



Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Gedong Meneng, Bandar

Saya adalah Mahasiswa Jurusan Ekonomi Manajemen Institut Informatika & Bisnis (IIB) Darmajaya Lampung, yang pada saat ini sedang mengadakan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Di Bandar Lampung”**. Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuisisioner ini dan menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuisisioner.

Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial. Untuk bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Komang Santika

Peneliti

Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

I. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki – lak Perempuan
3. Usia :Tahun
4. Pekerjaan : IRT Wiraswasta Swasta PNS
4. Status : Menikah Belum Menikah
5. Pendidikan terakhir : SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 Diploma
6. Pendapatan:
 - < 2 juta
 - 2 – 4 juta
 - 4 – 8 juta
 - 8-11 juta
 - >11 juta
7. Pengeluaran :
 - < 2 juta
 - 2 – 4 juta
 - 4 – 8 juta
 - 8-11 juta
 - >11 juta

Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

II. Karakteristik jawaban responden.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Pelayanan Online

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
ASPEK TANGIBLE						
1	Shopee memiliki desain kemasan produk yang menarik					
2	Shopee memberi kemasan produk yang mudah dimengerti oleh konsumen					
3	Shopee memberi fitur kemudahan dalam melakukan pembayaran					
4	Shopee memiliki logo promosi yang menarik					
5	Shopee memiliki website yang mudah dikunjungi oleh konsumen baru					
ASPEK RELIABLE						
6	Shopee memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan di diterima pelanggan					
7	Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk					
8	Shopee memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pemesanan					
9	Shopee memiliki reputasi baik dalam menaqwarkan produk-produk bermerek					
10	Shopee menyediakan informasi produk yang akurat					
ASPEK RESPONSIVNESS						
11	Shopee selalu memberikan notifikasi informasi kepada calon konsumen yang ingin belanja di shopee					
12	Shopee mempunyai kemampuan untuk					

	membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat					
13	Aplikasi shopee memberikan penjelasan tentang lama waktu pengiriman barang					
14	Shopee memberikan keterangan terkait dengan harga produk yang diberikan					
15	Shopee mempunyai fitur cepat dalam pengiriman produk					
ASPEK ASSURANCE						
16	Shopee ini bersedia menangani retur dan penukaran					
17	Jika pelanggan mengalami masalah, shopee menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikan					
18	Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin					
19	Shopee menerima penukaran barang jika tidak sesuai dengan pemesanan					
20	Shopee cepat merespon saat ada keterlambatan dalam pengiriman barang					
ASPEK EMPATHY						
21	Shopee memberikan waktu pelayanan yang cepat tanggap					
22	shopee selalu memberikan waktu pelayanan yang cepat tanggap					
23	Shopee selalu memberikan diskon harga produk setiap minggunya					
24	Shopee menyediakan fitur untuk pengambilan					
25	Shopee memberikan hadiah kepada konsumen yang melakukan pembelian produk lebih dari 1 juta					
26	Shopee memberikan poin kepada konsumen setiap melakukan pembelian produk					

B. Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya membeli produk dari shopee karna adanya kebutuhan					
2	Saya membeli produk dari shopee karena harga dan kualitas barang bagus					
3	Kualitas produk dari shopee sangat baik dibandingkan dengan yang lain					
4	Saya memutuskan untuk membeli produk dari shopee setelah membandingkan dengan produk yang lain					
5	Informasi yang diberikan tentang produk sesuai dengan kenyataan yang ada sehingga saya berminat untuk membeli produk dari shopee					
6	Saya memutuskan untuk membeli produk dari shopee berdasarkan pengalaman orang lain					
7	Setelah melihat-lihat produk yang dijual saya tertarik untuk membeli					
8	Kemasan produk dari shopee sangat bagus					
9	Saya membeli produk dari shopee karena pelayanan yang cepat					
10	Jika ingin membeli produk dari shopee yang mendapatkan bonus harus mengikuti ketentuan yang ada					
11	Setelah melihat konsumen lain memakai produk dari shopee saya tertarik untuk membeli					
12	Saya membeli produk dari shopee karna adanya bujukan orang lain					

13	Merasa sangat puas dengan produk dari shopee					
14	Saya tidak pernah kecewa setelah membeli produk dari shopee					
15	Saya yakin akan keputusan saya membeli produk dari shopee karna kualitas produk bagus					
16	Saya akan melakukan pembelian produk dari shopee secara terus-menerus atau berulang-ulang					

