

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30.
- Agustina, N. (2016). Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada. co. id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 1(1), 42-54.
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44-49.
- Cendhani, T. A., Hamzah, A., & Lestari, U. (2019). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS: WEBSITE SALE STOCK INDONESIA). *Jurnal SCRIPT*, 203-212.
- Disastra, G. M., & Wulandari, A. (2017). Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78-86
- Fahmi, A. H. (2019). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(3).

- Fatmala, W. S., & Suprpto, A. R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964
- Hasanah, N. (2020). Analisis Kualitas Layanan dalam Mendukung Kepuasan Pelanggan Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di kota Bekasi). *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 59-64.
- Irdhayanti, E., & Firayanti, Y. (2019). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN GOJEK DI KABUPATEN KUBU RAYA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Kontemporer*, 5(2).
- Iswahyudi, A., Fitrotin, A. N., & Darmawan, A. K. (2019). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI ECOMMERCE SHOPEE DI PAMEKASAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. In *Prosiding SEHATI (Seminar Nasional Humaniora dan Aplikasi Teknologi Informasi)* (Vol. 5, No. 1, pp. 94-100).
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen*, 7(11), 5955-5982.
- Listianto, K. F., Fauzi, R. I., Irviani, R., Kasmi, K., & Garaika, G. (2017). Aplikasi E-Commerce Berbasis Web Mobile Pada Industri Konveksi Seragam Drumband Di Pekon Klaten Gadingrejo Kabupaten Pringsewu. *J. TAM (Technol. Accept. Model)*, 8(2), 146-152.

- Mediti, O. C. M. S. P. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4).
- Megawati, M., & Rubayati, S. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE HNI. ID TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN E-SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205-212.
- Mumtahana, H. A., Nita, S., & Tito, A. W. (2017). Pemanfaatan Web E-Commerce untuk meningkatkan strategi pemasaran. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 3(1), 6-15.
- Orientani, R., & Jumhur, H. M. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JRBM)*, 10(2).
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *SOSIOHUMANITAS*, 20(2), 64-78.
- Putra, J. I., & Octavia, D. (2017). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA ONLINE DI PROVINSI PULAU JAWA. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(2), 103-111.
- Rismawati, I. (2020). PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WAROENG SETIABUDHI CIHAMPELAS. *Menara Ilmu*, 14(1).
- Sahrul, S., Hidayatullah, S. A. A., & Hadisaputro, E. L. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 2(2), 47-53.

- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- Sokeh, P. R. (2019, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-commerce. In *Seminar Nasional Keindonesiaan IV* (pp. 244-253).
- Tannady, H. (2018). MENGENAL KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS 3 DIMENSI. *Journal of Business & Applied Management*, 11(2).

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Mohon bantuan pengisian Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu, Saudara/ i

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata 1 Manajemen di Program Studi Manajemen IIB Darmajaya, Saya :

Nama : Andre Jaya Sani Aji

NPM : 1712110120

Sedang melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Tokopedia**, Oleh karena itu saya mohon kesediaan bapak/ibu,saudara/i untuk mengisi kusioner di bawah ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul akan saya jaga kerahasiaanya dan di gunakan hanya untuk kepentingan penyusunan skripsi ini semata. Atas perhatian bapak/ibu, saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, Februari 2021

Peneliti

Andre Jaya Sani Aji

NPM. 1712110120

PANDUAN PENGISIAN PERNYATAAN

Jawablah pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.

1. Pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan, agar data dapat sepenuhnya di olah oleh peneliti.
2. Berilah tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.
3. Keterangan :

HARAPAN

Sangat Baik (SB) : 5
Baik (B) : 4
Cukup Baik (CB) : 3
Tidak Baik (TB) : 2
Sangat Tidak Baik (STB) : 1

KINERJA

Sangat Baik (SB) : 5
Baik (B) : 4
Cukup Baik (CB) : 3
Tidak Baik (TB) : 2
Sangat Tidak Baik (STB) : 1

IDENTITAS RESPONDEN

1. **Nama** :(Dapat dikosongkan)

2. **Jenis Kelamin** : Laki-laki
 Perempuan

3. **Usia** :

a. 17 Tahun – 22 Tahun c. 29 Tahun – 34 Tahun
 b. 23 Tahun – 28 Tahun d. > 34 Tahun

