

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab terakhir ini akan memaparkan mengenai kesimpulan dan implikasi manajerial yang ke depannya diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pemasaran e- money shopee pay di masyarakat. Selain itu, pada bab ini juga memuat mengenai keterbatasan penelitian dan saran yang dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan mendatang.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan topik Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembentukan Komitmen Pelanggan Dan E-WOM pada Pengguna Aplikasi Shopee Pay. Variabel dalam penelitian ini antara lain kepuasan konsumen, komitmen pelanggan baik berupa normative maupun afektif dan peran e-WOM dalam meningkatkan pengguna Shopee Pay. Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dijelaskan secara mendalam pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mayoritas responden apabila dilihat berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan rentang usia 17-25 tahun sebanyak 76,9%
- b. Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden merupakan Wanita dengan 57,7%
- c. Berdasarkan pekerjaan sejumlah 67,3% persen didominasi oleh Mahasiswa
- d. Berdasarkan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Shopee Pay sebanyak 100% persen responden menyatakan pernah menggunakan Shopee Pay
- e. Berdasarkan rentang waktu dan jumlah penggunaan Shopee Pay sebanyak 67,8% persen didominasi oleh responden yang telah menggunakan Shopee Pay selama lebih dari satu tahun, sedangkan 88,5% persen menggunakan Shopee Pay sebanyak lebih dari 5 kali dalam setahun.
- f. Berdasarkan tujuan dan jenis yang digunakan transaksi dengan Shopee Pay sebanyak 74% persen mayoritas responden menggunakan dengan alasan untuk

mendapatkan promo berupa potongan belanja, ongkos kirim dan lainnya. Sedangkan 53,8% Persen mayoritas responden melakukan transaksi berbelanja online di aplikasi shopee dengan Shopee Pay.

Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1(H1) pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap komitmen afektif pelanggan. Kegunaan Shopee pay yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi dalam satu aplikasi dapat dikatakan menjadi alasan utama bagi masyarakat untuk merasa bahwa shopee pay sangat memenuhi segala kebutuhannya. Beberapa hal yang dapat dilihat adalah dengan shopee pay kita dapat melakukan pembayaran tanpa menggunakan uang fisik, dimana hal tersebut sangat dibutuhkan saat ini. Keunggulan lain dari shopee pay adalah dapat digunakan untuk membeli barang online yang dijual pada aplikasi Shopee maupun membeli makanan secara online dengan menggunakan menu Shopeefood.
- b. Hipotesis 2 (H2) pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap komitmen normative. Banyak promo dan kemudahan untuk digunakan segala kalangan merupakan faktor utama yang menjadikan alasan masyarakat memilih menggunakan shopee pay sebagai alat untuk bertransaksi. Selain itu, shopee pay juga membantu memudahkan transaksi masyarakat khususnya pekerja yang memiliki keterbatasan waktu untuk bertransaksi. pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa komitmen afektif tidak berpengaruh signifikan terhadap e-WOM. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah shopee pay merupakan aplikasi e- money baru dibandingkan e- money lainnya. Sehingga belum banyak masyarakat yang merasa perlu menggunakan shopee pay untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, masih sedikitnya informasi mengenai penggunaan operasional maupun fungsional dari shopee pay juga dapat menjadi alasan belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi Shopee Pay.
- c. Hipotesis 3 (H3) pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa kepuasan pelanggan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap e-WOM. Hal ini disebabkan

masih banyak masyarakat yang menggunakan shopee pay namun tidak membagikan hal tersebut di media sosial sehingga tidak berdampak terhadap peningkatan pengguna shopee pay. Selain itu, masyarakat juga cenderung tidak melakukan review terhadap aplikasi shopee pay meskipun telah lama menggunakannya. Pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa komitmen normative berpengaruh signifikan terhadap e-WOM. Ketatnya persaingan bisnis dan banyaknya pilihan e-money di masyarakat dapat menjadi pendorong keraguan masyarakat dalam menentukan e-money yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, seluruh e-money yang ditawarkan kepada masyarakat saling bersaing untuk menunjukkan kelebihannya masing-masing. Sehingga untuk dapat menjadi pilihan masyarakat diperlukan juga review pengguna yang dapat dijadikan tolak ukur masyarakat dalam memilih e-money.