LAMPIRAN DATA HASIL PENELITIAN

1. Jawaban Kuisisioner Kualitas Pelayanan Online

No	VARIABEL KUALITAS PELAYANAN ONLINE																									Σ
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	111
2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	104
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	120
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	110
6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	113
7	3	3	2	5	5	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	80
8	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	111
9	4	2	3	5	4	5	3	2	4	5	5	3	2	2	3	4	1	4	1	4	3	2	5	4	5	85
10	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	92
11	2	1	3	4	4	3	5	4	2	3	4	1	2	5	3	5	4	5	1	3	3	4	2	4	2	79
12	1	1	3	3	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	2	3	1	3	5	5	3	4	5	2	84
13	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98
14	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	113
15	1	5	5	4	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5	4	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	96
16	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	94
17	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	96
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	103
19	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
20	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	109

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	116
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	97
24	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	92
25	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	111
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
27	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	111
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113
29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	99
30	3	2	3	3	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	104
31	4	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	5	106
32	2	3	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	4	83
33	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	119
34	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	87
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
36	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	98
38	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	105
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
40	4	1	1	4	5	5	4	5	5	1	2	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	101
41	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	110
42	2	2	2	2	1	3	4	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	4	70
43	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	112
44	2	3	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	2	5	2	3	2	4	2	55
45	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	4	4	3	1	4	1	4	1	4	5	3	5	4	3	4	83
46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	118

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
48	4	2	2	2	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	1	4	4	3	5	3	4	94
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
50	4	1	5	4	3	2	5	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	1	1	1	2	3	4	2	84
51	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
52	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	89
53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	104
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
55	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	104
56	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	107
57	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	106
58	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	105
59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
60	4	4	5	2	3	5	4	5	5	3	2	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	101
61	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	113
62	2	1	3	4	5	3	3	5	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	2	85
63	3	5	5	4	3	5	4	5	2	3	2	3	2	4	3	4	1	2	4	3	5	1	5	2	5	85
64	5	4	1	5	4	3	3	4	2	4	4	5	4	3	3	1	1	1	1	4	4	2	2	2	2	74
65	3	3	5	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	5	3	5	1	2	3	1	3	2	77
66	2	5	5	4	3	4	2	4	3	2	5	2	3	2	5	3	2	5	2	2	4	4	2	3	2	80
67	5	2	4	2	3	2	5	4	3	2	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	2	2	88
68	5	4	3	3	4	5	3	5	3	2	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	1	1	2	5	92
69	5	2	4	4	3	3	5	2	3	5	2	4	3	5	3	2	4	3	2	4	2	5	3	2	4	84
70	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	3	3	4	1	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	88
71	2	3	4	5	4	4	5	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	5	4	2	4	2	3	2	4	83
72	3	5	4	4	2	4	2	5	4	3	5	5	3	1	1	4	4	5	5	4	3	2	3	5	4	90

73	3	2	5	2	4	3	4	2	5	5	5	4	4	3	5	2	5	3	4	2	1	5	3	4	4	89
74	4	2	3	4	4	4	2	1	5	4	4	3	4	5	2	3	4	4	5	3	1	1	1	4	5	82
75	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	100	
76	3	5	4	5	2	1	3	4	3	2	2	5	5	4	4	1	1	4	3	2	2	4	5	5	3	82
77	4	2	5	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	5	2	4	4	5	3	2	4	5	2	3	2	84
78	4	5	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	2	3	3	5	3	5	3	87
79	3	3	5	4	3	2	4	1	5	3	4	5	2	5	3	4	2	5	4	2	5	2	4	4	3	87
80	4	4	2	1	3	2	5	5	2	1	4	4	3	5	5	3	2	4	3	1	5	5	4	2	2	81
81	2	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	96
82	3	4	5	4	5	2	4	2	5	4	5	4	4	5	3	5	4	2	5	5	3	2	4	1	5	95
83	5	3	2	1	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	4	1	5	5	5	4	3	95
84	4	5	3	2	4	5	4	3	4	5	4	1	2	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	94
85	3	3	2	5	4	5	4	5	2	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	2	1	2	4	5	93
86	1	2	3	4	5	2	4	1	5	1	3	2	4	5	3	4	5	2	1	2	4	5	3	2	4	77
87	3	4	5	2	3	4	1	5	4	5	3	4	4	5	1	3	2	4	5	3	4	5	4	5	3	91
88	5	4	1	1	4	3	5	2	2	2	5	4	3	4	1	4	3	5	5	3	3	5	5	1	4	84
89	5	4	3	2	1	3	2	4	3	5	2	1	4	3	4	5	2	4	3	4	2	4	1	2	4	77
90	5	2	5	3	4	2	5	2	1	4	3	2	4	3	3	2	4	2	5	2	5	1	3	4	2	78
91	4	5	3	4	2	1	3	4	5	4	2	3	2	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	92
92	3	3	5	5	3	2	4	3	4	2	2	5	3	2	3	3	2	5	4	5	4	4	3	5	2	86
93	4	5	2	3	5	4	3	4	5	2	4	5	2	1	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	95
94	5	1	1	4	4	3	4	5	3	1	3	5	4	3	5	3	5	1	4	5	5	5	3	2	1	85
95	3	2	4	5	1	3	2	4	1	3	4	2	5	1	4	2	3	1	5	3	2	4	1	3	5	73
96	4	2	5	3	4	2	1	5	2	4	3	2	5	4	4	3	3	2	5	2	5	2	5	1	3	81
97	3	5	4	3	4	2	2	5	5	2	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	96
98	4	5	3	4	3	5	5	4	2	1	5	3	4	5	2	4	4	5	3	4	2	5	4	2	4	92

