuan	27	S2	Karyawan
76	Karina Putri	Perempuan	24	S1	Guru
77	Erinayanti	Perempuan	26	SMA/SMK	Buruh
78	Ahmad Rofii	Laki-Laki	24	S1	Karyawan
79	Ariana	Perempuan	23	S1	Mahasiswa
80	Laela Cahyani	Perempuan	27	S1	Karyawan
81	ara	Perempuan	21	Diploma/Vokasi	Mahasiswa
82	Laras Nuraini	Perempuan	25	S1	Karyawan
83	Humairoh	Perempuan	24	S1	Guru
84	Herawati	Perempuan	28	SMA/SMK	Buruh
85	Fitamia Arna	Perempuan	27	Diploma/Vokasi	Karyawan
86	Indy Awalia	Perempuan	24	S1	Guru
87	alin	Perempuan	22	SMA/SMK	Karyawan
88	melisa	Perempuan	22	S1	Mahasiswa
89	Riky	Laki-Laki	25	S2	Karyawan
90	Caroline Puspita	Perempuan	27	S3	DII
91	Intan Yuniar	Perempuan	25	SMA/SMK	Karyawan
92	Mila	Perempuan	23	S1	DII
93	Gian Faisal	Laki-Laki	22	SMA/SMK	Karyawan
94	Kamila	Perempuan	21	Diploma/Vokasi	Mahasiswa
95	Edi Sanjaya	Laki-Laki	24	SMA/SMK	Buruh
96	Dina	Perempuan	20	SMA/SMK	Karyawan
97	Reza	Laki-Laki	23	S1	Mahasiswa

98	Aldi Edwar	Laki-Laki	27	S1	Karyawan
99	Monic Carrollin	Perempuan	25	S1	Guru
100	Mega Lamoniari	Perempuan	22	SMA/SMK	Buruh
101	Joko Siswanto	Laki-Laki	24	S1	Karyawan
102	Maulana Yusuf	Laki-Laki	26	Diploma/Vokasi	Karyawan
103	Ima Romawati	Perempuan	28	S1	Karyawan
104	Imam Masyur	Laki-Laki	24	S1	Karyawan
105	Fuji Astuti	Perempuan	27	S1	Karyawan
106	Hana Aprianti	Perempuan	28	S1	Karyawan
107	Kinan	Perempuan	23	S1	Karyawan
108	Hairul Hansori	Laki-Laki	24	SMA/SMK	Buruh
109	putri	Perempuan	22	Diploma/Vokasi	Mahasiswa
110	Kevin	Laki-Laki	23	S1	DII
111	Miftahull Jannah	Perempuan	27	S1	Karyawan
112	Satrio Syaban	Laki-Laki	26	S1	Karyawan
113	jerry	Laki-Laki	21	Diploma/Vokasi	Mahasiswa
114	Nabila Niara	Perempuan	28	S1	Karyawan
115	Doni	Laki-Laki	26	S2	DII
116	Reyhan Fadilah	Laki-Laki	26	SMA/SMK	Buruh
117	Kiara	Perempuan	25	S2	DII
118	Riza	Laki-Laki	25	S1	Karyawan
119	Zahira	Perempuan	20	SMA/SMK	Mahasiswa
120	Firli	Perempuan	23	Diploma/Vokasi	DII
121	Rizkika Zahra	Perempuan	26	Diploma/Vokasi	Karyawan
122	nana	Perempuan	22	Diploma/Vokasi	DII
123	Sisil	Perempuan	23	S1	DII
124	Dira	Perempuan	24	S1	Karyawan
125	Rizka	Perempuan	25	Diploma/Vokasi	Ibu rumah tangga
126	Alya	Perempuan	25	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
127	Bina	Perempuan	22	SMA/SMK	Karyawan
128	citra	Perempuan	23	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
129	eva	Perempuan	26	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
130	Ana	Perempuan	27	SMA/SMK	Ibu rumah tangga