- d. Hipotesis 4 (H4) pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap e-WOM. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah shopee pay merupakan aplikasi e-money baru dibandingkan e-money lainnya. Sehingga banyak masyarakat yang merasa ingin menggunakan shopee pay untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, adanya informasi mengenai penggunaan operasional maupun fungsional dari shopee pay juga dapat menjadi alasan banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan aplikasi Shopee Pay. Pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap komitmen afektif pelanggan. Kegunaan Shopee pay yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi dalam satu aplikasi dapat dikatakan menjadi alasan utama bagi masyarakat untuk merasa bahwa shopee pay sangat memenuhi segala kebutuhannya. Beberapa hal yang dapat dilihat adalah dengan shopee pay kita dapat melakukan pembayaran tanpa menggunakan uang fisik, dimana hal tersebut sangat dibutuhkan saat ini. Keunggulan lain dari shopee pay adalah dapat digunakan untuk membeli barang online yang dijual pada aplikasi Shopee maupun membeli makanan secara online dengan menggunakan menu Shopeefood.

- e. Hipotesis 5(H5) pada hipotesis ini didapatkan hasil bahwa komitmen normative berpengaruh signifikan terhadap e-WOM. Ketatnya persaingan bisnis dan banyaknya pilihan e-money di masyarakat dapat menjadi pendorong keraguan masyarakat dalam menentukan e-money yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, seluruh e-money yang ditawarkan kepada masyarakat saling bersaing untuk menunjukkan kelebihannya masing-masing. Sehingga untuk dapat menjadi pilihan masyarakat diperlukan juga review pengguna yang dapat dijadikan tolak ukur masyarakat dalam memilih e-money.

## **5.2 Implikasi Manajerial**

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap terbentuknya komitmen pelanggan dan e-WOM pengguna Shopee Pay. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variable yang digunakan diantaranya kepuasan konsumen, komitmen normative, komitmen afektif dan e-WOM. Sehingga dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan Shopee khususnya pada bagian pemasaran maupun pihak lain yang turut memasarkan produk Shopee Pay ini kepada masyarakat. Berikut beberapa implikasi manajerial dalam penelitian ini:

1. Untuk dapat mempertahankan komitmen pelanggan baik secara normative maupun afektif maka shopee diharapkan dapat mempelajari lebih mendalam mengenai peluang yang dapat dilakukann untuk meningkatkan jumlah pengguna Shopee Pay. Salah satunya adalah mengadakan promo menarik setiap bulan maupun berkolaborasi dengan beberapa influencer maupun public figure untuk memasarkan produk shopee pay. Selain itu, Shopee juga harus tetap menjaga kualitasnya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik bagi penggunanya agar pengguna tetap setia menggunakan shopee pay.
2. Dalam hal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap e-WOM maka shopee perlu mengadakan challenge berhadiah agar pengguna lebih sering melakukan review atau berbagi pengalamannya dalam menggunakan shopee pay. Selain itu, dari pihak shopee khususnya bagian pemasaran perlu sering

melakukan edukasi mengenai penggunaan shopee pay baik secara operasional maupun fungsional melalui sosial media agar masyarakat yang kurang mengerti mengenai kegunaan shopee pay dapat terbantu.

