

LAMPIRAN

DAFTAR PERNYATAAN

<i>E-Service Quality</i>						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<i>Efficiency</i>						
1	Pembayaran yang ada di aplikasi OVO sangat mudah digunakan					
2	Aplikasi OVO dapat melayani konsumen secara tepat waktu melalui chat, panggilan suara dalam 24 jam					
<i>Fullfillment</i>						
3	OVO tanggap akan proses transaksi pembayaran					
4	Proses pengembalian dana OVO yang tertunda sampai tepat waktu					
<i>System Availability</i>						
5	Tidak ada kendala pada saat bertransaksi di aplikasi OVO					
6	OVO memiliki akses informasi yang mudah digunakan					
<i>Privacy</i>						
7	Aplikasi OVO tidak menyalahgunakan data penggunaanya					
8	Bertransaksi di OVO aman karena menggunakan virtual money					

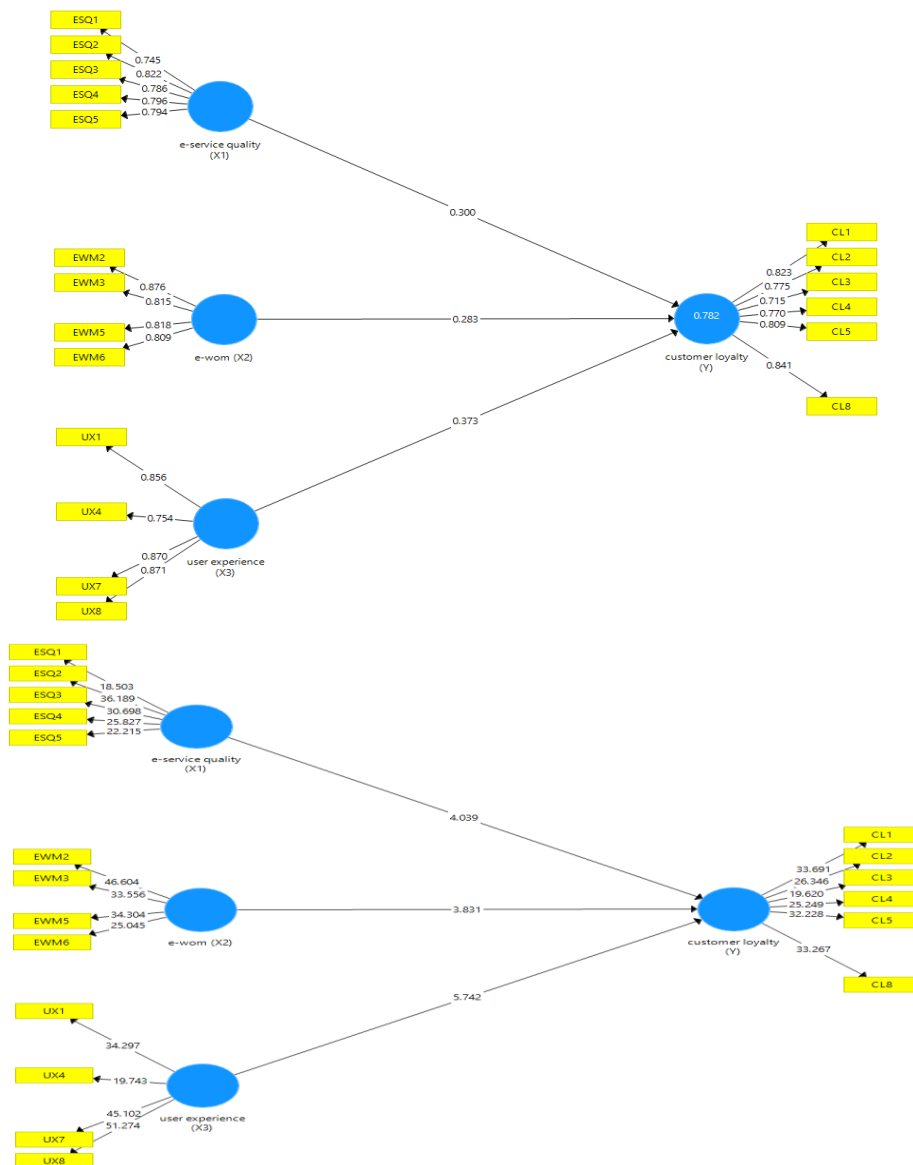
<i>E-Wom</i>						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
Ulasan positif terkait produk atau merek tertentu						
1	Melalui media sosial saya mendapatkan informasi mengenai pengalaman positif orang mengenai aplikasi OVO					
2	Melalui media sosial saya mendapatkan informasi mengenai daya tarik aplikasi OVO					
Rekomendasi produk atau merek tertentu						
3	Saya mendapatkan rekomendasi yang berkaitan dengan aplikasi OVO					
4	Saya akan menceritakan hal positif aplikasi OVO di media sosial					
Sering membaca ulasan online tentang kesan orang lain						
5	Melalui ulasan media sosial saya mendapatkan banyak informasi tentang OVO					

