

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan membahas kesimpulan akhir dari penelitian tentang pengaruh *customer technical support*, *infrastructure*, *data security*, dan *user-friendliness* terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, dalam bab ini penulis akan memberikan beberapa saran dan masukan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Traveloka dan penelitian selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. *Customer technical support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil uji regresi adalah menolak H_0 atau dengan kata lain signifikan secara statistik.
- b. *Infrastructure* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil uji regresi adalah menolak H_0 atau dengan kata lain signifikan secara statistik.
- c. *Data security*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil uji regresi adalah menolak H_0 atau dengan kata lain signifikan secara statistik.
- d. *User-friendliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil uji regresi adalah menolak H_0 atau dengan kata lain signifikan secara statistik.

e. Variabel *customer technical support*, *infrastructure*, *data security*, dan *user-friendliness* secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil uji regresi adalah menolak H_0 dan menerima H_a atau dengan kata lain signifikan secara statistik.

Dapat disimpulkan dengan adanya teknik *e ticketing* (*customer technical support*, *infrastructure*, *data security*, dan *user-friendliness*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli tiket secara *online* melalui Traveloka.

5.2. Implikasi Manajerial

Bagi manajemen Traveloka, penelitian ini diharapkan mampu memberikan perbaikan maupun masukan terhadap pihak manajemen jasa layanan Traveloka. Dalam meningkatkan kepuasan konsumen perusahaan harus lebih dulu meningkatkan semua pelayanannya. Dimulai dari *Customer Technical Support*, pihak perusahaan harus memberikan pelayanan 24 jam melalui email, telepon dan maupun memberikan ruang komentar atau komplain, tanya jawab dalam situs Traveloka, FAQ atau *Frequently ask Question* lebih lengkap dengan pertanyaan dan jawaban yang lebih mendetail dan menggunakan bahasa yang mudah dalam situs Traveloka. Menginformasikan kembali kepada konsumen dengan memberitahukan melalui sms, email maupun via telepon sehari sebelum keberangkatan atau sehari sebelum *check in* di hotel maupun sebelum melakukan perjalanan wisata, sehingga pihak manapun baik Traveloka maupun konsumen tidak

merasa dirugikan akan informasi yang sudah diterima. Terkait dengan *Infrastruktur* atau fasilitas dalam situs traveloka, manajemen Traveloka membuat tampilan dan informasi terbaru atau terupdate dan lebih simpel pada situs Traveloka sehingga konsumen/pelanggan merasa nyaman ketika ingin mengakses situs Traveloka dan kemudian melakukan transaksi. Pada bagian tampilan promosi pada situs Traveloka dengan menampilkan harga-harga secara detail sesuai dengan harga yang akan dijual dan menambah waktu konsumen untuk melakukan proses pemesanan sampai kepada proses transaksi membeli. Adanya pelayanan jenis lain selain pelayanan tiket pesawat yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen lebih lanjut.

User friendliness dalam situs Traveloka berperan untuk kemudahan akses dan pemesanan dalam situs atau aplikasi Traveloka, manajemen Traveloka diwajibkan selalu memperbaharui desain aplikasi *online ticketing* agar lebih sederhana dan lebih ramah sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen sesuai perkembangan persaingan pasar global dalam dunia bisnis *online* khususnya dalam bisnis *e-ticketing*. Dengan mudahnya mengakses situs Traveloka akan terciptanya kepuasan konsumen terhadap Traveloka yaitu konsumen dengan mudah dapat menyusun jadwal perjalanan yang lebih terencana. Saran selanjutnya adalah adanya kemudahan untuk merubah rute perjalanan ketika ada konsumen yang ingin membatalkan atau merubah destinasi yang di inginkan, hal tersebut tentunya akan semakin membuat konsumen merasa puas dengan adanya pelayanan dan kemudahan ini.

Data Security, konsumen wajib memberikan keaslian data ketika akan melakukan pembelian. Supaya pihak manajemen maupun konsumen tidak merasa dirugikan, dengan begitu konsumen merasa aman ketika melakukan *check in* di bandara. Hal ini ditunjukkan supaya konsumen merasa puas dan dapat mengakses kembali situs Traveloka serta melakukan transaksi pemesanan maupun pembelian dilain waktu. Dari keempat faktor layanan *e-ticketing* inilah yang menciptakan respon maupun persepsi dalam pikiran konsumen kepada Traveloka.