131	Ardha	Perempuan	26	SMA/SMK	Karyawan
132	Ruth	Perempuan	25	S1	DII
133	elisa	Perempuan	22	Diploma/Vokasi	Mahasiswa
134	Cecil	Perempuan	21	SMA/SMK	Mahasiswa
135	klara	Perempuan	23	Diploma/Vokasi	Karyawan
136	dimas	Laki-Laki	24	S1	Karyawan
137	Riza	Laki-Laki	22	Diploma/Vokasi	Mahasiswa
138	Sinti	Perempuan	24	S1	Karyawan
139	Erin	Perempuan	24	Diploma/Vokasi	Ibu rumah tangga
140	Zibrán	Laki-Laki	24	S1	Karyawan
141	tini	Perempuan	24	Diploma/Vokasi	Ibu rumah tangga
142	Cardi	Perempuan	26	S1	Ibu rumah tangga
143	Hanifah Khairunisa	Perempuan	26	S1	Karyawan
144	Zifra Ainun	Perempuan	25	S1	Karyawan
145	Reina Khaisa	Perempuan	26	S1	Karyawan
146	Dwiandra Nindi	Perempuan	27	S1	DII
147	Harris Saputra	Laki-Laki	26	S1	Karyawan
148	El Farizi Fadil	Laki-Laki	26	Diploma/Vokasi	Buruh
149	Dina	Perempuan	25	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
150	Riyan	Laki-Laki	25	S1	Karyawan
151	Syafira	Perempuan	22	SMA/SMK	DII
152	Vidya	Perempuan	21	SMA/SMK	Karyawan
153	Marita Puspitasari	Perempuan	22	S1	Mahasiswa
154	Intan Anjani	Perempuan	21	S1	Mahasiswa
155	Desi	Perempuan	20	SMA/SMK	Karyawan
156	Ratih	Perempuan	23	SMA/SMK	Ibu rumah tangga
157	Dyah	Perempuan	24	SMA/SMK	DII
158	Okta	Perempuan	22	SMA/SMK	DII
159	Selvia Anita	Perempuan	22	S1	Mahasiswa
160	Aulia	Perempuan	21	SMA/SMK	Karyawan

Lampiran 3. Tabulasi

Kualitas Pelayanan Online (X)

X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Total X
4	3	3	5	2	5	4	3	5	4	38
4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	38
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35
4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	39
4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	15
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	45
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
2	2	2	2	3	2	4	4	5	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
3	4	3	2	4	5	4	4	2	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	43
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	40
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	42
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	41
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	41
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43

4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	40
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	40
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	45
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37
4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	37
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44
3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	41
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	45
5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	46
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	45
3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	41
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	42
3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	45
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	44
4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	39
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	45
5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	42
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	43
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	45
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	44
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44
3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	44

4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	41
3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	26
4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	42
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41
4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	42
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	42
3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	37
5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	43
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	42
5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	42
2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	15
1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	13
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12
1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	15
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	17
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12
2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	14
1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	14
2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	16
2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	18
2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	31
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	34
3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	31
3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	32
3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	32
3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	29
2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	26
2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	32
3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	26
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	30
4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	41
4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	42
4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	41
5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	43
5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	41

4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	42
5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	42
3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	36

Minat Beli Ulang (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
2	2	3	5	5	17
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	24
1	1	1	1	3	7
4	4	2	2	3	15
5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20
5	5	3	3	2	18
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	3	19
5	5	3	4	3	20
3	3	3	3	3	15
4	4	3	5	4	20
5	4	2	5	3	19
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	3	23
5	5	5	5	3	23
4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	3	18

5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
3	2	3	3	4	15
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21
4	3	5	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	4	24
3	4	5	3	4	19
4	4	3	4	3	18
4	5	4	4	4	21
4	5	4	5	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	3	4	4	20
3	3	4	4	3	17
5	5	4	5	4	23
3	4	4	4	4	19
5	5	4	4	4	22
4	5	3	5	4	21
5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21
5	4	5	4	4	22
5	5	4	5	4	23
5	5	4	5	4	23

