

# LAMPIRAN

## **LAMPIRAN 1**

### **KUISIONER**

#### **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-TRUST* PADA APLIKASI BELANJA *ONLINE* TOKOPEDIA**

### **PENGANTAR**

Kepada Yth.:

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Saya saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-TRUST* PADA APLIKASI BELANJA *ONLINE* TOKOPEDIA**. Untuk itu dalam kesempatan ini, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu saya mengisi kuesioner ini. Apapun pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan, **SAYA AKAN JAMIN KERAHASIAANNYA** dan ini semata-mata untuk kepentingan penelitian.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, Saya sangat mengucapkan banyak terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara sekalian mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Peneliti,

Ade Epafra

NPM : 1612110419

## A. DEKSRIPSI RESPONDEN

### Petunjuk Pengisian:

- Berilah Tanda [X] pada kolom jawaban yang anda pilih
- Isi sesuai dengan apa yang diminta oleh pertanyaan

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Nama Lengkap	:	
Usia	:	Tahun
Status	:	<input type="checkbox"/> Single <input type="checkbox"/> Sudah Berkeluarga
Wilayah	:	
Alamat Tempat Tinggal	:	
Pendidikan Terakhir	:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Pelajar <input type="checkbox"/> Mahasiswa <input type="checkbox"/> Profesional (Dokter, Pengacara, dll) <input type="checkbox"/> Karyawan BUMN <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Petani/Pedagang

Rata-Rata Pengeluaran/Bulan	:	<input type="checkbox"/> < Rp. 2.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000 <input type="checkbox"/> Rp. 8.000.000 s/d Rp. 10.000.000 <input type="checkbox"/> > Rp. 10.000.000
Berapa kali anda berbelanja di aplikasi Tokopedia	:	

## B. KUISIONER UTAMA

Pilihlah salah satu dari angka 1 sampai dengan 5 di kotak yang tersedia berdasarkan persepsi anda. Angka tersebut menunjukkan tingkat kesetujuan anda terhadap pernyataan yang diajukan. Pernyataan di bawah ini memiliki jawaban alternatif :

SS	= Jawaban Sangat Setuju	Skor 5
S	= Jawaban Setuju	Skor 4
N	= Netral	Skor 3
TS	= Jawaban Tidak Setuju	Skor 2
STS	= Jawaban Sangat Tidak Setuju	Skor 1

### 1. E-Service Quality

ANGGAPAN E- SERVICE QUALITY KONSUMEN APLIKASI BELANJA ONLINE TOKOPEDIA	TINGKAT SETUJU				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1. Navigasi Aplikasi Belanja Online tokopedia sangat <i>user friendly</i>					
2. Tampilan Aplikasi Belanja Online Tokopedia sangat menarik					
3. Desain Aplikasi belanja online Tokopedia terorganisir dengan baik					
4. Aplikasi belanja online Tokopedia adalah perusahaan yang profesional					
5. Pihak Tokopedia selalu mengirim barang sesuai pesanan					
6. Tokopedia menyediakan berbagai sarana pembayaran yang mudah					
7. Tokopedia cepat dalam menyelesaikan transaksi berbelanja					
8. Aplikasi Belanja Online Tokopedia memberikan kemudahan dalam proses transaksi pembelian produk					

9. Aplikasi Belanja Online Tokopedia memberikan kebebasan dalam menyampaikan saran					
10. Aplikasi Belanja Online Tokopedia menjamin keamanan dalam bertransaksi					
11. Aplikasi Belanja Online Tokopedia selalu menjaga privasi saya					
12. Aplikasi Belanja Online Tokopedia tidak pernah salah pengiriman produk					
13. Aplikasi Belanja Online Tokopedia Memiliki system FAQ yang baik					
14. Aplikasi Belanja Online Tokopedia Selalu bersedia membantu pelanggan selama transaksi berbelanja					
15. Aplikasi Belanja Online Tokopedia Memberi kebebasan bertukar pendapat antar pelanggan					

**(diadopsi dari Ari Setiyaningrum dan Herlin Hidayat, 2016)**

**2. Brand Image**

<b>ANGGAPAN BRAND IMAGE KONSUMEN APLIKASI BELANJA ONLINE TOKOPEDIA</b>	<b>TINGKAT SETUJU</b>				
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>
1. Aplikasi belanja online Tokopedia selalu mempertimbangkan kebutuhan pelanggan					
2. Aplikasi belanja online Tokopedia mampu memuaskan pelanggan					
3. Berbelanja di Tokopedia merupakan keputusan yang bijaksana					
4. Merek Tokopedia merupakan representasi merek marketplace yang bagus					
5. Tokopedia adalah tempat belanja online yang terkemuka					
6. Menurut saya Tokopedia lebih baik dari marketplace lainnya					
7. Menurut saya berbelanja di Tokopedia adalah kebanggaan untuk status sosial saya					

**(diadopsi dari Mehmet Gökerik et al, 2018)**

### 3. E-Satisfaction

<b>ANGGAPAN E-SATISFACTION KONSUMEN APLIKASI BELANJA ONLINE TOKOPEDIA</b>	<b>TINGKAT SETUJU</b>				
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>
1. Saya puas dengan pengalaman berbelanja di Aplikasi belanja online Tokopedia					
2. Berbelanja di aplikasi tokopedia mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan					
3. Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi belanja online Tokopedia					

(diadopsi dari Udo et al, 2010)

### 4. E-Trust

<b>ANGGAPAN E-TRUST KONSUMEN APLIKASI BELANJA ONLINE TOKOPEDIA</b>	<b>TINGKAT SETUJU</b>				
	<b>Sangat Tidak Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat Setuju</b>
1. Saya bisa sangat mempercayai Aplikasi Belanja Online Tokopedia					
2. Aplikasi Belanja Online Tokopedia sangat kredibel					
3. Saya sangat percaya informasi yang disajikan di Aplikasi Belanja Online Tokopedia					
4. Saya sangat percaya pada fakta dan janji yang ada di dalam Aplikasi Belanja Online Tokopedia					
5. Saya sangat mempercayai ulasan produk di Aplikasi Belanja Online Tokopedia.					