5.3. Keterbatasan Penelitian dan saran

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan, berikut ini merupakan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian, beserta saran untuk penelitian masa datang:

Data yang dianalisis dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang mendasar pada persepsi jawaban responden. Hal ini bisa menyebabkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian kembali dengan menambahkan elemen lain atau faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli tiket pesawat secara *online*. Penelitian selanjutnya juga dapat menentukan sampel dengan kriteria yang lebih besar dan menambah uji beda antara konsumen yang sudah sering membeli tiket *online* di Traveloka atau konsumen yang membeli secara *offline*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfawaer, Z.M., Awni, M., & Al-Zoubi, S. (2011). Mobile e-ticketing reservation system for Amman International Stadium in Jordan. *International Journal of Academic Research*, 3(1), 848-852.
- Bukhari, S.M.F., Ghoneim, A., Dennis, C., & Jamjoom, B. (2013). The antecedents of travellers' e-satisfaction and intention to buy airline tickets online: A conceptual model. *Journal of Enterprise Information Management*, 26(6), 624-641.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2014), *Business Research Methods*, Twelfth Edition, McGraw-Hill, United States.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2014, p. 177
- Kuncoro, M. (2013), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 4, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kyauk, Sai.Tip., Chaipoopirutana, Sirion. 2014. Factor Influencing Repurchase Intention (A Case Study of Xyz.com Online Shopping in Myanmar. *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management (ICTEHM'14)*. Pattaya (Thailand).
- Lubeck, T.M., Wittmann, M.L., & Battistella, L.F. (2012). Electronic ticketing system as a process of innovation. *Journal of Technology Management & Innovation*, 7(1), 17-29.

Novitasari dan Baridwan, Zaki. 2013. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Niat Penggunaan Sistem E-Commerce. JIMFEB. Vol 1. No 2.

Purnomisidi. 2015. Ekonomi Digital.

Qteishat, M.K., Alshhibli, H.H., Al-ma'aitah, M.A. 2014. The impact of e-ticketing technique on customer satisfaction: an empirical analysis. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management. Vol. 11, No. 3, Sept/Dec., pp. 519-532. ISSN online: 1807-1775

Sekaran, U., and Bougie, R. (2013). Research Methods for Business, 6th Edition, John Wiley & Son Ltd, United Kingdom.

Sumarwan Ujang. 2011. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor : PT.Ghalia Indonesia dan MMA-IPB.

Sorooshian, S., Om, C.W., & Yeen, C.W. (2013). Malaysian-based analysis on eservice. International Journal of Academic Research, 5(4), 62-64.

Tjiptono. 2014. Kepuasan Konsumen dan Konsep Kepuasan Konsumen et al. Jakarta.

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN



IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada kotak yang tersedia disetiap pilihan jawaban sesuai dengan pilihan Anda.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
2. Umur :
3. Apakah anda pernah membeli tiket pesawat atau menggunakan jasa layanan Traveloka?
 - a. YA
 - b. TIDAK
4. Berapa kali anda menggunakan jasa layanan Traveloka dalam 6 bulan terakhir?
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. > 3
5. Berapa rata-rata uang saku / pendapatan perbulan?
 - a. < Rp 500.000
 - b. Rp 500.000 - Rp1.000.000
 - c. Rp 1.000.000 - Rp1.500.000
 - d. Rp 1.500.000 - Rp2.000.000
 - e. > Rp2.000.000
6. Membeli tiket pesawat melalui Traveloka untuk keperluan?
 - a. Liburan
 - b. Acara keluarga
 - c. Studi / pendidikan
 - d. Keperluan pekerjaan (bisnis)
 - e. Membelikan orang lain
 - f. Lainnya
7. Status pekerjaan saya :
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Wiraswasta
 - c. Pelajar / Mahasiswa
 - d. Guru / Dosen
 - e. Lainnya

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Terima kasih atas kesediaan Saudara/I berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini. Data yang dikumpulkan ini akan digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul :

PENGARUH *CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT, INFRASTRUCTURE, DATA SECURITY, DAN USER-FRIENDLINESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenarbenarnya demi mendukung hasil penelitian ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih, dan penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kita semua.

Hormat Saya,
Alvin Vincent Suot

PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini terdapat sejumlah pertanyaan. Baca dan pahami setiap pertanyaan dengan teliti, kemudian berikan jawaban anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia dengan satu pilihan jawaban.