HARAPAN

No	Pernyataan	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)
EFFICIENCY (EFISIEN)						
1	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan.					
2	Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertansaksi					
FULFILLMENT (PEMENUHAN)						
3	Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi					
4	Adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak					
SYSTEM AVAILABILITY (KETERSEDIAAN SISTEM)						
5	Sistem website Tokopedia Menjalankan permintaan pembeli secara akurat.					
6	Sistem website Tokopedia jarang terjadi kesalahan					
PRIVACY (KEAMANAN)						
7	Situs Tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya.					
8	Situs Tokopedia Melindungi data pribadi konsumen					
RESPONSIVE (RESPONSIF)						
9	Situs Tokopedia menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera					
10	Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dalam waktu 24 jam					
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
11	Tokopedia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru					
12	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

KINERJA

No	Pernyataan	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)
EFFICIENCY (EFISIEN)						
1	Tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan.					
2	Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertansaksi					
FULFILLMENT (PEMENUHAN)						
3	Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi					
4	Adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak					
SYSTEM AVAILABILITY (KETERSEDIAAN SISTEM)						

5	Sistem website Tokopedia menjalankan permintaan pembeli secara akurat.					
6	Sistem website Tokopedia jarang terjadi kesalahan					
PRIVACY (KEAMANAN)						
7	Situs Tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya.					
8	Situs Tokopedia Melindungi data pribadi konsumen					
RESPONSIVE (RESPONSIF)						
9	Situs Tokopedia menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera					
10	Situs Tokopedia menanggapi masalah/keluhan belanja saya dalam waktu 24 jam					
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
11	Tokopedia selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru					
12	Tokopedia memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

Lampiran 2

Hasil Jawaban Responden

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	KINERJA
1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	54
2	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	49
3	3	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	44
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	44
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	2	45
6	1	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	1	38
7	1	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	38
8	1	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	35
9	1	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	35
10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	43
11	3	2	4	4	3	3	1	3	2	3	2	2	32
12	2	2	3	4	3	2	1	2	1	1	2	2	25
13	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	39
14	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	40
15	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	52
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	52
17	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	54
18	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	51
19	3	3	5	5	4	5	3	5	2	3	3	3	44
20	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	47
21	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	49
22	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	46
23	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	49
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	49

25	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	44
26	4	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3	3	47
27	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	50
28	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	45
29	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	40
30	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	51
31	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	44
32	5	5	3	3	2	3	4	3	3	4	5	3	43
33	4	2	2	2	4	2	3	4	4	3	4	4	38
34	4	5	3	4	3	3	2	4	3	5	4	3	43
35	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	42
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
37	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	45
38	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	5	4	42
39	3	4	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	39
40	4	5	3	3	4	4	4	3	2	4	3	5	44
41	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	40
43	3	4	2	4	3	4	3	2	4	5	4	2	40
44	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	45
45	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	41
46	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	44
47	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	43
48	4	5	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	42
49	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	42
50	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	42
51	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	39
52	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	5	4	39
53	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	46
54	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	38
55	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	39
56	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	40
57	4	4	3	2	3	4	3	3	3	5	4	3	41
58	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	41
59	3	4	2	3	2	3	3	3	4	5	4	5	41
60	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	43
61	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	43
62	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	5	5	44
63	4	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	4	44
64	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	42
65	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	43
66	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	44
67	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	45
68	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	38

69	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	46
70	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	42
71	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	47
72	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	40
73	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	45
74	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	39
75	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	44
76	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	43
77	5	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	40
78	4	5	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	43
79	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	40
80	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	40
81	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	44
82	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	43
83	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	41
84	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	40
85	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	43
86	4	4	2	3	4	4	3	2	5	4	4	4	43
87	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	41
88	5	4	4	2	3	3	3	2	3	4	5	3	41
89	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	42
90	5	5	2	3	4	5	3	3	4	4	3	5	46
91	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	40
92	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	41
93	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	43
94	4	5	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	45
95	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	44
96	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	44
97	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	43
98	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	41
99	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	43
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	HARAPAN
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	55
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	43
6	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	56
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	43