(diadopsi dari Wibasuri et al, 2018)



## LAMPIRAN 2

### Data Responden

Resp	Jenis Kelamin	Usia	Status	Wilayah	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Rata-Rata Pengeluaran/Bulan	Jumlah Pengalaman Berbelanja
1	Perempuan	21	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	12
2	Perempuan	21	Single	Jawa Tengah	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	1
3	Perempuan	23	Single	Sumatera Utara	SMA/SMK	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	2
4	Perempuan	22	Single	Banten	SMA/SMK	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	1
5	Perempuan	24	Single	Jawa Barat	S1	Wiraswasta	< Rp. 2.000.000	10
6	Laki-laki	27	Sudah Berkeluarga	Sulawesi utara	SMP	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	10
7	Perempuan	19	Single	DKI Jakarta	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
8	Perempuan	26	Single	Sumatera Barat	Diploma	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
9	Laki-laki	22	Single	lampung	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
10	Laki-laki	20	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	10
11	Perempuan	23	Single	Lampung	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	5
12	Laki-laki	19	Single	lampung	SMA/SMK	Wiraswasta	< Rp. 2.000.000	5
13	Perempuan	22	Single	Lampung	Diploma	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
14	Perempuan	31	Sudah Berkeluarga	Lampung	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	5
15	Laki-laki	30	Single	Lampung	S1	Wiraswasta	< Rp. 2.000.000	2
16	Perempuan	25	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	10
17	Laki-laki	20	Single	Lampung	Diploma	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	2
18	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
19	Laki-laki	24	Single	Lampung	Diploma	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	10
20	Perempuan	21	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
21	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
22	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	2
23	Laki-laki	19	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	6
24	Perempuan	24	Single	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	3
25	Perempuan	25	Single	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
26	Perempuan	28	Sudah Berkeluarga	lampung	Diploma	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
27	Perempuan	18	Single	Lampung	SMA/SMK	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	3
28	Perempuan	24	Single	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
29	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	6
30	Perempuan	26	Sudah Berkeluarga	Lampung	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	20
31	Laki-laki	26	Single	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	1
32	Perempuan	21	Single	Lampung	S1	Wiraswasta	Rp. 8.000.000 s/d Rp. 10.000.000	1
33	Laki-laki	20	Single	Lampung	SMA/SMK	PNS	< Rp. 2.000.000	1

34	Perempuan	23	Single	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	20
35	Laki-laki	24	Single	Lampung	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	1
36	Perempuan	20	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
37	Perempuan	21	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
38	Laki-laki	26	Sudah Berkeluarga	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
39	Perempuan	22	Single	Lampung	S1	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
40	Perempuan	23	Single	Lampung	SMA/SMK	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	2
41	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
42	Perempuan	21	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
43	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
44	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
45	Laki-laki	38	Sudah Berkeluarga	Lampung	Diploma	Karyawan Swasta	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	2
46	Laki-laki	35	Sudah Berkeluarga	Banten	SMA/SMK	PNS	Rp. 8.000.000 s/d Rp. 10.000.000	4
47	Perempuan	29	Sudah Berkeluarga	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	20
48	Perempuan	21	Single	lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
49	Perempuan	17	Single	Lampung	SMA/SMK	Pelajar	< Rp. 2.000.000	5
50	Laki-laki	20	Single	Sumatera Utara	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	2
51	Laki-laki	23	Single	Lampung	S1	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	15
52	Laki-laki	21	Single	Lampung	S1	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	10
53	Laki-laki	21	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
54	Laki-laki	39	Sudah Berkeluarga	Papua	S1	Karyawan BUMN	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	12
55	Perempuan	18	Single	Lampung	Diploma	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	5
56	Perempuan	21	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	5
57	Perempuan	21	Single	Jawa Barat	S1	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	3
58	Perempuan	21	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	5
59	Perempuan	23	Single	Lampung	SMA/SMK	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	10
60	Perempuan	31	Single	Lampung	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	1
61	Perempuan	57	Sudah Berkeluarga	Daerah Istimewa Yogyakarta	Diploma	PNS	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	5
62	Laki-laki	25	Single	DKI Jakarta	S2	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	20
63	Laki-laki	21	Single	Sulawesi Utara	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
64	Perempuan	26	Single	Sulawesi utara	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	8
65	Perempuan	19	Single	Banten	SMA/SMK	Pelajar	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	2
66	Perempuan	37	Sudah Berkeluarga	Jawa tengah	SMA/SMK	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	10
67	Laki-laki	20	Single	Jawa tengah	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	10
68	Perempuan	19	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	5
69	Perempuan	18	Single	Maluku	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	5

70	Perempuan	23	Single	Kalimantan Barat	S1	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	12
71	Perempuan	22	Single	DKI Jakarta	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	1
72	Laki-laki	18	Single	Jawa Tengah	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	1
73	Perempuan	19	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	1
74	Perempuan	19	Single	DKI Jakarta	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
75	Laki-laki	19	Single	Banten	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	20
76	Perempuan	22	Single	DKI Jakarta	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
77	Perempuan	24	Single	Papua	S1	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	3
78	Perempuan	19	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	4
79	Laki-laki	28	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	30
80	Perempuan	28	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	5
81	Perempuan	31	Sudah Berkeluarga	Lampung	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	15
82	Laki-laki	25	Sudah Berkeluarga	Kalimantan Barat	S1	Karyawan Swasta	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	21
83	Perempuan	23	Single	Sulawesi Selatan	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	4
84	Laki-laki	32	Sudah Berkeluarga	Lampung	S1	PNS	< Rp. 2.000.000	6
85	Perempuan	21	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
86	Perempuan	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	5
87	Laki-laki	22	Single	Lampung	SMA/SMK	Pelajar	< Rp. 2.000.000	5
88	Laki-laki	22	Single	Lampung	Diploma	Karyawan Swasta	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	8
89	Perempuan	22	Single	Lampung	S1	Mahasiswa	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	20
90	Perempuan	25	Single	Riau	Diploma	Wiraswasta	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	15
91	Perempuan	21	Single	Kalimantan Barat	Diploma	Mahasiswa	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
92	Perempuan	22	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	2
93	Perempuan	49	Sudah Berkeluarga	Jawa timur	Diploma	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	3
94	Laki-laki	25	Single	DKI Jakarta	S1	Karyawan Swasta	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	2
95	Perempuan	45	Sudah Berkeluarga	Jawa timur	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	5
96	Perempuan	30	Sudah Berkeluarga	Jawa barat	S1	Karyawan Swasta	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	12
97	Laki-laki	29	Single	Banten	S1	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	20
98	Perempuan	19	Single	Sumatera Utara	SMA/SMK	Mahasiswa	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	6
99	Perempuan	23	Single	DKI Jakarta	Diploma	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	20
100	Perempuan	17	Single	Lampung	SMA/SMK	Pelajar	< Rp. 2.000.000	5

### LAMPIRAN 3

#### Tabulasi Hasil Jawaban Responden

##### 1. E-Service Quality (X1)

Resp/Ques	E-Service Quality (X1)															
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
R 1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	67
R 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R 3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	68
R 4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
R 5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	56
R 6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
R 7	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
R 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
R 10	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	65
R 11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R 12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	54
R 13	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59
R 14	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	56
R 15	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	41
R 16	2	1	2	4	1	3	4	2	1	2	3	1	2	5	1	34
R 17	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	52
R 18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	66
R 19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	70
R 20	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	68
R 21	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	58
R 22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	63
R 23	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	53
R 24	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	51
R 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R 26	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	51
R 27	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54
R 28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
R 29	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	56
R 30	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	66
R 31	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
R 32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
R 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	62
R 34	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	65
R 35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	50