Keterangan :

- | | |
|------------------------|-----------|
| a. Sangat Tidak Setuju | (STS) = 1 |
| b. Tidak Setuju | (TS) = 2 |
| c. Netral | (N) = 3 |
| d. Setuju | (S) = 4 |
| e. Sangat Setuju | (SS) = 5 |

BAGIAN I

Teknis Pendukung Konsumen (*Costumer Technical Support*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Traveloka memberikan layanan penjualan melalui <i>e-mail</i> dan SMS					
2	Traveloka menyediakan fasilitas layanan FAQ (<i>Frequently asked questions and answer</i>) yang baik					
3	Situs Traveloka mudah untuk ditemukan					
4	Traveloka memberikan akses yang mudah untuk pemesanan tiket perjalanan					
5	Traveloka memberikan informasi yang detail mengenai harga jasa layanan yang dijual					

BAGIAN II

Infrastruktur (*Infrastructure*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Infrastruktur dalam sistem penjualan <i>e-ticketing</i> Traveloka memberikan kemudahan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan					
2	Infrastruktur dalam <i>sistem</i> penjualan <i>e-ticketing</i> Traveloka membantu pengguna baru untuk mengakses segala aplikasi dengan mudah					
3	Infrastruktur dalam <i>sistem</i> penjualan <i>e-ticketing</i> Traveloka diintegrasikan dengan perusahaan pendukung yang lainnya					

4	Infrastruktur dalam <i>sistem</i> penjualan <i>e-ticketing</i> Traveloka memberikan layanan jenis lain sesuai kebutuhan konsumen					
5	Infrastruktur dalam <i>sistem</i> penjualan <i>e-ticketing</i> Traveloka memberikan informasi yang memadai					
6	Infrastruktur dalam <i>sistem</i> penjualan <i>e-ticketing</i> Traveloka memberikan informasi yang akurat.					

BAGIAN III

Keamanan Data (*Data Security*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Situs web Traveloka mengecek identitas saya dengan baik untuk tujuan keamanan					
2	Situs web Traveloka memberikan jaminan bahwa transaksi elektronik dilindungi keamanannya					
3	Saya merasa aman untuk memberikan informasi pribadi pada Situs web Traveloka					
4	Saya merasa aman, karena Traveloka memiliki sistem keamanan yang baik					
5	Traveloka memberikan perlindungan privasi pada saya sebagai konsumen saat membeli tiket secara <i>online</i>					
6	Traveloka memberikan perlindungan yang baik pada informasi kartu kredit/debit konsumen					

BAGIAN IV

Keramahan untuk Pengguna (*User-Friendliness*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa mudah untuk menemukan situs Traveloka					
2	Saya merasa mudah untuk menggunakan aplikasi situs Traveloka.					
3	Menggunakan situs Traveloka memberikan kemudahan bagi saya untuk melakukan pemesanan tiket perjalanan.					
4	Saya menemukan situs belanja <i>e-ticketing</i> yang mudah untuk digunakan hanya pada situs Traveloka.					
5	Mudah bagi saya untuk belajar mengoperasikan <i>website</i> Traveloka.					

BAGIAN V**Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Secara keseluruhan saya puas dengan situs Traveloka.					
2	Situs Traveloka efektif dalam memberikan <i>support</i> bagi saya untuk membeli tiket perjalanan di Traveloka.					
3	Saya puas dengan kualitas teknis situs Traveloka.					
4	Saya puas dengan informasi yang diberikan situs Traveloka.					
5	Saya puas dengan kualitas layanan situs Traveloka.					
6	Saya puas dengan cara atau aturan situs Traveloka dalam pembelian tiket perjalanan					

LAMPIRAN II
DATA KUESIONER



No	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda pernah membeli tiket pesawat atau menggunakan jasa layanan Traveloka?	Berapa kali anda menggunakan jasa layanan Traveloka dalam 6 bulan terakhir?	Berapa rata-rata uang saku / pendapatan perbulan?	Membeli tiket pesawat melalui Traveloka untuk keperluan? (Boleh isi lebih dari satu)	Status pekerjaan saya
1	Perempuan	23	YA	3 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
2	Perempuan	20	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
3	Laki-Laki	25	YA	2 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan; Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
4	Laki-Laki	24	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan; Acara keluarga; Studi / pendidikan; Hon eymoon	Pilot
5	Laki-Laki	23	YA	> 3	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan; Acara keluarga; Keperluan pekerjaan (bisnis)	Fresh Graduate
6	Laki-Laki	24	YA	2 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
7	Perempuan	20	YA	1 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
8	Perempuan	22	YA	> 3	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Wiraswasta
9	Perempuan	20	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan; Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
10	Perempuan	20	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan; Keperluan pekerjaan (bisnis)	Pelajar / Mahasiswa
11	Laki-Laki	25	YA	1 kali	< Rp 500.000	Studi / pendidikan	Pengangguran
12	Perempuan	23	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Sedang mencari
13	Laki-Laki	23	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
14	Laki-Laki	23	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Wiraswasta
15	Laki-Laki	25	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan; Acara keluarga; Studi / pendidikan; Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
16	Laki-Laki	23	YA	2 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
17	Laki-Laki	23	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Pegawai swasta