5	4	4	4	4	21
4	3	3	5	4	19
5	4	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	4	22
5	4	4	5	5	23
4	4	4	3	3	18
4	5	5	5	4	23
5	4	4	5	5	23
5	5	5	4	4	23
5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	5	4	4	22
5	4	5	5	4	23
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	4	24
4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
4	4	5	3	3	19
5	5	4	4	4	22
4	4	3	4	4	19
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	4	5	5	5	23
4	5	4	4	4	21
5	4	4	5	4	22
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	4	21

5	4	4	5	4	22
5	4	4	4	4	21
4	3	5	4	4	20
3	3	2	3	3	14
5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	4	22
5	3	4	5	4	21
5	5	4	5	4	23
4	4	4	4	4	20
5	4	5	3	4	21
4	5	5	4	4	22
4	5	4	3	3	19
4	4	5	4	4	21
2	1	1	2	2	8
2	1	1	1	3	8
1	2	2	1	2	8
2	2	1	1	2	8
1	1	2	1	2	7
1	1	2	2	2	8
2	1	1	2	3	9
1	1	1	2	3	8
2	1	2	2	3	10
2	1	1	1	3	8
3	4	3	4	3	17
4	2	3	3	4	16
3	3	2	3	3	14
4	3	3	4	4	18
2	3	3	3	3	14
4	3	2	4	4	17
3	3	4	3	4	17
4	3	2	4	2	15
3	2	2	4	3	14
3	3	3	4	3	16
4	5	4	4	3	20
5	4	4	5	4	22
5	4	5	4	4	22

5	4	5	4	4	22
4	5	3	4	4	20
5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	4	22
3	3	3	4	3	16

Kepuasan Konsumen (Z1)

Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Total_Z1
3	4	2	5	14
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
1	1	1	1	4
4	3	4	4	15
3	5	4	5	17
4	3	4	4	15
2	2	1	3	8
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18

4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
4	4	5	5	18
4	4	5	4	17
2	2	3	2	9
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
3	4	5	3	15
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
4	5	4	5	18
4	5	4	4	17
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
4	5	4	5	18
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
5	4	5	5	19
4	5	4	4	17
3	4	4	4	15
5	4	5	4	18
5	5	4	4	18
3	4	5	4	16

4	4	5	5	18
4	5	5	5	19
5	4	4	4	17
4	3	5	3	15
4	5	5	4	18
4	3	4	3	14
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
5	5	4	4	18
4	4	3	4	15
5	4	4	3	16
5	4	4	5	18
5	5	4	4	18
5	4	4	5	18
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
4	3	4	5	16
4	5	4	4	17
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	3	5	4	16
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	4	5	5	18
4	4	4	5	17

5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
5	5	5	3	18
4	5	4	4	17
3	2	2	3	10
4	5	4	4	17
4	4	3	5	16
3	4	5	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
5	4	4	4	17
3	5	5	4	17
5	4	5	4	18
4	5	4	4	17
2	1	1	2	6
1	2	1	2	6
2	2	1	1	6
1	1	1	1	4
1	1	1	1	4
2	3	2	1	8
2	1	2	3	8
1	1	1	2	5
1	1	1	1	4
1	2	1	1	5
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
2	3	3	3	11
4	3	4	2	13
3	4	3	3	13
3	4	3	2	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
2	2	2	3	9
3	2	4	3	12
5	4	5	4	18

5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
4	5	4	3	16
5	4	5	5	19

Kepercayaan Konsumen (Z2)