<b>R 36</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	55
<b>R 37</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56
<b>R 38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59	
<b>R 39</b>	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	49	
<b>R 40</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	
<b>R 41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
<b>R 42</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
<b>R 43</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	48	
<b>R 44</b>	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	57	
<b>R 45</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
<b>R 46</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
<b>R 47</b>	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	45	
<b>R 48</b>	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	65	
<b>R 49</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	52	
<b>R 50</b>	2	3	2	3	2	3	3	4	5	4	3	2	3	2	45	
<b>R 51</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	63	
<b>R 52</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74	
<b>R 53</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	66	
<b>R 54</b>	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	62	
<b>R 55</b>	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	63	
<b>R 56</b>	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	63	
<b>R 57</b>	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	55	
<b>R 58</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59	
<b>R 59</b>	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	61	
<b>R 60</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	45	
<b>R 61</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	
<b>R 62</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	58	
<b>R 63</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	58	
<b>R 64</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
<b>R 65</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
<b>R 66</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	57	
<b>R 67</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74	
<b>R 68</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	54	
<b>R 69</b>	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	68	
<b>R 70</b>	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	53	
<b>R 71</b>	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	56	
<b>R 72</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
<b>R 73</b>	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
<b>R 74</b>	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	64	
<b>R 75</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73	
<b>R 76</b>	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	59	

R 77	4	3	3	3	2	3	3	5	4	2	3	2	4	3	4	48
R 78	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	64
R 79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	71
R 80	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	57
R 81	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
R 82	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	60
R 83	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	5	2	4	4	3	53
R 84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	64
R 85	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	51
R 86	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	60
R 87	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
R 88	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	66
R 89	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	55
R 90	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	54
R 91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R 92	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	58
R 93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R 94	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	2	62
R 95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	60
R 96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R 97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	72
R 98	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	54
R 99	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	54
R 100	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48

## 2. Brand Image (X2)

Brand Image (X2)									
Resp/Ques	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Total	
R1	5	5	5	5	5	4	2	31	
R2	3	3	3	3	3	3	3	21	
R3	4	5	4	5	5	5	4	32	
R4	3	3	3	3	3	3	3	21	
R5	3	4	3	3	4	2	3	22	
R6	4	4	4	4	4	3	3	26	
R7	5	5	5	4	4	4	4	31	
R8	5	5	5	5	5	5	5	35	
R9	4	4	4	4	4	4	4	28	
R10	4	4	2	4	4	2	2	22	
R11	4	4	4	4	4	4	4	28	
R12	3	3	3	3	4	3	3	22	
R13	4	4	4	4	5	5	4	30	

R14	4	3	4	3	4	3	3	24
R15	3	3	3	3	3	3	3	21
R16	1	2	2	3	3	3	2	16
R17	4	4	3	3	3	3	3	23
R18	4	5	5	4	4	4	4	30
R19	5	5	5	5	5	4	4	33
R20	5	4	3	4	4	3	2	25
R21	4	4	4	4	4	4	4	28
R22	4	4	4	4	4	4	4	28
R23	4	4	3	4	4	5	3	27
R24	3	3	3	3	4	2	3	21
R25	4	4	3	3	4	2	5	25
R26	3	3	3	3	3	2	2	19
R27	4	4	4	4	3	3	3	25
R28	3	3	4	4	4	4	2	24
R29	4	4	3	3	3	3	3	23
R30	4	4	4	4	4	3	3	26
R31	4	4	4	5	5	3	3	28
R32	5	5	5	5	5	5	5	35
R33	4	4	4	4	4	4	2	26
R34	4	4	4	4	4	4	3	27
R35	3	3	3	3	4	4	4	24
R36	4	4	4	4	4	3	3	26
R37	4	4	4	4	4	4	4	28
R38	4	4	3	4	4	3	2	24
R39	2	2	2	2	2	1	1	12
R40	3	3	4	4	4	3	3	24
R41	4	4	4	4	4	4	4	28
R42	4	4	4	4	4	4	4	28
R43	3	3	3	3	4	3	3	22
R44	4	4	4	5	4	3	4	28
R45	4	4	3	4	4	4	2	25
R46	4	4	3	4	4	3	2	24
R47	3	3	3	3	2	2	1	17
R48	4	4	5	5	4	4	5	31
R49	3	3	3	3	3	2	2	19
R50	3	2	1	2	3	1	1	13
R51	4	4	4	4	4	4	4	28
R52	5	5	5	3	5	3	2	28
R53	4	4	4	5	5	4	3	29
R54	3	4	3	4	5	3	3	25

R55	4	4	4	4	4	3	3	26
R56	4	5	5	3	5	3	3	28
R57	4	4	4	4	5	4	2	27
R58	3	4	3	4	4	3	3	24
R59	4	4	3	3	3	3	3	23
R60	3	3	3	3	4	3	2	21
R61	4	4	3	3	3	2	3	22
R62	3	4	3	4	4	4	3	25
R63	4	4	3	3	5	3	2	24
R64	5	5	5	5	5	5	5	35
R65	4	4	4	4	4	4	4	28
R66	4	4	4	3	3	2	2	22
R67	5	4	3	3	5	5	5	30
R68	4	4	4	4	5	2	2	25
R69	4	5	4	5	3	5	3	29
R70	3	3	3	3	4	4	4	24
R71	4	3	4	3	4	2	2	22
R72	3	3	3	3	4	2	2	20
R73	4	4	4	4	4	2	2	24
R74	4	4	5	4	4	3	4	28
R75	5	5	5	5	5	5	3	33
R76	3	5	4	4	5	2	3	26
R77	3	4	5	3	5	2	3	25
R78	4	4	4	5	5	5	3	30
R79	5	4	5	5	5	5	5	34
R80	4	4	4	4	4	3	2	25
R81	4	4	4	4	4	4	4	28
R82	4	3	3	4	4	3	4	25
R83	3	3	2	3	4	2	2	19
R84	4	3	3	4	3	2	2	21
R85	3	4	3	3	3	2	2	20
R86	5	5	5	5	4	4	4	32
R87	4	4	4	3	3	3	2	23
R88	4	4	3	3	4	4	2	24
R89	4	4	4	4	4	3	3	26
R90	4	4	4	4	4	3	2	25
R91	4	4	4	4	4	4	4	28
R92	4	4	4	4	4	4	3	27
R93	4	4	4	4	4	4	4	28
R94	3	3	4	5	5	4	2	26
R95	4	4	4	4	4	4	4	28



R96	4	4	4	4	4	4	4	28
R97	5	5	5	5	5	5	5	35
R98	3	3	4	3	4	4	3	24
R99	4	4	3	3	4	4	3	25
R100	3	3	3	3	3	3	3	21

### 3. E-Satisfaction (Y1)

E-Satisfaction (Y1)				
Resp/Ques	Q1	Q2	Q3	Total
R1	5	5	5	15
R2	3	3	3	9
R3	5	4	4	13
R4	3	3	3	9
R5	3	3	3	9
R6	3	3	3	9
R7	5	4	5	14
R8	5	5	5	15
R9	4	4	3	11
R10	3	3	5	11
R11	4	4	4	12
R12	3	3	5	11
R13	5	4	5	14
R14	4	3	4	11
R15	3	3	3	9
R16	3	3	3	9
R17	4	4	4	12
R18	4	5	5	14
R19	5	5	5	15
R20	4	5	5	14
R21	4	4	4	12
R22	4	4	4	12
R23	4	4	4	12
R24	4	4	4	12
R25	3	3	4	10
R26	2	2	2	6
R27	4	3	3	10
R28	4	3	4	11
R29	3	3	3	9
R30	4	3	4	11
R31	4	4	4	12
R32	5	5	5	15