18	Laki-Laki	23	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan;Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
19	Laki-Laki	43	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
20	Laki-Laki	27	YA	1 kali	< Rp 500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
21	Perempuan	22	YA	3 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Pelajar / Mahasiswa
22	Laki-Laki	39	YA	2 kali	< Rp 500.000	Liburan;Membe likan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
23	Perempuan	22	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
24	Laki-Laki	29	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
25	Laki-Laki	22	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
26	Laki-Laki	21	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Studi / pendidikan	Wiraswasta
27	Laki-Laki	21	YA	3 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Seniman
28	Laki-Laki	23	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Karyawan
29	Laki-Laki	23	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	kariawan swasta
30	Perempuan	27	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	swasta
31	Laki-Laki	24	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
32	Laki-Laki	23	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
33	Perempuan	49	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis);Membe likan orang lain	Wiraswasta
34	Laki-Laki	24	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	Wiraswasta
35	Laki-Laki	52	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Membe likan orang lain	Swasta
36	Laki-Laki	21	YA	1 kali	< Rp 500.000	Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
37	Laki-Laki	23	YA	1 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
38	Laki-Laki	27	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Karyawan swasta

39	Laki-Laki	24	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
40	Perempuan	23	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
41	Perempuan	23	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
42	Perempuan	22	YA	> 3	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
43	Perempuan	23	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan;Acara keluarga;Memb elikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
44	Laki-Laki	48	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis);Memb elikan orang lain	Guru / Dosen
45	Perempuan	24	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
46	Perempuan	21	YA	1 kali	< Rp 500.000	Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
47	Laki-Laki	45	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan;Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
48	Perempuan	21	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
49	Perempuan	32	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Memb elikan orang lain	Wiraswasta
50	Perempuan	24	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
51	Perempuan	44	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Pegawai swasta
52	Laki-Laki	26	YA	2 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Memb elikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
53	Perempuan	34	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Ibu rumah tangga
54	Laki-Laki	22	YA	1 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
55	Laki-Laki	22	YA	> 3	< Rp 500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
56	Laki-Laki	28	YA	3 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
57	Laki-Laki	53	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl	Pegawai Negeri

						uan pekerjaan (bisnis);Membe likan orang lain	
58	Laki-Laki	54	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperluan pekerjaan (bisnis);Membe likan orang lain	Pegawai Negeri
59	Perempuan	31	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperluan pekerjaan (bisnis)	Pegawai Swasta
60	Laki-Laki	49	YA	3 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Swasta
61	Laki-Laki	30	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan	Pegawai swasta
62	Perempuan	28	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Pegawai swasta
63	Laki-Laki	53	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	Swasta
64	Perempuan	29	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Swasta
65	Laki-Laki	40	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Wiraswasta
66	Perempuan	31	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Keperluan pekerjaan (bisnis);Membe likan orang lain	Pegawai BUMN
67	Laki-Laki	42	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Karyawan
68	Perempuan	49	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Membelikan orang lain	Pegawai BUMN
69	Laki-Laki	38	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan	Karyawan
70	Perempuan	23	YA	> 3	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan;Membe likan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
71	Perempuan	23	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
72	Perempuan	23	YA	1 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan;Acara keluarga;Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
73	Laki-Laki	24	YA	3 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Pelajar / Mahasiswa
74	Laki-Laki	28	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Wiraswasta
75	Perempuan	22	YA	1 kali	< Rp 500.000	Liburan	Wiraswasta