### **5.3 Keterbatasan dan saran penelitian**

Selama penelitian dilakukan, peneliti menemukan beberapa keterbatasan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan (lemah) terhadap variabel lainnya antara lain pengaruh kepuasan pelanggan terhadap e-WOM. Untuk itu seharusnya dapat ditambahkan beberapa variable lain yang dapat memberikan pengaruh signifikan seperti variabel minat dan fitur layanan seperti pada penelitian (Seyo et al., 2015)
2. Minimnya cakupan pekerjaan responden yang mayoritas mahasiswa dan karyawan juga menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian ini, dimana seharusnya pengguna Shopee pay dapat juga berasal dari pengusaha maupun jenis pekerjaan lainnya.
3. Di dalam kuesioner yang dibagikan oleh peneliti tidak adanya Batasan waktu dikarenakan Shopee-pay adalah media secara online yang setiap harinya hasilnya akan berubah seiring berjalannya waktu

Berdasarkan keterbatasann tersebut maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan objek penelitian (responden) tidak hanya terbatas pada mahasiswa maupun karyawan, namun juga terdapat masyarakat dengan pekerjaan lain yang juga menggunakan shopee pay. Sehingga dirasa perlu adanya lebih banyak variasi pekerjaan dalam melakukan penelitian.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempertimbangkan variabel- variabel penelitian agar dapat memberikan pengaruh satu sama lain seperti variabel inovasi, minat maupun fitur layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Alexander F. K. Sibero, 2011, Kitab Suci Web Programming, MediaKom, Yogyakarta

Hurriyati, Ratih (2005), Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung Alfabeta  
Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing 13th Edition. Prentice Hall, New Jersey.

### JURNAL

Bansal, H. S., Irving, G., & Shirley, F. (2004). A three-component model of customer commitment to service providers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(3), 234–250.  
<https://doi.org/10.1177/0092070304263332>

Brown, T. J., Barry, T. E., Dacin, P. A., & Gunst, R. F. (2005). Spreading the Word: Investigating Antecedents of Consumers' Positive Word-of-Mouth Intentions and Behaviors in a Retailing Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(2), 123–138. <https://doi.org/10.1177/0092070304268417>

Chan, Y.Y.Y. and Ngai, E.W.T. (2011), "Conceptualising electronic word of mouth activity: An input-process-output perspective", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 29 No. 5, pp. 488-516. <https://doi.org/10.1108/02634501111153692>

Cheung, C. M. K., & Lee, M. K. O. (2012). What drives consumers to spread electronic word of mouth in online consumer-opinion platforms. *Decision Support Systems*, 53(1), 218–225.  
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.01.015>

Fahmi, S. (2018). Pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap niat konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce, melalui sikap sebagai variabel intervening. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 1(1), 86–96. Retrieved from <http://jurnal.stiekma.ac.id/index.php/JAMIN/article/view/21>

- Fullerton, G. (2011). Journal of retailing and consumer services creating advocates: The roles of satisfaction, trust and commitment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(1), 92–100. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.10.003>
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., & Marticotte, F. (2010). e-WOM scale: Word-of-Mouth measurement scale for e-services context. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 27, 5–23. <https://doi.org/DOI:10.1002/CJAS.129>
- Harrison-walker, L. J. (2001). The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service Research*, 4(1), 60–75.
- Jalilvand, M. R., & Samiei, N. (2012). The effect of electronic word of mouth on brand image and purchase intention: An empirical study in the automobile. *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 460–476. <https://doi.org/10.1108/02634501211231946>
- Jana, S. S., Blanca, P., & Catalán, B. L. (2016). What makes services customers say “buy it with a mobile phone”? *Journal of Services Marketing*, 30(6), 601–614. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2015-0081>
- Jimenez, F.R & Mendoza, N. A. (2013). Too popular to ignore: The influence of online reviews on purchase intentions of search and experience products. *Journal of Interactive Marketing*, 27(3), 226-235.
- Sramek, B. D., Droge, C., Mentzer, J. T., & Myers, M. B. (2009). Creating commitment and loyalty behavior among retailers: What are the roles of service quality and satisfaction? *Journal of the Academic Marketing Science*, 37(1), 440–454. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0148-y>
- Sumaedi, S., Juniarti, R. I., Mahatma, I. G., & Bakti, Y. (2015). Understanding trust & commitment of individual saving customers in Islamic banking: The role of ego involvement. *Journal of Islamic Marketing*, 6(3), 406–428. <https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2013-0045>
- Teo, R., & Soutar, G. (2012). Word of mouth antecedents in an educational context: A Singaporean study. *International Journal of Educational*