R33	3	3	3	9
R34	4	4	4	12
R35	4	3	3	10
R36	3	3	4	10
R37	4	4	4	12
R38	4	4	4	12
R39	2	2	2	6
R40	3	4	3	10
R41	4	4	4	12
R42	4	4	4	12
R43	3	3	4	10
R44	4	3	5	12
R45	4	4	4	12
R46	4	3	4	11
R47	3	2	2	7
R48	4	5	4	13
R49	4	4	3	11
R50	2	2	3	7
R51	4	4	4	12
R52	5	4	5	14
R53	4	4	4	12
R54	4	3	4	11
R55	4	4	5	13
R56	3	3	4	10
R57	4	4	4	12
R58	3	3	4	10
R59	3	3	4	10
R60	3	3	4	10
R61	4	4	4	12
R62	4	4	4	12
R63	3	4	4	11
R64	5	5	5	15
R65	4	4	4	12
R66	4	4	4	12

R67	5	5	5	15
R68	4	3	5	12
R69	4	4	5	13
R70	3	3	3	9
R71	3	4	4	11
R72	3	2	3	8
R73	4	4	4	12
R74	4	5	4	13
R75	5	5	5	15
R76	4	4	4	12
R77	4	5	4	13
R78	5	5	4	14
R79	5	5	5	15
R80	4	4	4	12
R81	4	4	4	12
R82	5	4	3	12
R83	3	3	4	10

R84	3	3	3	9
R85	3	3	3	9
R86	4	4	3	11
R87	3	4	4	11
R88	4	3	4	11
R89	4	4	4	12
R90	4	4	4	12
R91	4	4	4	12
R92	4	4	4	12
R93	4	4	4	12
R94	5	4	4	13
R95	4	4	4	12
R96	4	4	4	12
R97	5	5	5	15
R98	3	3	3	9
R99	3	3	3	9
R100	4	4	3	11

#### 4. E-Trust (Y2)

Resp/Ques	E-Trust (Y2)					Total	R38	3	4	3	3	3	16
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5								
R1	5	5	5	4	5	24	R39	2	3	3	2	2	12
R2	3	3	3	3	3	15	R40	4	4	3	3	4	18
R3	4	4	4	4	5	21	R41	4	4	4	4	4	20
R4	3	3	3	4	3	16	R42	4	4	4	4	5	21
R5	2	3	3	2	2	12	R43	4	3	3	3	3	16
R6	3	3	3	3	3	15	R44	4	3	4	3	4	18
R7	4	4	4	5	4	21	R45	4	4	4	4	4	20
R8	5	5	5	5	5	25	R46	4	4	4	4	4	20
R9	4	4	4	4	4	20	R47	3	3	2	2	3	13
R10	4	4	4	3	3	18	R48	4	4	5	5	5	23
R11	4	4	4	4	4	20	R49	3	3	3	3	3	15
R12	3	3	3	3	3	15	R50	3	3	2	2	5	15
R13	5	4	4	4	3	20	R51	4	4	4	4	4	20
R14	4	3	3	3	3	16	R52	5	5	5	3	4	22
R15	3	3	3	3	3	15	R53	5	4	5	3	5	22
R16	2	4	2	3	1	12	R54	4	4	3	3	3	17
R17	4	4	4	4	5	21	R55	4	4	4	3	4	19
R18	5	4	4	4	4	21	R56	4	4	4	3	4	19
R19	5	5	5	4	5	24	R57	4	4	4	3	5	20
R20	5	4	4	3	3	19	R58	3	3	3	3	4	16
R21	4	3	4	3	3	17	R59	4	3	3	3	3	16
R22	4	4	4	4	4	20	R60	3	3	3	2	2	13
R23	4	4	4	3	4	19	R61	4	4	3	3	4	18
R24	4	4	4	4	4	20	R62	4	4	3	4	4	19
R25	3	3	3	3	3	15	R63	4	4	4	3	5	20
R26	2	3	3	3	3	14	R64	5	5	5	5	5	25
R27	3	3	3	3	3	15	R65	4	4	4	4	4	20
R28	3	4	4	3	4	18	R66	3	4	4	3	2	16
R29	3	3	3	3	3	15	R67	5	5	5	4	5	24
R30	4	4	4	4	3	19	R68	5	4	4	2	2	17
R31	4	4	4	4	4	20	R69	5	5	5	5	5	25
R32	5	5	4	3	5	22	R70	3	3	3	4	4	17
R33	3	3	3	3	3	15	R71	4	4	4	4	4	20
R34	4	4	4	4	4	20	R72	2	3	3	3	3	14
R35	3	3	3	3	3	15	R73	4	3	4	3	4	18
R36	4	4	3	3	4	18	R74	4	5	5	4	4	22
R37	4	4	4	4	4	20	R75	5	5	5	5	5	25
							R76	5	5	4	4	3	21

<b>R77</b>	2	3	2	2	2	11	<b>R89</b>	3	3	3	3	3	15
<b>R78</b>	5	5	4	5	3	22	<b>R90</b>	4	5	4	4	4	21
<b>R79</b>	5	5	5	5	5	25	<b>R91</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R80</b>	4	4	3	3	4	18	<b>R92</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R81</b>	4	4	4	4	4	20	<b>R93</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R82</b>	3	3	5	4	4	19	<b>R94</b>	5	5	2	2	4	18
<b>R83</b>	3	3	3	3	3	15	<b>R95</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R84</b>	4	4	4	3	4	19	<b>R96</b>	4	4	4	4	4	20
<b>R85</b>	3	3	3	3	3	15	<b>R97</b>	5	5	5	5	5	25
<b>R86</b>	5	5	4	3	3	20	<b>R98</b>	4	4	4	3	4	19
<b>R87</b>	4	4	3	3	3	17	<b>R99</b>	3	3	3	3	3	15
<b>R88</b>	4	4	3	3	3	17	<b>R100</b>	3	3	4	3	3	16