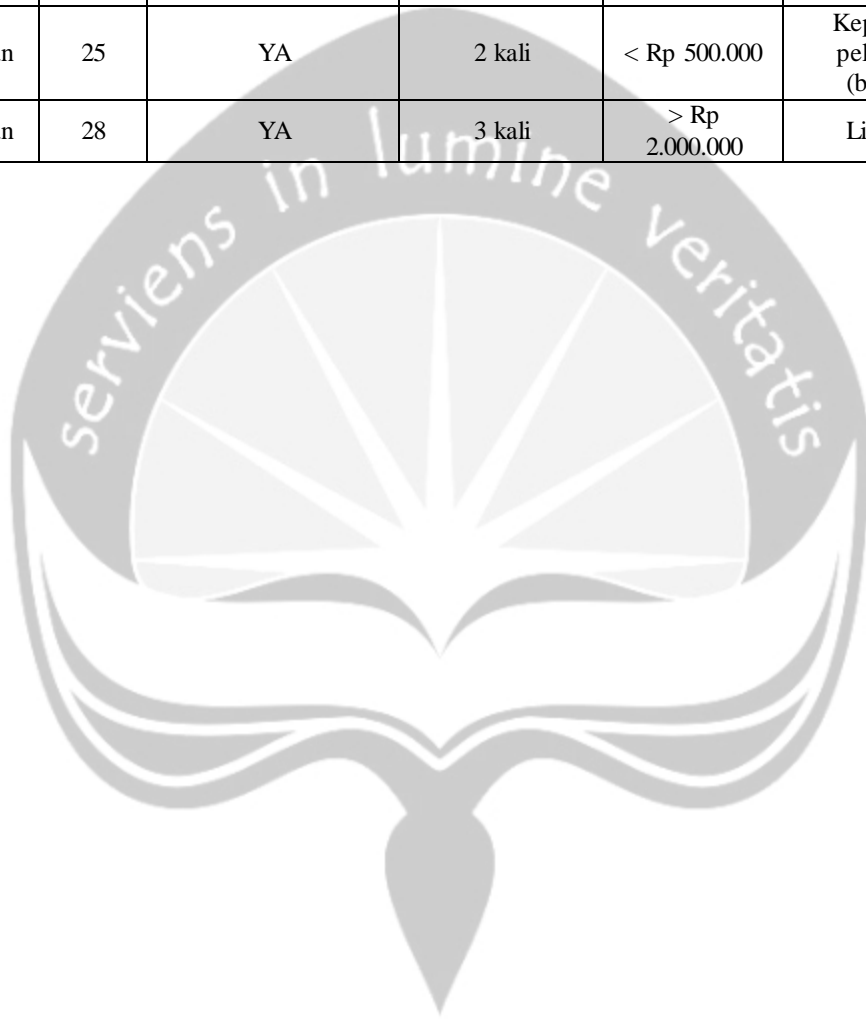
76	Laki-Laki	26	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Pegawai swasta
77	Laki-Laki	23	YA	2 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan;Acara keluarga;Studi / pendidikan;Kep erluan pekerjaan (bisnis)	Pelajar / Mahasiswa
78	Laki-Laki	20	YA	1 kali	< Rp 500.000	Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
79	Laki-Laki	23	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan	Wiraswasta
80	Laki-Laki	24	YA	1 kali	< Rp 500.000	Liburan;Membe likan orang lain	Penganggur an
81	Laki-Laki	28	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Wiraswasta
82	Perempuan	24	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
83	Laki-Laki	40	YA	> 3	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Karyawan swasta
84	Perempuan	41	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis);Membe likan orang lain	Wiraswasta
85	Perempuan	26	YA	> 3	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Membe likan orang lain	Ibu Rumah Tangga
86	Laki-Laki	26	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	Pegawai Swasta
87	Perempuan	23	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
88	Perempuan	21	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Studi / pendidikan;Kep erluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
89	Perempuan	24	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	pegawai swasta
90	Perempuan	23	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
91	Perempuan	24	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	Wiraswasta
92	Perempuan	22	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan	Karyawan
93	Laki-Laki	25	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Pegawai Negeri
94	Laki-Laki	24	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
95	Laki-Laki	25	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Bisa keperluan bisnis dan acara	Wiraswasta

						keluarga	
96	Perempuan	21	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
97	Laki-Laki	24	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
98	Perempuan	25	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Membelikan orang lain	Wiraswasta
99	Perempuan	23	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
100	Perempuan	40	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Membelikan orang lain	Wiraswasta
101	Laki-Laki	24	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
102	Laki-Laki	25	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
103	Laki-Laki	23	YA	2 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
104	Laki-Laki	23	YA	2 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Studi / pendidikan	Pelajar / Mahasiswa
105	Laki-Laki	25	YA	> 3	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Acara keluarga;Studi / pendidikan;Kep erluan pekerjaan (bisnis)	Pelajar / Mahasiswa
106	Laki-Laki	23	YA	> 3	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan;Acara keluarga;Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
107	Laki-Laki	24	YA	> 3	< Rp 500.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
108	Perempuan	20	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
109	Laki-Laki	52	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Acara keluarga;Studi / pendidikan	Pegawai Negeri
110	Perempuan	20	YA	1 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan	Pelajar / Mahasiswa
111	Laki-Laki	23	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Pegawai Negeri
112	Laki-Laki	25	YA	1 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan	karyawan
113	Perempuan	24	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Wiraswasta