*Management*, 26(7),

678-

695. <https://doi.org/10.1108/09513541211263746>

Wang, Y., Yeh, R. K., Chen, C., & Tsydypov, Z. (2016). Telematics and informatics what drives electronic word-of-mouth on social networking sites ? perspectives of social capital and self-determination. *Telematics and Informatics*, 33(4), 1034–1047. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.03.005>

Yaqub, M. Z., Malik, A., & Shah, H. (2015). The roles of satisfaction, trust and commitment in value-creation in strategic networks. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 18(1), 133–145.

#### **INTERNET**

Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta, Galuh Putri Riyanto, <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>

Bagaimana Perubahan Pola Konsumsi Masyarakat Indonesia Selama Pandemi COVID-19? <https://www.sirclo.com/blog/bagaimana-perubahan-pola-konsumsi-masyarakat-indonesia-selama-pandemi-covid-19/>

Kemkominfo: Pertumbuhan e-Commerce Indonesia Capai 78 Persen [https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/0/sorotan\\_media?TSPD\\_101\\_R0=088305a049ab200001b30ab0be5bd3c9b1d071b64494fce2d97a587126aef6bade0bd6c09f09967e087ded36a4143000572caad55738a846b6ea66fb1442fde91073b75eed652ac53ecb9fee86f8f7a4402c369f9500279cc9555c4b5fe97aea](https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesiacapai-78-persen/0/sorotan_media?TSPD_101_R0=088305a049ab200001b30ab0be5bd3c9b1d071b64494fce2d97a587126aef6bade0bd6c09f09967e087ded36a4143000572caad55738a846b6ea66fb1442fde91073b75eed652ac53ecb9fee86f8f7a4402c369f9500279cc9555c4b5fe97aea)

**LAMPIRAN  
HASIL PILOT STUDY**

Pertanyaan :

1. Usia ( angka saja )

Jawaban : .....

2. Jenis kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

3. Apakah anda pengguna atau pernah menggunakan shopee pay?

- Ya
- Tidak

4. Sudah berapa lama anda menggunakan shopee pay ?

- <1 Tahun
- >1 Tahun

5. Darimanakah anda pertama kali mengenal shopee pay ?

Jawaban : .....

6. Alasan anda menggunakan shopee pay disbanding dengan e-money lainnya

Jawaban : .....

7. Apakah anda merasakan kemudahan dalam menggunakan shopee pay ?

- Ya
- Tidak

8. Apakah anda merasa puas dalam menggunakan shopee pay?

- Ya
- Tidak

9. Apakah anda akan merekomendasikan kerabat anda untuk turut menggunakan shopee pay >

- Ya
- Tidak
- Mungkin

10. Transaksi apa yang biasa anda lakukan dengan menggunakan shopee pay ?

Jawaban : .....

11. Menurut anda apakah keberadaan Shopee Food meningkatkan daya Tarik dalam menggunakan Shopee pay ?

- Ya
- Tidak
- Lainnya .....

12. Bagaimana kesan anda selama bertransaksi menggunakan shopee pay ?

Jawaban : .....