Z2.1	Z2.2	Z2.3	Z2.4	Z2.5	Z2.6	Total_Z2
4	5	5	3	2	4	23
4	3	4	4	3	5	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	5	5	29
1	1	1	1	1	1	6
3	4	3	3	4	4	21
5	5	5	5	3	3	26
4	4	3	4	3	4	22
5	5	3	4	2	5	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24

5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	3	5	24
4	4	4	4	4	5	25
4	4	5	4	4	4	25
4	3	1	4	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	1	4	5	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	4	26
5	4	5	4	4	5	27
4	5	4	5	4	5	27
5	4	5	4	5	4	27
4	5	4	5	4	5	27
4	5	4	4	5	4	26
4	5	4	4	5	4	26
4	5	4	4	5	4	26
5	4	5	4	5	4	27
5	4	5	4	5	4	27
3	4	4	5	5	4	25
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	4	3	5	4	5	25
5	4	5	5	4	4	27
4	4	5	5	4	4	26
3	4	5	5	5	4	26

4	5	5	4	5	4	27
5	3	4	5	5	4	26
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	4	5	5	27
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	5	3	4	25
4	4	5	5	5	4	27
5	4	4	4	5	5	27
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	3	4	4	23
4	5	5	5	4	3	26
5	5	4	4	5	4	27
4	3	4	5	4	3	23
4	5	4	5	5	4	27
5	4	5	4	4	5	27
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	4	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	5	5	3	26
4	4	4	5	5	4	26
4	5	4	4	4	4	25
5	5	4	5	5	3	27
5	4	5	4	4	5	27
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	5	25
3	5	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	4	5	27
5	4	5	4	5	5	28
5	4	5	4	4	5	27
5	4	4	4	5	4	26
5	4	4	4	4	5	26
5	4	4	4	5	4	26
4	4	4	5	5	5	27
5	4	4	5	4	4	26

4	5	5	5	4	4	27
5	4	5	5	4	4	27
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	5	4	4	25
4	4	5	4	5	4	26
4	5	4	3	4	3	23
5	5	4	3	4	4	25
3	3	2	2	2	3	15
3	4	5	4	4	5	25
5	4	4	4	5	4	26
4	5	4	4	5	4	26
5	4	4	4	3	4	24
4	5	4	5	4	4	26
5	4	5	4	5	4	27
4	5	5	4	5	5	28
5	3	4	4	4	4	24
5	3	4	4	4	4	24
4	4	3	4	5	4	24
4	4	5	5	4	5	27
1	1	1	1	2	1	7
2	2	2	2	2	1	11
2	1	1	1	1	1	7
2	1	1	1	1	1	7
2	2	2	1	1	1	9
2	2	1	1	1	2	9
1	2	1	2	1	1	8
1	1	1	2	1	1	7
1	1	2	1	1	2	8
2	1	2	1	2	2	10
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	3	3	3	19
3	3	4	4	4	3	21
3	3	3	2	3	3	17
4	3	4	4	4	3	22
3	2	2	3	3	4	17
3	3	4	4	3	3	20
2	2	3	2	2	4	15

2	1	2	2	3	3	13
3	4	5	4	4	5	25
4	5	4	5	4	3	25
3	4	5	4	4	5	25
4	5	4	3	4	5	25
4	4	5	3	4	5	25
4	5	4	4	5	4	26
4	5	4	5	4	5	27
5	4	5	4	3	5	26

Lampiran 4.

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	47	30%
2.	Perempuan	113	70%
Jumlah		160	100%

Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA/SMK	53	33%
2.	Diploma/Vokasi	22	13%
3.	S1	78	49%
4.	S2	6	4%
5.	S3	1	1%
Jumlah		160	100%

Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Buruh	10	7%
2.	Guru	8	5%
3.	Ibu Rumah Tangga	14	9%
4.	Mahasiswa	27	16%
5.	Pelajar	3	2%
6.	Karyawan	79	50%