114	Laki-Laki	21	YA	1 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa
115	Laki-Laki	30	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Membelikan orang lain	Karyawan swasta
116	Laki-Laki	21	YA	2 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Liburan; Acara keluarga; Keperluan pekerjaan (bisnis); Membelikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
117	Laki-Laki	51	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis); Membelikan orang lain	Direktur
118	Laki-Laki	49	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis); Pelayanan gereja	Pendeta
119	Perempuan	28	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Wiraswasta
120	Laki-Laki	55	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Pegawai swasta
121	Laki-Laki	55	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Wiraswasta
122	Laki-Laki	54	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Karyawan swasta
123	Laki-Laki	48	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Karyawan
124	Perempuan	25	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Acara keluarga	Pegawai swasta
125	Laki-Laki	54	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan; Acara keluarga; Membelikan orang lain	Pegawai swasta
126	Perempuan	24	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Liburan; Acara keluarga	Karyawan swasta
127	Laki-Laki	52	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Acara keluarga; Keperluan pekerjaan (bisnis)	Jasa asuransi
128	Perempuan	35	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan; Acara keluarga; Keperluan pekerjaan (bisnis); Membelikan orang lain	Karyawan Swasta
129	Perempuan	28	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan; Acara keluarga; Keperluan pekerjaan (bisnis); Membelikan orang lain	Karyawan swasta
130	Perempuan	25	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Pegawai Swasta

131	Perempuan	31	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Wiraswasta
132	Laki-Laki	26	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga	Pegawai Swasta
133	Laki-Laki	24	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Pegawai Swasta
134	Perempuan	54	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Pegawai Negeri
135	Perempuan	54	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Acara keluarga;Memb elikan orang lain	Wiraswasta
136	Laki-Laki	54	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Pegawai Negeri
137	Laki-Laki	54	YA	1 kali	> Rp 2.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
138	Perempuan	25	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Keperl uan pekerjaan (bisnis);Memb elikan orang lain	Pegawai Swasta
139	Perempuan	22	YA	> 3	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Keperl uan pekerjaan (bisnis);Memb elikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
140	Laki-Laki	25	YA	3 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Memb elikan orang lain	Pelajar / Mahasiswa
141	Laki-Laki	30	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Pegawai Negeri
142	Laki-Laki	28	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Pegawai Negeri
143	Laki-Laki	26	YA	3 kali	Rp 1.500.000 - Rp2.000.000	Liburan;Acara keluarga;Memb elikan orang lain	Pegawai Negeri
144	Perempuan	27	YA	2 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Acara keluarga	Wiraswasta
145	Laki-Laki	27	YA	2 kali	> Rp 2.000.000	Liburan;Keperl uan pekerjaan (bisnis)	Guru / Dosen
146	Perempuan	23	YA	1 kali	Rp 1.000.000 - Rp1.500.000	Liburan;Acara keluarga	Pelajar / Mahasiswa

147	Perempuan	25	YA	3 kali	Rp 500.000 - Rp1.000.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
148	Laki-Laki	27	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Acara keluarga;Studi / pendidikan;Me mbelikan orang lain	Wiraswasta
149	Laki-Laki	30	YA	> 3	> Rp 2.000.000	Liburan	Pegawai Negeri
150	Perempuan	25	YA	2 kali	< Rp 500.000	Keperluan pekerjaan (bisnis)	Wiraswasta
151	Perempuan	28	YA	3 kali	> Rp 2.000.000	Liburan	Guru / Dosen



No	CTS	CTS	CTS	CTS	CTS	I	I	I	I	I	I	DS	DS	DS	DS	DS	DS	UF	UF	UF	UF	UF	CS	CS	CS	CS	CS	CS	
1	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4
3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
10	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
11	4	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	3	3	3
12	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	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	1	3	3	4	4	4	3	5	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
16	4	3	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	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
18	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	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
23	5	3	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
27	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
29	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	3	3	3	3