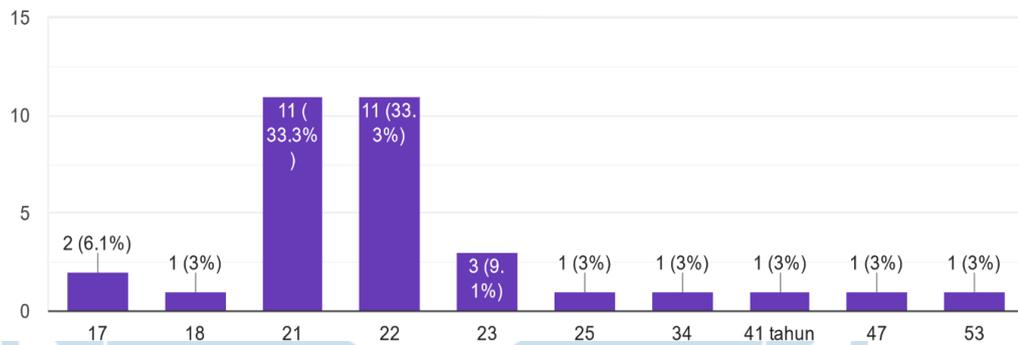
## LAMPIRAN

### HASIL PILOT STUDY

#### Pertanyaan 1

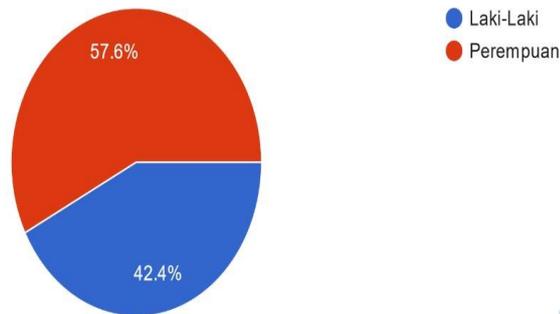
Usia ( angka saja )

33 responses



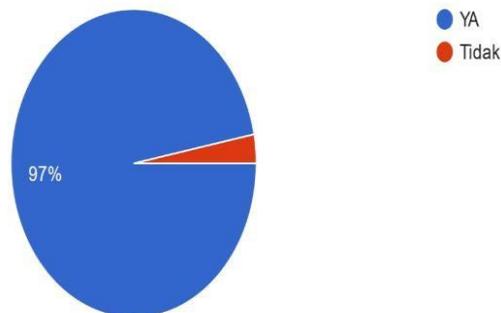
Mayoritas responden berumur 21-22 tahun dengan jumlah responden sebanyak 22 orang atau 66,6% dari total responden yang ada. Di urutan kedua ada di rentan umur 23 tahun dengan jumlah sebanyak 3 orang atau 9,1 % dan diurutan ketiga ada 17 tahun dengan responden sebanyak 2 orang atau 6,1% dari total responden. Selanjutnya ada 18 tahun , 25 tahun, 34 tahun, 41 tahun, 47 tahun , 53 tahun dengan jumlah masing masing 1 orang atau 3%

Jenis kelamin  
33 responses



Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 19 orang atau 57,6% dan sisanya adalah laki-laki dengan jumlah 14 orang atau sebanyak 42,4%

Apakah anda pengguna atau pernah menggunakan shopee pay ?  
33 responses



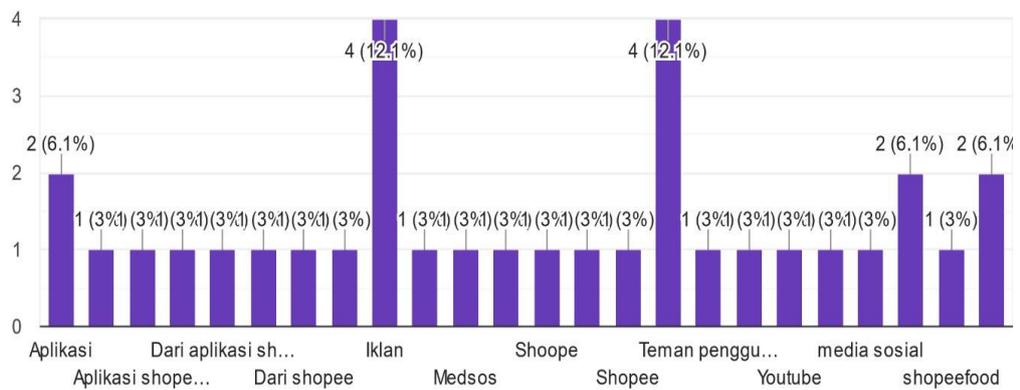
Dari 33 responden sebanyak 32 responden atau 97% menjawab pernah menggunakan shopee pay dan sebanyak 1 orang menjawab belum dan bukan merupakan pengguna shopee pay