99	4	2	3	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	2	4	5	1	2	3	4	1	5	4	2	4	76
100	3	3	5	2	5	1	5	1	3	2	4	3	5	1	5	3	2	5	3	2	5	3	4	2	5	82

2. Jawaban Kuisisioner Keputusan Pembelian Konsumen Shopee

No	VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SHOPEE																Σ
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	76
2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	68
4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	72
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	78
6	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	71
7	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	47
8	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	68
9	4	4	4	2	3	1	2	2	1	2	5	4	5	4	2	3	48
10	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	5	3	3	49
11	3	3	2	5	5	4	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	49
12	4	3	2	5	2	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	51
13	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	76
15	4	5	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	71
16	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	62
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	58

18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	62
19	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
22	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	68
23	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	54
24	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	53
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	51
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	60
28	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	75
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
30	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	67
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	73
32	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	5	2	3	1	3	4	51
33	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	70
34	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	52
35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	60
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	38
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	58
38	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	62
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	58
40	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
41	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	66
42	3	2	3	4	3	2	4	2	5	4	1	5	5	1	2	2	48
43	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	74

44	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	46
45	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	3	1	4	61
46	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	72
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
48	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	58
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
50	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	66
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	62
53	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	58
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	60
56	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	68
57	4	4	5	5	5	1	5	4	5	3	1	1	5	2	4	59
58	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	2	5	5	5	66
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
60	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	66
61	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	71
62	3	3	5	5	2	2	3	2	2	3	2	3	5	5	1	50
63	2	4	3	2	5	1	4	1	5	3	4	2	5	2	3	50
64	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	70
65	3	5	1	4	1	4	2	5	2	3	4	3	2	3	4	49
66	4	3	4	5	2	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	52
67	3	4	2	4	3	4	2	3	5	5	5	2	4	3	3	56
68	2	4	4	4	4	3	1	2	2	5	3	4	4	4	4	55
69	3	5	3	2	4	3	3	2	4	5	3	5	4	3	2	53

70	1	4	4	5	3	2	4	4	3	3	5	2	4	4	3	5	56
71	3	3	2	4	5	3	2	4	3	2	5	5	3	4	3	2	53
72	4	3	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	65
73	3	4	2	5	1	5	2	5	3	2	5	2	5	3	3	2	52
74	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	2	2	5	59
75	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	52
76	2	2	5	1	1	5	4	4	3	3	3	2	2	1	5	5	48
77	4	3	2	4	4	2	3	2	4	2	4	4	2	4	5	4	53
78	4	3	2	2	1	4	2	5	3	5	4	3	2	5	3	5	53
79	5	5	2	4	3	2	5	3	5	2	2	1	3	2	5	5	54
80	4	3	3	4	4	3	1	5	4	4	5	5	3	2	3	5	58
81	5	4	3	2	3	1	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	60
82	3	2	5	4	3	2	4	2	5	2	4	3	4	4	5	4	56
83	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	65
84	4	5	4	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	3	3	5	65
85	3	2	5	5	2	4	3	5	3	5	4	4	1	3	3	1	53
86	3	5	2	4	5	2	3	4	3	2	4	2	4	2	3	1	49
87	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	2	5	64
88	4	5	4	4	3	5	1	1	4	5	3	5	4	3	1	5	57
89	5	3	2	1	4	5	2	4	3	2	3	1	3	5	4	2	49
90	5	2	2	5	5	5	1	4	1	3	2	2	5	5	2	5	54
91	5	2	3	3	4	5	3	2	4	5	4	2	3	5	4	3	57
92	5	3	4	4	3	4	3	5	2	4	3	5	2	3	2	5	57
93	3	5	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	65
94	3	5	5	4	3	3	1	5	5	4	4	1	1	5	4	4	57
95	2	4	1	4	3	2	3	2	4	5	2	4	2	3	5	2	48