## LAMPIRAN 4

### Karakteristik Responden

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	31	31.0	31.0	31.0
Valid Perempuan	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
12 - 25	76	76.0	76.0	76.0
Valid 26 - 45	22	22.0	22.0	98.0
46 - 65	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Status Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Single	83	83.0	83.0	83.0
Valid Sudah Berkeluarga	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	1	1.0	1.0	1.0
SMA/SMK	52	52.0	52.0	53.0
Diploma	13	13.0	13.0	66.0
S1	33	33.0	33.0	99.0
S2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ibu Rumah Tangga	4	4.0	4.0	4.0
Karyawan Swasta	36	36.0	36.0	40.0
Mahasiswa	43	43.0	43.0	83.0
Pelajar	4	4.0	4.0	87.0
PNS	4	4.0	4.0	91.0
Wiraswasta	8	8.0	8.0	99.0
Karyawan BUMN	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pengeluaran Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 2.000.000	44	44.0	44.0	44.0
Rp. 2.000.000 s/d Rp. 4.000.000	39	39.0	39.0	83.0
Rp. 4.000.000 s/d Rp. 6.000.000	9	9.0	9.0	92.0
Rp. 6.000.000 s/d Rp. 8.000.000	6	6.0	6.0	98.0
Rp. 8.000.000 s/d Rp. 10.000.000	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Frekuensi Responden Berbelanja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 Kali	16	16.0	16.0	16.0
2 - 5 Kali	52	52.0	52.0	68.0
Valid Lebih dari 10 Kali	17	17.0	17.0	85.0
Lebih dari 5 - 10 Kali	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Wilayah Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Banten	5	5.0	5.0	5.0
Papua	2	2.0	2.0	7.0
Riau	1	1.0	1.0	8.0
Sulawesi Selatan	1	1.0	1.0	9.0
Sulawesi utara	3	3.0	3.0	12.0
Sumatera Barat	1	1.0	1.0	13.0
Sumatera Utara	3	3.0	3.0	16.0
Daerah Istimewa	1	1.0	1.0	17.0
Valid Yogyakarta	14	14.0	14.0	31.0
DKI Jakarta	3	3.0	3.0	34.0
Jawa Barat	4	4.0	4.0	38.0
Jawa Tengah	2	2.0	2.0	40.0
Jawa Timur	3	3.0	3.0	43.0
Kalimantan Barat	56	56.0	56.0	99.0
Lampung	1	1.0	1.0	100.0
Maluku				
Total	100	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 5

### Hasil Uji Frekuensi Kuisisioner

#### 1. E-Service Quality (X1)

ESQ\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	19	19.0	19.0	21.0
Valid Setuju	63	63.0	63.0	84.0
Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ESQ\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
Valid Netral	24	24.0	24.0	27.0
Setuju	50	50.0	50.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ESQ\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Valid Netral	22	22.0	22.0	24.0
Setuju	52	52.0	52.0	76.0
Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**ESQ\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	21	21.0	21.0	22.0
Valid Setuju	55	55.0	55.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	6.0
Valid Netral	21	21.0	21.0	27.0
Setuju	51	51.0	51.0	78.0
Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	18	18.0	18.0	19.0
Valid Setuju	51	51.0	51.0	70.0
Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
Netral	19	19.0	19.0	21.0
Setuju	56	56.0	56.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	16	16.0	16.0	17.0
Setuju	64	64.0	64.0	81.0
Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
Netral	23	23.0	23.0	25.0
Setuju	57	57.0	57.0	82.0
Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	23	23.0	23.0	25.0
Valid Setuju	54	54.0	54.0	79.0
Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	24	24.0	24.0	25.0
Valid Setuju	48	48.0	48.0	73.0
Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	9.0
Valid Netral	29	29.0	29.0	38.0
Setuju	51	51.0	51.0	89.0
Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
Netral	23	23.0	23.0	27.0
Valid Setuju	57	57.0	57.0	84.0
Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	22	22.0	22.0	24.0
Valid Setuju	64	64.0	64.0	88.0
Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ESQ\_15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
Valid Netral	30	30.0	30.0	34.0
Setuju	54	54.0	54.0	88.0
Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## 2. Brand Image (X2)

**BI\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
Netral	27	27.0	27.0	29.0
Setuju	58	58.0	58.0	87.0
Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BI\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Netral	23	23.0	23.0	26.0
Setuju	59	59.0	59.0	85.0
Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BI\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	4	4.0	4.0	5.0
Netral	35	35.0	35.0	40.0
Setuju	44	44.0	44.0	84.0
Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BI\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	35	35.0	35.0	37.0
Valid Setuju	46	46.0	46.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BI\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	18	18.0	18.0	20.0
Valid Setuju	57	57.0	57.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BI\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	18	18.0	18.0	20.0
Valid Netral	34	34.0	34.0	54.0
Setuju	34	34.0	34.0	88.0
Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**BI\_7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Tidak Setuju	28	28.0	28.0	31.0
Netral	36	36.0	36.0	67.0
Setuju	25	25.0	25.0	92.0
Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**3. E-Satisfaction (Y1)****ES\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Netral	29	29.0	29.0	32.0
Setuju	52	52.0	52.0	84.0
Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ES\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Netral	33	33.0	33.0	38.0
Setuju	47	47.0	47.0	85.0
Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ES\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Netral	23	23.0	23.0	26.0
Valid Setuju	54	54.0	54.0	80.0
Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**4. E-Trust (Y2)****ET\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
Netral	25	25.0	25.0	31.0
Valid Setuju	49	49.0	49.0	80.0
Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ET\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Netral	33	33.0	33.0	33.0
Valid Setuju	50	50.0	50.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**ET\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
Netral	34	34.0	34.0	39.0
Valid Setuju	47	47.0	47.0	86.0
Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ET\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Netral	48	48.0	48.0	56.0
Valid Setuju	35	35.0	35.0	91.0
Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**ET\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
Valid Netral	34	34.0	34.0	41.0
Setuju	41	41.0	41.0	82.0
Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 6

### Hasil Uji Validitas

#### 1. Hasil Output E-Service Quality (X1)

		Correlations															
		ESQ 1	ESQ 2	ESQ 3	ESQ 4	ESQ 5	ESQ 6	ESQ 7	ESQ 8	ESQ 9	ESQ 10	ESQ 11	ESQ 12	ESQ 13	ESQ 14	ESQ 15	Score Total
ESQ 1	Pearson Correlation	1	.721**	.416*	.167	.498*	.293	.244	.413*	.558*	.161	.313	.385*	.298	.058	.561**	.534*
	Sig. (1-tailed)		.000	.011	.189	.003	.058	.097	.012	.001	.198	.046	.018	.055	.380	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 2	Pearson Correlation	.721**	1	.665**	.320	.610*	.529*	.390	.591*	.733**	.432*	.472*	.441*	.622**	.110	.643**	.729**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.042	.000	.001	.017	.000	.000	.009	.004	.007	.000	.282	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 3	Pearson Correlation	.416*	.665**	1	.508*	.625**	.696**	.605*	.771**	.762**	.697**	.520*	.486*	.805**	.456*	.762**	.855**
	Sig. (1-tailed)	.011	.000		.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.003	.000	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 4	Pearson Correlation	.167	.320	.508*	1	.435*	.615*	.589*	.460*	.568*	.469*	.316	.136	.502*	.447*	.388*	.607*
	Sig. (1-tailed)	.189	.042	.002		.008	.000	.000	.005	.001	.004	.045	.236	.002	.007	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 5	Pearson Correlation	.498*	.610*	.625**	.435*	1	.691**	.639*	.832**	.797**	.633*	.584*	.700*	.660*	.265	.699**	.856**
	Sig. (1-tailed)	.003	.000	.000	.008		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.078	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 6	Pearson Correlation	.293	.529*	.696**	.615*	.691**	1	.797**	.765**	.668**	.667**	.605*	.504*	.611*	.511*	.566**	.835**
	Sig. (1-tailed)	.058	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 7	Pearson Correlation	.244	.390	.605*	.589*	.639*	.797**	1	.633*	.593*	.577**	.635*	.453*	.522*	.598*	.416*	.765*
	Sig. (1-tailed)	.097	.017	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.002	.000	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 8	Pearson Correlation	.413*	.591*	.771**	.460*	.832**	.765**	.633*	1	.820**	.734**	.505*	.540*	.726**	.445*	.767**	.877**
	Sig. (1-tailed)	.012	.000	.000	.005	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.001	.000	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 9	Pearson Correlation	.558*	.733**	.762**	.568*	.797**	.668**	.593*	.820**	1	.730**	.569*	.525*	.720**	.326	.807**	.897**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.000	.039	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 10	Pearson Correlation	.161	.432*	.697**	.469*	.633*	.667**	.577**	.734**	.730**	1	.607*	.528*	.759*	.468*	.716*	.802*
	Sig. (1-tailed)	.198	.009	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 11	Pearson Correlation	.313	.472*	.520*	.316	.584*	.605*	.635*	.505*	.569*	.607*	1	.741**	.448*	.408	.539**	.724**
	Sig. (1-tailed)	.046	.004	.002	.045	.000	.000	.000	.002	.001	.000		.000	.007	.013	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 12	Pearson Correlation	.385*	.441*	.486*	.136	.700**	.504*	.453*	.540*	.525*	.528*	.741**	1	.525*	.291	.639**	.697**
	Sig. (1-tailed)	.018	.007	.003	.236	.000	.002	.006	.001	.001	.001	.000		.001	.059	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 13	Pearson Correlation	.298	.622**	.805**	.502*	.660**	.611*	.522*	.726**	.720**	.759*	.448*	.525*	1	.498*	.802*	.830*
	Sig. (1-tailed)	.055	.000	.000	.002	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.007	.001		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 14	Pearson Correlation	.058	.110	.456*	.447*	.265	.511*	.598*	.445*	.326	.468*	.408	.291	.498*	1	.434*	.540*
	Sig. (1-tailed)	.380	.282	.006	.007	.078	.002	.000	.007	.039	.005	.013	.059	.003		.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ 15	Pearson Correlation	.561**	.643**	.762**	.388*	.699**	.566**	.416*	.767**	.807**	.716**	.539**	.639**	.802**	.434**	1	.850**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.000	.017	.000	.001	.011	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Score Total	Pearson Correlation	.534*	.729**	.855**	.607**	.856**	.835**	.765**	.877**	.897**	.802**	.724**	.697**	.830**	.540**	.850**	1
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## 2. Brand Image (X2)