11	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
12	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	53
13	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	52
14	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
15	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
17	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	46
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	47
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	45
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
22	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	43
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	43
25	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	44
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	57
30	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	55
31	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	44
32	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	48
33	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	45
34	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	45
35	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	5	43
36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
37	3	3	4	3	3	4	5	3	3	5	5	5	46
38	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	46
39	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	41
40	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	5	5	46
41	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	50
42	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	5	44
43	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	44
44	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	48
45	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	43
46	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	44
47	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	42
48	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	40
49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	46
50	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	45
51	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	42
52	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	44
53	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	43
54	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	43
55	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	40

Lampiran 3

Hasil Uji Karakteristik Responden

		Jenis_Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki - Laki	53	53.0	53.0	53.0
	Perempuan	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	> 34 Tahun	8	8.0	8.0	8.0
	17 - 22 Tahun	55	55.0	55.0	63.0
	23 - 28 Tahun	21	21.0	21.0	84.0
	29 - 34 Tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden

		K1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Baik	2	2.0	2.0	6.0
	Cukup Baik	23	23.0	23.0	29.0
	Baik	56	56.0	56.0	85.0
	Sangat Baik	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		K2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Baik	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Baik	19	19.0	19.0	24.0
	Baik	63	63.0	63.0	87.0
	Sangat Baik	13	13.0	13.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	17	17.0	17.0	17.0
	Cukup Baik	39	39.0	39.0	56.0
	Baik	31	31.0	31.0	87.0
	Sangat Baik	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	10	10.0	10.0	10.0
	Cukup Baik	44	44.0	44.0	54.0
	Baik	30	30.0	30.0	84.0
	Sangat Baik	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Baik	39	39.0	39.0	45.0
	Baik	44	44.0	44.0	89.0
	Sangat Baik	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Baik	44	44.0	44.0	50.0
	Baik	41	41.0	41.0	91.0
	Sangat Baik	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Baik	5	5.0	5.0	7.0
	Cukup Baik	50	50.0	50.0	57.0
	Baik	37	37.0	37.0	94.0
	Sangat Baik	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	17	17.0	17.0	17.0
	Cukup Baik	44	44.0	44.0	61.0
	Baik	31	31.0	31.0	92.0
	Sangat Baik	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Baik	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Baik	29	29.0	29.0	35.0
	Baik	55	55.0	55.0	90.0
	Sangat Baik	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Baik	3	3.0	3.0	5.0
	Cukup Baik	38	38.0	38.0	43.0
	Baik	46	46.0	46.0	89.0

	Sangat Baik	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Baik	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Baik	27	27.0	27.0	33.0
	Baik	55	55.0	55.0	88.0
	Sangat Baik	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Baik	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Baik	38	38.0	38.0	44.0
	Baik	45	45.0	45.0	89.0
	Sangat Baik	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	43	43.0	43.0	43.0
	Baik	43	43.0	43.0	86.0
	Sangat Baik	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	34	34.0	34.0	34.0
	Baik	57	57.0	57.0	91.0
	Sangat Baik	9	9.0	9.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

H3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Baik	4	4.0	4.0	5.0
	Cukup Baik	40	40.0	40.0	45.0
	Baik	40	40.0	40.0	85.0
	Sangat Baik	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	28	28.0	28.0	28.0
	Baik	56	56.0	56.0	84.0
	Sangat Baik	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	34	34.0	34.0	34.0
	Baik	49	49.0	49.0	83.0
	Sangat Baik	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Baik	36	36.0	36.0	37.0
	Baik	48	48.0	48.0	85.0
	Sangat Baik	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	27	27.0	27.0	27.0
	Baik	57	57.0	57.0	84.0
	Sangat Baik	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	23	23.0	23.0	23.0
	Baik	56	56.0	56.0	79.0
	Sangat Baik	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	32	32.0	32.0	32.0
	Baik	54	54.0	54.0	86.0
	Sangat Baik	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