96	2	3	5	4	2	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	61
97	3	5	2	2	3	3	2	5	4	2	5	3	3	2	4	3	51
98	3	2	5	1	4	2	4	5	4	2	5	4	3	5	3	5	57
99	5	1	2	4	4	1	3	4	2	4	2	5	2	3	4	5	51
100	3	1	5	3	4	2	5	2	5	1	5	2	5	2	4	3	52

DATA HASIL PENELITIAN

Frequency Table

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	31	31.0	31.0	31.0
	20-30 Tahun	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	4	4.0	4.0	4.0
	Pelajar/Mahasiswa	75	75.0	75.0	79.0
	Petani	4	4.0	4.0	83.0
	PNS	6	6.0	6.0	89.0
	Wiraswasta	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	91	91.0	91.0	91.0
	Menikah	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIPLOMA	7	7.0	7.0	7.0
	S1	32	32.0	32.0	39.0
	S3	1	1.0	1.0	40.0
	SMA	58	58.0	58.0	98.0
	SMP	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2 Juta	73	73.0	73.0	73.0
	>11 Juta	2	2.0	2.0	75.0
	2-4 Juta	15	15.0	15.0	90.0
	4-8 Juta	8	8.0	8.0	98.0
	8-11 Juta	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengeluaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2 Juta	75	75.0	75.0	75.0
	2-4 Juta	15	15.0	15.0	90.0
	4-8 Juta	6	6.0	6.0	96.0
	8-11 Juta	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan Online

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.953	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k1	101.74	184.699	.666	.	.950
k2	101.71	183.642	.669	.	.950
k3	101.35	188.290	.607	.	.951
k4	101.82	183.624	.696	.	.950
k5	101.44	185.542	.661	.	.951
k6	101.84	187.126	.586	.	.951
k7	101.58	188.004	.592	.	.951
k8	101.55	182.513	.730	.	.950
k9	101.73	186.745	.596	.	.951
k10	101.82	184.775	.653	.	.951

k11	101.66	185.964	.634	.	.951
k12	101.58	187.600	.577	.	.951
k13	101.48	186.737	.636	.	.951
k14	101.42	184.670	.688	.	.950
k15	101.70	186.010	.606	.	.951
k16	101.73	187.371	.537	.	.952
k17	101.90	181.667	.750	.	.950
k18	101.77	185.896	.626	.	.951
k19	101.66	186.469	.644	.	.951
k20	101.77	183.512	.654	.	.951
k21	101.73	185.411	.713	.	.950
k22	101.77	184.724	.720	.	.950
k23	101.73	183.088	.664	.	.951
k24	101.76	187.659	.557	.	.952
k25	102.03	185.242	.585	.	.951
k26	101.73	183.310	.703	.	.950

Variabel Keputusan Pembelian Konsumen

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.915	.919	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	58.16	76.196	.664	.607	.914
p2	58.47	74.837	.573	.552	.911
p3	58.80	71.293	.727	.662	.906
p4	58.60	71.939	.751	.641	.906
p5	58.62	72.137	.724	.660	.906
p6	58.72	72.244	.620	.547	.909
p7	58.46	74.392	.546	.560	.911
p8	58.75	72.028	.711	.618	.907
p9	58.64	71.930	.681	.567	.907
p10	58.48	73.181	.542	.628	.912
p11	58.48	71.808	.656	.561	.908
p12	59.18	72.028	.635	.669	.919
p13	58.60	71.960	.710	.556	.907
p14	58.83	72.082	.605	.698	.910
p15	58.66	75.075	.679	.615	.913
p16	58.65	72.654	.614	.684	.909

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan_Pembelian * Kualitas_Pelayanan	Between Groups	5635.223	47	119.898	4.055	.000
	Linearity	4274.301	1	4274.301	144.570	.000
	Deviation from Linearity	1360.923	46	29.585	1.001	.497
	Within Groups	1537.417	52	29.566		
	Total	7172.640	99			

Hasil Normalitas Sampel

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.41074454
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.700
Asymp. Sig. (2-tailed)		.711

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.596	.592	5.438

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

1. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.276	3.724		4.103	.000
	Kualitas_Pelayanan	.473	.039	.772	12.022	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_Pembelian

2. Hasil Uji Hipotesis (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4274.301	1	4274.301	144.525	.000 ^a
	Residual	2898.339	98	29.575		
	Total	7172.640	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan_Pembelian