107	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	5	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	5	
111	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
112	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
113	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
114	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
115	4	5	5	3	5	4	2	5	4	5	1	1	1	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
116	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
117	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	4	4	
118	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
119	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
120	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
121	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
122	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	4	4	
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

LAMPIRAN III
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS



Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Correlations Customer Tehnical Support

Correlations

		x11	x12	x13	x14	x15	X1
x11	Pearson Correlation	1	.534**	.616**	.578**	.593**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x12	Pearson Correlation	.534**	1	.698**	.517**	.667**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x13	Pearson Correlation	.616**	.698**	1	.797**	.887**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x14	Pearson Correlation	.578**	.517**	.797**	1	.800**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x15	Pearson Correlation	.593**	.667**	.887**	.800**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
X1	Pearson Correlation	.801**	.795**	.926**	.849**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Customer Technical Support

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	17.0750	10.584	.650	.914
x12	17.1500	11.772	.684	.895
x13	16.7750	10.538	.878	.853
x14	16.6750	11.815	.774	.879
x15	16.7250	11.076	.860	.860

Validitas Infrastructure

Correlations

	x21	x22	x23	x24	x25	x26	X2	
x21	Pearson Correlation	1	.779**	.663**	.783**	.509**	.779**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
x22	Pearson Correlation	.779**	1	.577**	.839**	.580**	.739**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
x23	Pearson Correlation	.663**	.577**	1	.522**	.794**	.693**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
x24	Pearson Correlation	.783**	.839**	.522**	1	.559**	.704**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
x25	Pearson Correlation	.509**	.580**	.794**	.559**	1	.543**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
x26	Pearson Correlation	.779**	.739**	.693**	.704**	.543**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.882**	.885**	.826**	.868**	.778**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Infrastructure

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x21	20.2500	12.910	.827	.904
x22	20.3500	12.797	.830	.903
x23	20.4000	13.374	.750	.914
x24	20.4000	12.400	.797	.908
x25	20.3750	13.471	.679	.923
x26	20.3500	12.900	.809	.906

Validitas Data Security

Correlations

	x31	x32	x33	x34	x35	x36	X3
Pearson Correlation	1	.734**	.863**	.828**	.827**	.832**	.933**
x31 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.734**	1	.701**	.690**	.693**	.734**	.833**
x32 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.863**	.701**	1	.906**	.848**	.786**	.937**
x33 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.828**	.690**	.906**	1	.812**	.776**	.919**
x34 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000

N	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.827**	.693**	.848**	.812**	1	.817**	.918**
x35 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.832**	.734**	.786**	.776**	.817**	1	.909**
x36 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.933**	.833**	.937**	.919**	.918**	.909**	1
X3 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Data Security

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x31	20.5000	16.359	.902	.946
x32	20.4500	17.485	.765	.960
x33	20.5750	16.148	.907	.945
x34	20.6250	16.702	.883	.948
x35	20.5250	16.358	.879	.948
x36	20.5750	16.404	.865	.950

Validitas User Friendliness

Correlations

	x41	x42	x43	x44	x45	X4	
x41	Pearson Correlation	1	.957**	.901**	.705**	.907**	.954**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x42	Pearson Correlation	.957**	1	.883**	.681**	.886**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x43	Pearson Correlation	.901**	.883**	1	.733**	.916**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x44	Pearson Correlation	.705**	.681**	.733**	1	.782**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
x45	Pearson Correlation	.907**	.886**	.916**	.782**	1	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.954**	.940**	.948**	.852**	.962**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas User Friendliness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	16.4750	13.743	.928	.939
x42	16.5000	13.897	.907	.942
x43	16.6250	13.676	.919	.940
x44	17.0250	13.307	.751	.975
x45	16.6750	13.866	.941	.937

Validitas Customer Satisfaction

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	Y
y1	Pearson Correlation	1	.882**	.845**	.756**	.869**	.769**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y2	Pearson Correlation	.882**	1	.848**	.855**	.846**	.866**	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y3	Pearson Correlation	.845**	.848**	1	.817**	.861**	.862**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40

y4	Pearson Correlation	.756**	.855**	.817**	1	.816**	.835**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y5	Pearson Correlation	.869**	.846**	.861**	.816**	1	.758**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
y6	Pearson Correlation	.769**	.866**	.862**	.835**	.758**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y	Pearson Correlation	.924**	.950**	.941**	.910**	.929**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliabilitas Customer Satisfaction