### Correlations

		BI 1	BI 2	BI 3	BI 4	BI 5	BI 6	BI 7	Total Score
BI 1	Pearson Correlation	1	.850**	.661**	.671**	.578**	.411*	.398*	.810**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.012	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BI 2	Pearson Correlation	.850**	1	.707**	.767**	.645**	.505**	.514**	.883**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BI 3	Pearson Correlation	.661**	.707**	1	.708**	.607**	.626**	.499**	.860**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BI 4	Pearson Correlation	.671**	.767**	.708**	1	.769**	.706**	.283	.861**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BI 5	Pearson Correlation	.578**	.645**	.607**	.769**	1	.570**	.407*	.797**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BI 6	Pearson Correlation	.411*	.505**	.626**	.706**	.570**	1	.440**	.767**
	Sig. (1-tailed)	.012	.002	.000	.000	.001		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
BI 7	Pearson Correlation	.398*	.514**	.499**	.283	.407*	.440**	1	.644**
	Sig. (1-tailed)	.015	.002	.002	.065	.013	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Score	Pearson Correlation	.810**	.883**	.860**	.861**	.797**	.767**	.644**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

### 3. E-Satisfaction (Y1)

		Correlations			
		ES 1	ES 2	ES 3	Total Score
ES 1	Pearson Correlation	1	.784**	.671**	.904**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
ES 2	Pearson Correlation	.784**	1	.701**	.916**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
ES 3	Pearson Correlation	.671**	.701**	1	.883**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total Score	Pearson Correlation	.904**	.916**	.883**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 4. E-Trust (Y2)

		Correlations					
		ET 1	ET 2	ET 3	ET 4	ET 5	Total Score
ET 1	Pearson Correlation	1	.711**	.848**	.635**	.663**	.887**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ET 2	Pearson Correlation	.711**	1	.819**	.660**	.649**	.860**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ET 3	Pearson Correlation	.848**	.819**	1	.640**	.827**	.944**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ET 4	Pearson Correlation	.635**	.660**	.640**	1	.674**	.812**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ET 5	Pearson Correlation	.663**	.649**	.827**	.674**	1	.881**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total Score	Pearson Correlation	.887**	.860**	.944**	.812**	.881**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## LAMPIRAN 7

### Hasil Output Uji Reliabilitas

#### 1. E-Service Quality (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	15

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ESQ 1	54.13	78.257	.478	.949
ESQ 2	54.10	73.403	.679	.945
ESQ 3	54.10	72.507	.829	.941
ESQ 4	54.07	75.926	.546	.948
ESQ 5	54.27	71.030	.826	.941
ESQ 6	53.90	73.403	.808	.942
ESQ 7	54.07	71.651	.715	.944
ESQ 8	54.03	73.413	.857	.941
ESQ 9	54.20	70.097	.874	.940
ESQ 10	54.13	73.637	.769	.943
ESQ 11	53.97	76.033	.686	.945
ESQ 12	54.47	73.361	.638	.946
ESQ 13	54.20	74.097	.803	.942
ESQ 14	54.07	78.547	.487	.948
ESQ 15	54.30	72.700	.823	.941

## 2. Brand Image (X2)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BI 1	21.77	14.737	.728	.887
BI 2	21.70	14.631	.834	.875
BI 3	21.93	14.340	.795	.879
BI 4	21.83	15.316	.811	.880
BI 5	21.67	15.885	.732	.888
BI 6	22.17	14.626	.658	.897
BI 7	22.33	15.954	.510	.912

### 3. E-Satisfaction (Y1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ES 1	7.57	2.392	.786	.823
ES 2	7.73	2.340	.810	.802
ES 3	7.43	2.323	.726	.879