7.	DII	19	11%
		160	100%

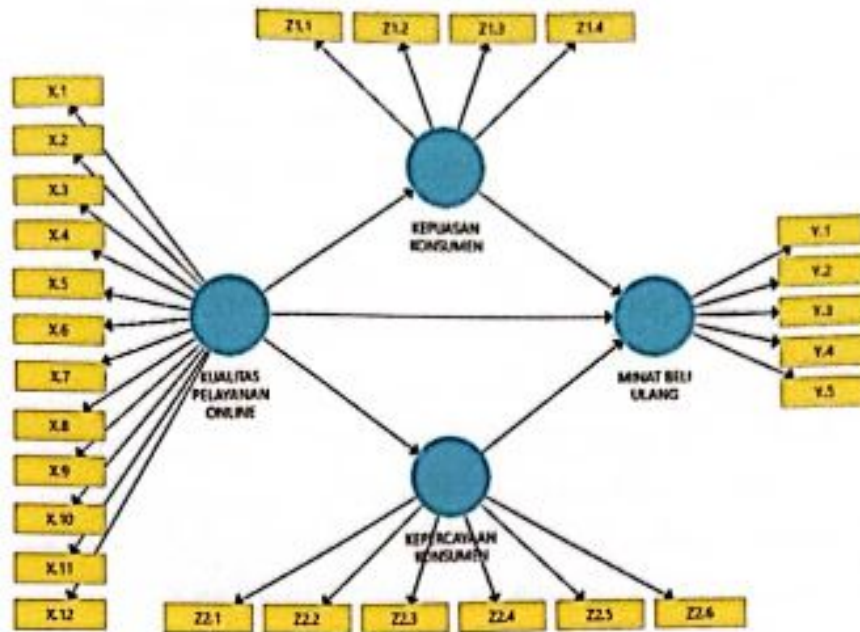
Lama Berbelanja di Marketplace Ladyfame

No.	Lama Berbelanja	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 1 Tahun	62	38%
2.	1-2 Tahun	98	62%
Jumlah		160	100%

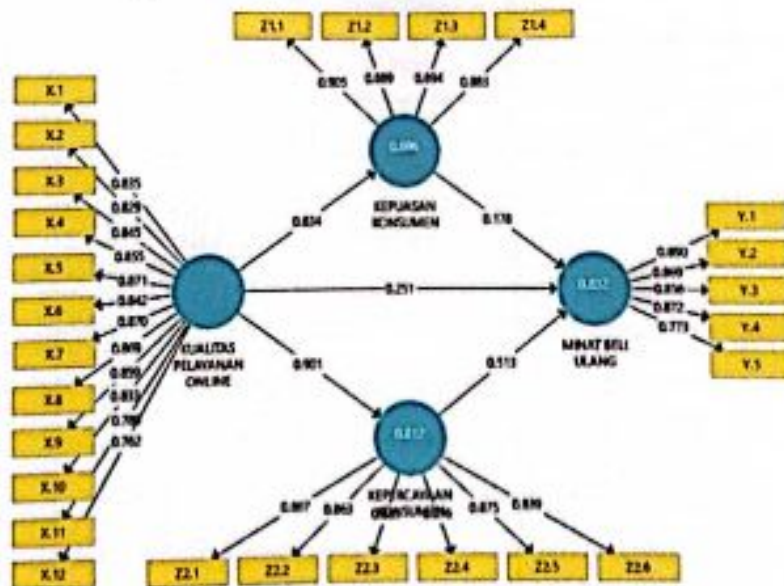
Rata-Rata Jumlah Pengeluaran/bulan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	1.000.000 – 3.000.000	80	50%
2.	3.000.000 – 5.000.000	49	30%
3.	5.000.000 – 8.000.000	22	14%
4.	> 8.000.000	9	6%
Jumlah		160	100%