H10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	36	36.0	36.0	36.0
	Baik	37	37.0	37.0	73.0
	Sangat Baik	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K5	Pearson Correlation	.674**	.724**	.790**	.509**	1	0,279	.497**	.392'	0,315	.417'	.666**	0,235	.814**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,004		0,135	0,005	0,032	0,090	0,022	0,000	0,211	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K6	Pearson Correlation	0,300	0,239	0,329	.402*	0,279	1	0,308	.932**	0,247	0,348	0,288	0,351	.588**
	Sig. (2-tailed)	0,107	0,203	0,076	0,028	0,135		0,098	0,000	0,188	0,060	0,123	0,057	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K7	Pearson Correlation	0,269	.512**	0,197	0,329	.497**	0,308	1	.441'	.838**	0,015	0,176	0,225	.628**
	Sig. (2-tailed)	0,151	0,004	0,298	0,076	0,005	0,098		0,015	0,000	0,938	0,353	0,232	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K8	Pearson Correlation	.379*	.362*	.424*	.494**	.392'	.932**	.441'	1	0,351	.409'	.399*	.428*	.716**
	Sig. (2-tailed)	0,039	0,049	0,020	0,006	0,032	0,000	0,015		0,057	0,025	0,029	0,018	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K9	Pearson Correlation	0,218	0,292	0,041	0,272	0,315	0,247	.838**	0,351	1	0,020	0,083	0,134	.508**
	Sig. (2-tailed)	0,246	0,117	0,828	0,146	0,090	0,188	0,000	0,057		0,916	0,661	0,479	0,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K10	Pearson Correlation	.511**	0,320	.624**	0,357	.417'	0,348	0,015	.409'	0,020	1	.736**	.439*	.627**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,085	0,000	0,053	0,022	0,060	0,938	0,025	0,916		0,000	0,015	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K11	Pearson Correlation	.546**	.558**	.658**	.477**	.666**	0,288	0,176	.399*	0,083	.736**	1	.687**	.766**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,001	0,000	0,008	0,000	0,123	0,353	0,029	0,661	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K12	Pearson Correlation	0,205	0,290	0,237	.362*	0,235	0,351	0,225	.428*	0,134	.439'	.687**	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	0,277	0,120	0,207	0,050	0,211	0,057	0,232	0,018	0,479	0,015	0,000		0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.729**	.733**	.750**	.659**	.814**	.588**	.628**	.716**	.508**	.627**	.766**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	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).

Correlations

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	TOTAL
H1	Pearson Correlation	1	.436*	.688**	.588**	.762**	.702**	.626**	.780**	.670**	.679**	.701**	.494**	.829**
	Sig. (2-tailed)		0,016	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H2	Pearson Correlation	.436*	1	0,308	.473**	.394*	0,293	0,286	.366*	0,361	0,319	.625**	.464**	.540**
	Sig. (2-tailed)	0,016		0,098	0,008	0,031	0,116	0,125	0,046	0,050	0,086	0,000	0,010	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H3	Pearson Correlation	.688**	0,308	1	.592**	.816**	.792**	.662**	.744**	.723**	.754**	.647**	.432*	.847**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,098		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,017	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H4	Pearson Correlation	.588**	.473**	.592**	1	.704**	.636**	.704**	.709**	.589**	.547**	.703**	.608**	.801**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,008	0,001		0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H5	Pearson Correlation	.762**	.394*	.816**	.704**	1	.910**	.837**	.825**	.712**	.901**	.779**	.650**	.947**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,031	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H6	Pearson Correlation	.702**	0,293	.792**	.636**	.910**	1	.865**	.864**	.619**	.762**	.653**	.488**	.880**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,116	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H7	Pearson Correlation	.626**	0,286	.662**	.704**	.837**	.865**	1	.795**	.597**	.784**	.714**	.560**	.860**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,125	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H8	Pearson Correlation	.780**	.366*	.744**	.709**	.825**	.864**	.795**	1	.619**	.678**	.653**	.488**	.873**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,046	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,006	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H9	Pearson Correlation	.670**	0,361	.723**	.589**	.712**	.619**	.597**	.619**	1	.666**	.588**	.398*	.774**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,050	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,029	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H10	Pearson Correlation	.679**	0,319	.754**	.547**	.901**	.762**	.784**	.678**	.666**	1	.723**	.575**	.854**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,086	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H11	Pearson Correlation	.701**	.625**	.647**	.703**	.779**	.653**	.714**	.653**	.588**	.723**	1	.785**	.875**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H12	Pearson Correlation	.494**	.464**	.432*	.608**	.650**	.488**	.560**	.488**	.398*	.575**	.785**	1	.701**

	Sig. (2-tailed)	0,006	0,010	0,017	0,000	0,000	0,006	0,001	0,006	0,029	0,001	0,000		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.829**	.540**	.847**	.801**	.947**	.880**	.860**	.873**	.774**	.854**	.875**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	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).

Lampiran 6

Hasil Uji Reliabilitas

Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	12

Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	12

Lampiran 7

Diagram Kartesius