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	20.8000	16.062	.885	.962
y2	20.8500	16.797	.929	.957
y3	20.9250	16.430	.913	.958
y4	20.8500	16.900	.871	.962
y5	20.9500	16.203	.894	.960
y6	20.8750	17.189	.874	.962

LAMPIRAN IV
UJI LINEAR REGRESI BERGANDA DAN
SEDERHANA



Pengaruh Customer Technical Support terhadap Customer Satisfaction

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer Technical Support ^b		Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.557	2.48882

a. Predictors: (Constant), Customer Technical Support

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1167.094	1	1167.094	188.416	.000 ^b
	Residual	916.746	148	6.194		
	Total	2083.840	149			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Customer Technical Support

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.238	1.517		3.452	.001
1 Customer Technical Support	.955	.070	.748	13.726	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Pengaruh Infrastructure terhadap Customer Satisfaction

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Infrastructure ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.563	.560	2.48054

a. Predictors: (Constant), Infrastructure

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1173.181	1	1173.181	190.665	.000 ^b
	Residual	910.659	148	6.153		
	Total	2083.840	149			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Infrastructure

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.944	1.458		4.077	.000
	Infrastructure	.794	.058	.750	13.808	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Pengaruh Data Security terhadap Customer Satisfaction

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Data Security ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.460	2.74775

a. Predictors: (Constant), Data Security



ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	966.418	1	966.418	128.000	.000 ^b
	Residual	1117.422	148	7.550		
	Total	2083.840	149			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Data Security



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.210	1.403		7.277	.000
	Data Security	.622	.055	.681	11.314	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Pengaruh User Friendliness terhadap Customer Satisfaction

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	User-Friendliness ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.638	2.25161

a. Predictors: (Constant), User-Friendliness

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1333.519	1	1333.519	263.035	.000 ^b
	Residual	750.321	148	5.070		
	Total	2083.840	149			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), User-Friendliness

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.335	1.158	6.334	.000
	User-Friendliness	.860	.053	.800	16.218

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	User-Friendliness, Data Security, Costumer Technical Support, Infrastructure ^b		Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.740	.733	1.93232

a. Predictors: (Constant), User-Friendliness, Data Security, Costumer Technical Support, Infrastructure

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1542.430	4	385.608	103.273	.000 ^b
	Residual	541.410	145	3.734		
	Total	2083.840	149			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), User-Friendliness, Data Security, Costumer Technical Support, Infrastructure

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.735	1.260		1.378	.170
	Costumer Technical Support	.266	.088	.209	3.026	.003
	Infrastructure	.180	.077	.170	2.331	.021
	Data Security	.180	.055	.197	3.268	.001
	User-Friendliness	.433	.076	.403	5.735	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-29 tahun	110	72.8	72.8	72.8
30-39 tahun	12	7.9	7.9	80.8
Valid 40-49 tahun	14	9.3	9.3	90.1
50-59 tahun	15	9.9	9.9	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	63	41.7	41.7	41.7
Valid Laki-laki	88	58.3	58.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Pernah membeli tiket

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	151	100.0	100.0	100.0

Frekuensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 kali	54	35.8	35.8	35.8
2 kali	36	23.8	23.8	59.6
Valid 3 kali	18	11.9	11.9	71.5
> 3 kali	43	28.5	28.5	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Uang saku per bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp 500.000	13	8.6	8.6	8.6
Rp 500.000,- s/d Rp 999.999,-	26	17.2	17.2	25.8
Valid Rp 1.000.000 s/d 1.499.999,-	15	9.9	9.9	35.8
Rp 1.500.000,- s/d Rp 1.999.999,-	18	11.9	11.9	47.7
> = Rp 2.000.000,-	79	52.3	52.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Keperluan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Liburan	41	27.2	27.2	27.2
Acara keluarga	14	9.3	9.3	36.4
Studi/pendidikan	8	5.3	5.3	41.7
Keperluan pekerjaan / bisnis	18	11.9	11.9	53.6
membelikan orang lain	4	2.6	2.6	56.3
berbagai kegiatan	66	43.7	43.7	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pegawai Negeri	14	9.3	9.3	9.3
Wiraswasta	34	22.5	22.5	31.8
Pelajar/Mahasiswa	53	35.1	35.1	66.9
Guru/dosen	4	2.6	2.6	69.5
pekerjaan yang lain	46	30.5	30.5	100.0
Total	151	100.0	100.0	