Lampiran 5.
Uji SEM-PLS
Model Struktural



Output Calculate Algorithm



Outer Loadings

	Kualitas Pelayanan Online (X1)	Minat Beli Ulang (Y)	Kepuasan Konsumen (Z1)	Kepercayaan Konsumen (Z2)
X1	0,835			
X2	0,829			
X3	0,845			
X4	0,855			
X5	0,871			
X6	0,842			
X7	0,870			
X8	0,869			
X9	0,859			
X10	0,833			
X11	0,780			
X12	0,762			
Y1		0,890		
Y2		0,869		
Y3		0,856		
Y4		0,872		
Y5		0,773		
Z1.1			0,905	
Z1.2			0,889	
Z1.3			0,894	
Z1.4			0,883	
Z2.1				0,867
Z2.2				0,863

Z2.3				0,885
Z2.4				0,876
Z2.5				0,875
Z2.6				0,839

Hasil Cross Loading

	KPO	KPRK	KPSK	MBU
X1	0,835	0,765	0,707	0,689
X2	0,829	0,740	0,669	0,695
X3	0,845	0,725	0,673	0,707
X4	0,855	0,752	0,677	0,704
X5	0,871	0,814	0,754	0,807
X6	0,842	0,728	0,713	0,704
X7	0,870	0,791	0,723	0,739
X8	0,869	0,815	0,751	0,759
X9	0,859	0,790	0,785	0,775
X10	0,833	0,758	0,692	0,752
X11	0,780	0,687	0,643	0,668
X12	0,762	0,677	0,607	0,650
Y1	0,769	0,823	0,768	0,890
Y2	0,733	0,802	0,753	0,869
Y3	0,767	0,744	0,696	0,856

Y4	0,736	0,809	0,783	0,872
Y5	0,620	0,655	0,638	0,773
Z1.1	0,734	0,815	0,905	0,757
Z1.2	0,744	0,822	0,889	0,767
Z1.3	0,749	0,803	0,894	0,763
Z1.4	0,752	0,817	0,883	0,770
Z2.1	0,766	0,867	0,771	0,790
Z2.2	0,775	0,863	0,779	0,754
Z2.3	0,773	0,885	0,799	0,776
Z2.4	0,787	0,876	0,797	0,824
Z2.5	0,802	0,875	0,850	0,807
Z2.6	0,785	0,839	0,749	0,738

Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE)	
Kualitas Pelayanan Online	0,702
Minat Beli Ulang	0,727
Kepuasan Konsumen	0,797
Kepercayaan Konsumen	0,752

Hasil Composite Reliability

Composite Reliability

Kualitas Pelayanan Online	0,966
Kepuasan Konsumen	0,940
Kepercayaan Konsumen	0,948

Output Bootstrapping



Nilai R-Square

Variabel	Nilai R-Square
Kepercayaan Konsumen	0,812
Kepuasan Konsumen	0,696
Minat Beli Ulang	0,832

Path Coefficients

Pengaruh	Original Sample	T-Statistic	P-Values	Hasil

Kualitas pelayanan online -> Kepercayaan konsumen	0,901	29,231	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan online -> kepuasan konsumen	0,834	16,232	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan online -> minat beli ulang	0,251	2,587	0,010	Diterima
Kepercayaan konsumen -> minat beli ulang	0,513	4,490	0,000	Diterima
Kepuasan konsumen - > minat beli ulang	0,178	1,784	0,075	Ditolak

Total Effect

47t	Original Sampel	P-Values
Kualitas pelayanan online -> Kepercayaan konsumen	0,901	0,000
Kualitas pelayanan online -> kepuasan konsumen	0,834	0,000
Kualitas pelayanan online -> minat beli ulang	0,251	0,010
Kepercayaan konsumen -> minat beli ulang	0,513	0,000

Kepuasan konsumen -> minat beli ulang	0,178	0,075
---------------------------------------	-------	-------

Lampiran 6. Gambar



Gambar 1. Fitur Marketplace Shopee Ladyfame



Gambar 2. Review Positif



Gambar 3. Review Negatif