### 4. E-Trust (Y2)

#### Reliability Statistics

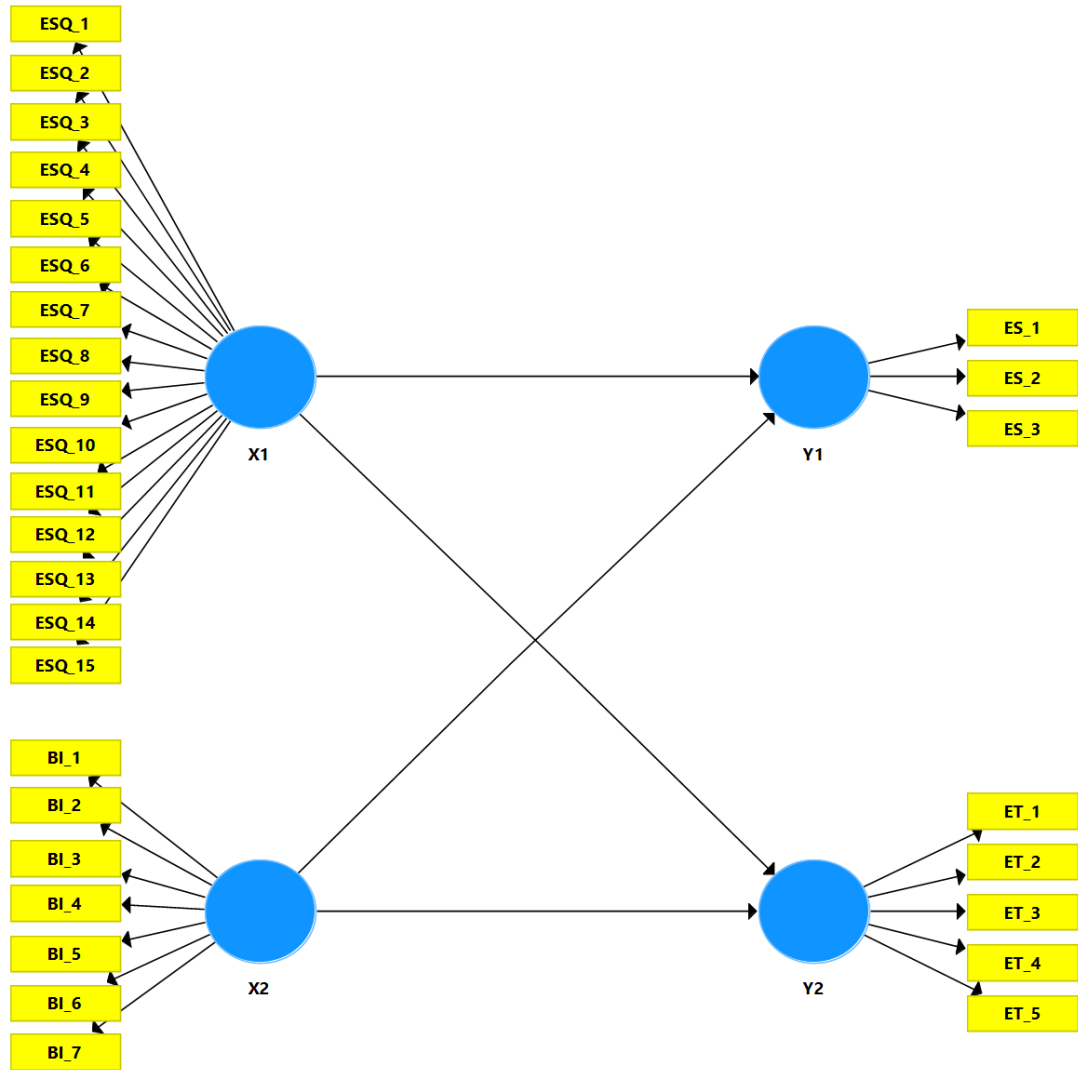
Cronbach's Alpha	N of Items
.918	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ET 1	14.37	6.999	.802	.900
ET 2	14.37	8.309	.795	.902
ET 3	14.40	7.628	.913	.878
ET 4	14.57	8.392	.724	.913
ET 5	14.57	6.944	.788	.904

## LAMPIRAN 8

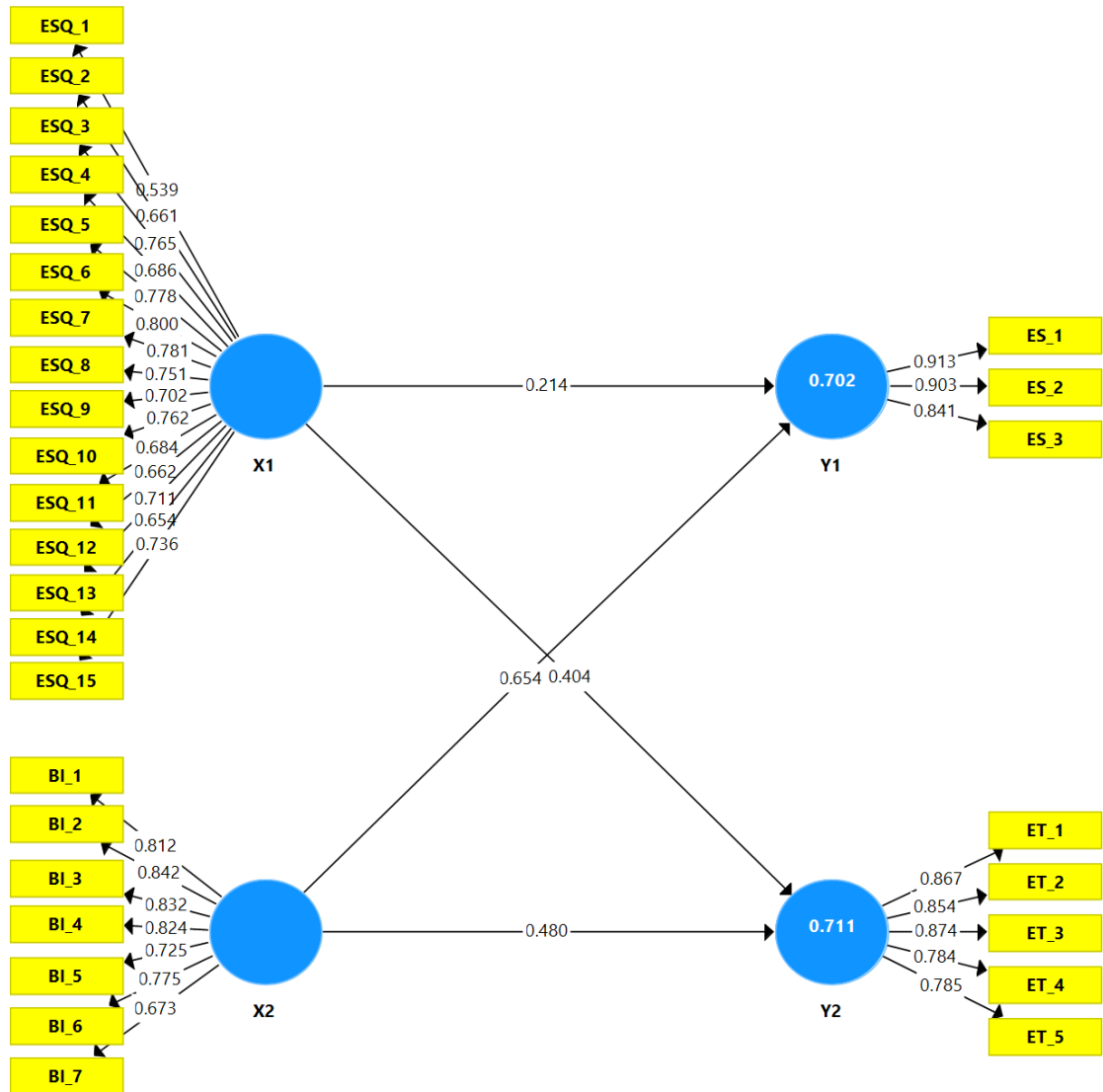
### Model Konseptual Penelitian Melalui Smart PLS