6	Melalui media social saya terbantu untuk mendapatkan informasi mengenai sistem pembayaran di aplikasi OVO					
Percaya diri dalam membeli produk ketika melihat ulasan online						
7	Saya tertarik untuk menggunakan OVO					
8	Akan menggunakan aplikasi OVO untuk pembayaran apapun					

<i>User Experience</i>						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<i>Value</i>						
1	Sistem aplikasi OVO mudah untuk digunakan					
2	Pengalaman yang didapatkan sesuai dengan keinginan					
<i>Adoptability</i>						
3	Proses pembayaran pada aplikasi OVO sangat cepat					
4	Aplikasi OVO tidak mengalami masalah karena gangguan server					
<i>Desirability</i>						
5	Platform dari OVO terjamin akan kualitasnya					
6	Sistem pembayaran pada aplikasi OVO sangat fleksibel					
<i>Usability</i>						
7	Tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi OVO					
8	Fitur yang disediakan OVO sangat mudah untuk di pahami oleh pengguna					

<i>Customer Loyalty</i>						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
Melakukan pembelian secara teratur						
1	Saya menggunakan aplikasi OVO secara berulang					
2	Saya sering melakukan pembayaran menggunakan aplikasi OVO					
Melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa						
3	Saya menggunakan fitur-fitur yang ada di aplikasi OVO					
4	Saya ingin menggunakan fitur terbaru dari aplikasi OVO					

Merekomendasikan kepada orang lain					
5	Saya menginformasikan pengalaman baik terhadap aplikasi OVO				
6	Saya merekomendasikan aplikasi OVO kepada orang yang ingin melakukan transaksi dengan e-wallet				
Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing					
7	OVO adalah aplikasi e-wallet yang selalu saya ceritakan				
8	OVO menjadi pilihan pertama saya saat ingin melakukan pembayaran menggunakan QRIS				



Tabel 4. 9 Karakteristik Jenis Kelamin Pengguna OVO

No.	Status	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	90	55,6%
2	Perempuan	70	44,4%
Jumlah		160	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 4. 10 Karakteristik Usia Pengguna OVO

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17 – 24 Tahun	102	66,25%
2	25 – 34 Tahun	55	32,5%
3	35 – 44 Tahun	3	1,25%
4	45 – 54 Tahun	0	0%
Jumlah		160	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 4. 11 Karakteristik Pekerjaan Pengguna OVO

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar	0	0%
2	Mahasiswa	90	55%
3	Wiraswasta	15	8,8%
4	Pegawai Negeri	15	8,8%
5	Pegawai Swasta	40	27,5%
Jumlah		160	100%

Sumber : Data diolah tahun 2023

Tabel 4. 12 Convergent Validity

Variabel	Loading Factor	Kesimpulan
ESQ1	0,742	Valid
ESQ2	0,755	Valid
ESQ3	0,742	Valid
ESQ4	0,734	Valid
ESQ5	0,807	Valid
ESQ6	0,558	Tidak Valid
ESQ7	0,637	Tidak Valid
ESQ8	0,624	Tidak Valid
EWM1	0,188	Tidak Valid
EWM2	0,842	Valid
EWM3	0,794	Valid
EWM4	0,254	Tidak Valid
EWM5	0,776	Valid
EWM6	0,772	Valid
UWM7	0,628	Tidak Valid
UWM8	0,611	Tidak Valid
UX1	0,772	Valid
UX2	0,676	Tidak Valid
UX3	0,623	Tidak Valid
UX4	0,763	Valid
UX5	0,686	Tidak Valid
UX6	0,685	Tidak Valid
UX7	0,778	Valid
UX8	0,799	Valid
CL1	0,820	Valid
CL2	0,778	Valid
CL3	0,718	Valid
CL4	0,775	Valid
CL5	0,806	Valid

CL6	0,089	Tidak Valid
CL7	0,114	Tidak Valid
CL8	0,836	Valid

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 3

Tabel 4. 13 Nilai *Discriminant validity*

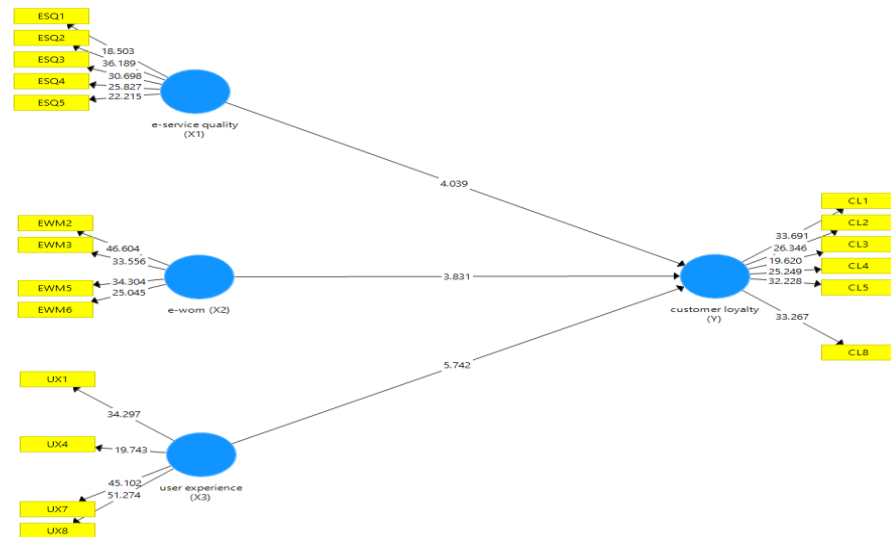
	<i>Customer Loyalty</i> (Y)	<i>E-Service</i> <i>quality</i> (X1)	<i>E-Wom</i> (X2)	<i>User Experience</i> (X3)
CL1	0,823	0,685	0,675	0,691
CL2	0,775	0,567	0,564	0,599
CL3	0,715	0,626	0,600	0,618
CL4	0,770	0,552	0,567	0,604
CL5	0,809	0,647	0,707	0,697
CL8	0,841	0,697	0,754	0,711
ESQ1	0,555	0,745	0,562	0,505
ESQ2	0,675	0,822	0,623	0,629
ESQ3	0,661	0,786	0,617	0,623
ESQ4	0,626	0,796	0,638	0,617
ESQ5	0,631	0,794	0,626	0,585
EWM2	0,697	0,692	0,876	0,718
EWM3	0,688	0,678	0,815	0,690
EWM5	0,699	0,610	0,818	0,679
EWM6	0,643	0,600	0,809	0,635
UX1	0,670	0,671	0,737	0,856
UX4	0,629	0,547	0,595	0,754
UX7	0,718	0,650	0,712	0,870
UX8	0,761	0,652	0,706	0,871

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 3

Tabel 4. 14 Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Customer loyalty(Y)	0,879	0,909	0,624
e-service quality(X1)	0,848	0,892	0,623
e-wom(X2)	0,849	0,898	0,689
user experience(X3)	0,859	0,905	0,704

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 3



Gambar 4. 3 Bootstrapping Model

Tabel 4. 15 Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<i>Customer Loyalty</i> (Y)	0,782	0,778

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 3

Tabel 4. 16 *Path Coefficients*

Variabel	Original Sampel (O)	T Statistic	P Values
X1 -> Y	0,300	4,039	0,000
X2 -> Y	0,283	3,831	0,000
X3 -> Y	0,373	5,742	0,000

Sumber : Data diolah dengan SmartPLS 3