## LAMPIRAN 9

### Outer Model Melalui Smart PLS



## LAMPIRAN 10

### Tabel Cross Loading

	X1	X2	Y1	Y2
BI_1	0.810	0.812	0.704	0.724
BI_2	0.750	0.842	0.683	0.652
BI_3	0.614	0.832	0.667	0.625
BI_4	0.666	0.824	0.679	0.700
BI_5	0.589	0.725	0.666	0.560
BI_6	0.557	0.775	0.624	0.661
BI_7	0.460	0.673	0.514	0.503
ESQ_1	0.539	0.466	0.373	0.303
ESQ_10	0.762	0.568	0.517	0.659
ESQ_11	0.684	0.463	0.452	0.478
ESQ_12	0.662	0.581	0.501	0.565
ESQ_13	0.711	0.621	0.514	0.647
ESQ_14	0.654	0.531	0.493	0.520
ESQ_15	0.736	0.620	0.524	0.597
ESQ_2	0.661	0.521	0.421	0.423
ESQ_3	0.765	0.593	0.527	0.566
ESQ_4	0.686	0.619	0.567	0.577
ESQ_5	0.778	0.644	0.565	0.632
ESQ_6	0.800	0.657	0.646	0.644
ESQ_7	0.781	0.662	0.686	0.700
ESQ_8	0.751	0.610	0.641	0.576
ESQ_9	0.702	0.552	0.486	0.498
ES_1	0.675	0.781	0.913	0.719
ES_2	0.641	0.747	0.903	0.745
ES_3	0.677	0.671	0.841	0.661
ET_1	0.740	0.749	0.763	0.867
ET_2	0.682	0.679	0.724	0.854
ET_3	0.716	0.713	0.696	0.874
ET_4	0.561	0.635	0.600	0.784
ET_5	0.603	0.590	0.525	0.785

## LAMPIRAN 11

*Tabel Construct Reliability and Validity*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.931	0.936	0.939	0.511
X2	0.895	0.901	0.918	0.617
Y1	0.863	0.867	0.916	0.785
Y2	0.890	0.897	0.919	0.695

## LAMPIRAN 12

**Tabel R<sup>2</sup> (R square)**

	R Square
Y1	0.702
Y2	0.711

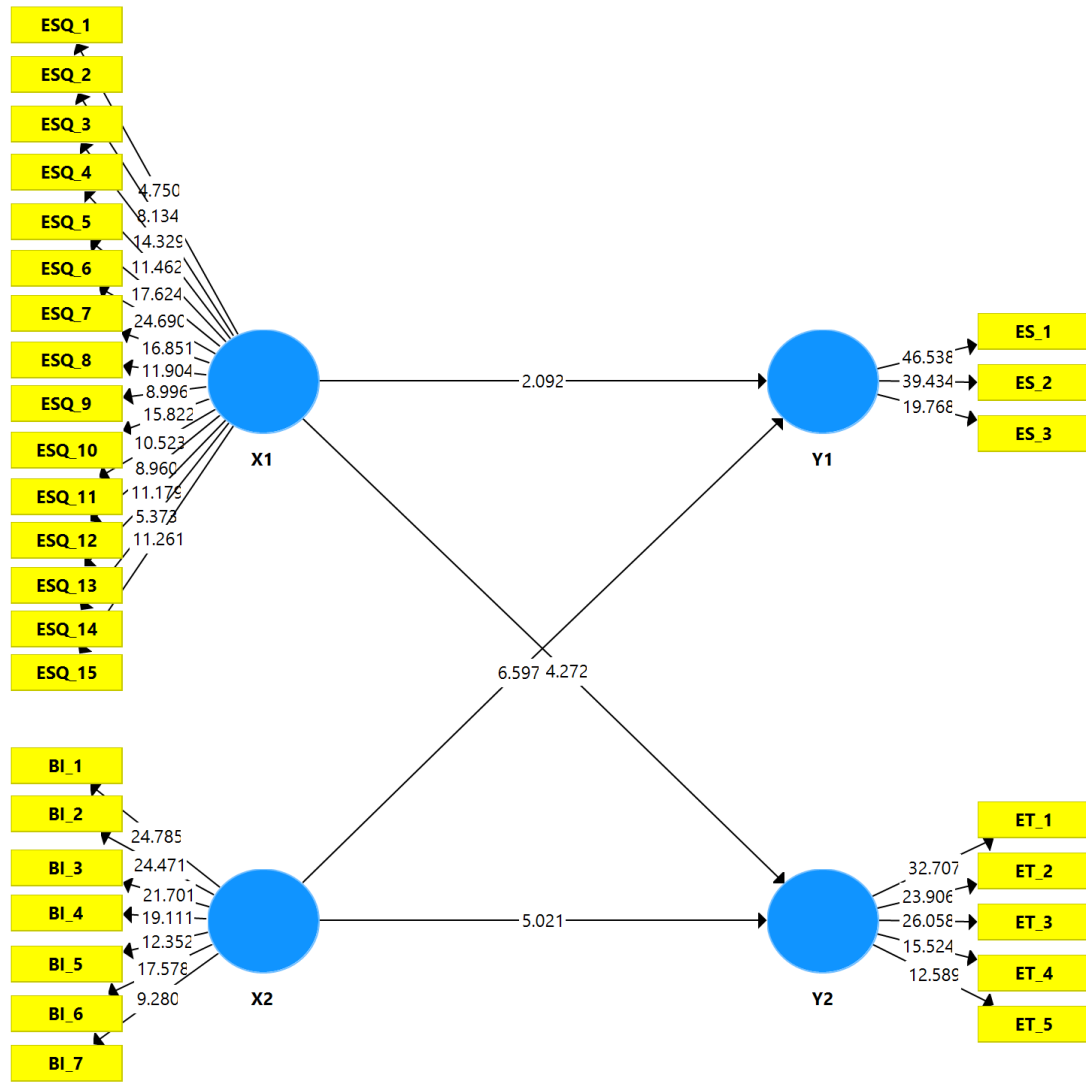
## Lampiran 13

### Tabel Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Y1	0.214	0.223	0.102	2.092	<b>0.037</b>
X1 -> Y2	0.404	0.404	0.095	4.272	<b>0.000</b>
X2 -> Y1	0.654	0.646	0.099	6.597	<b>0.000</b>
X2 -> Y2	0.480	0.483	0.096	5.021	<b>0.000</b>

# LAMPIRAN 14

## INNER MODEL MELALUI SMART PLS



## LAMPIRAN 15

### Data Kuisisioner Survey

Pernah Berbelanja	Merasa Puas	Merasa Percaya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Tidak	Tidak
Ya	Ya	Ya
Ya	Tidak	Ya
Ya	Tidak	Tidak
Tidak	-	-
Ya	Ya	Ya
Ya	Tidak	Tidak
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Tidak	-	-
Ya	Ya	Ya
Ya	Tidak	Tidak
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Ya	Ya
Ya	Tidak	Ya

#### Pernah Berbelanja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	2	7.1	7.1	7.1
Valid Ya	26	92.9	92.9	100.0
Total	28	100.0	100.0	

**Merasa Puas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	6	23.1	23.1	23.1
Valid Ya	20	76.9	76.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

**Merasa Percaya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	4	15.4	15.4	15.4
Valid Ya	22	84.6	84.6	100.0
Total	26	100.0	100.0	



## LAMPIRAN 16

### Data Pengguna Aktif Tokopedia di Indonesia (LPEM FEB UI)