Dari 33 responden sebanyak 17 orang atau 51.5% sudah menggunakan shopee pay selama lebih dari satu tahun dan sebanyak 16 orang atau 48,5% menggunakan shopee pay kurang dari satu tahun

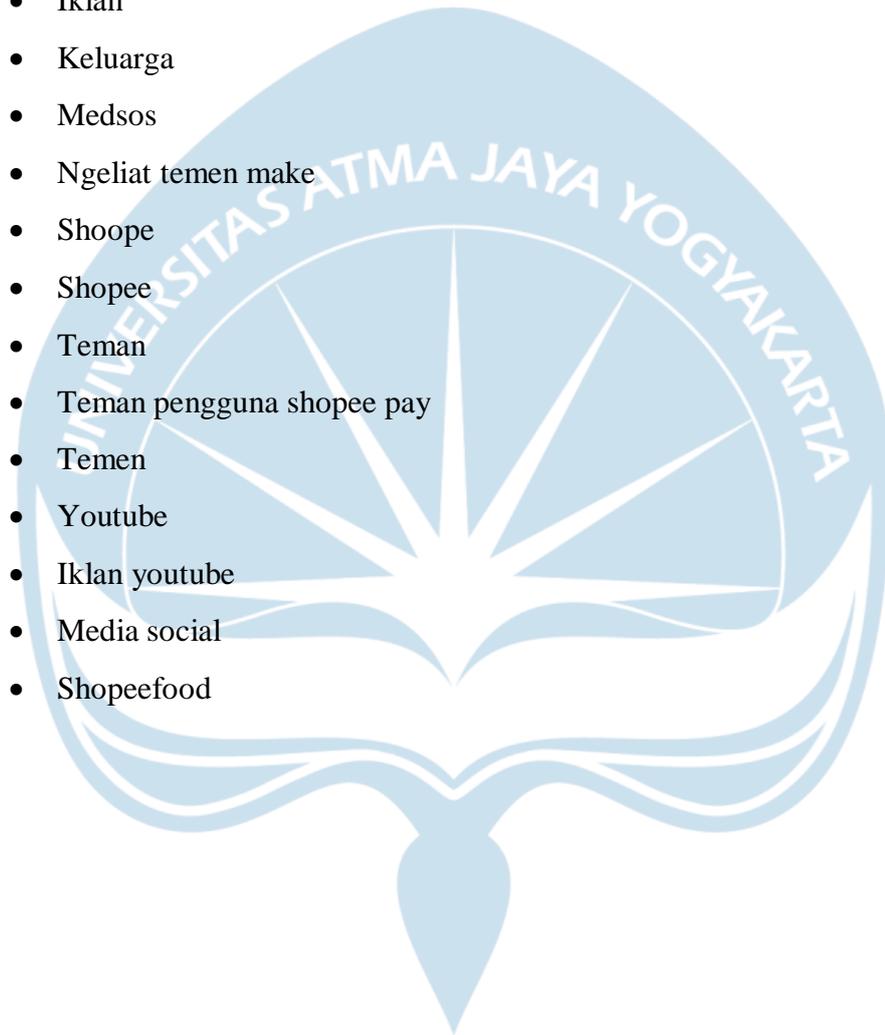
Darimanakah anda pertama kali mengenal shopee pay ?

33 responses



- Aplikasi
- Aplikasi shopee
- Aplikasi shopee sendiri
- Dari aplikasi shopee

- Dari aplikasi shope
- Dari aplikasinya
- Dari shopee
- E-commerce
- Iklan
- Keluarga
- Medsos
- Ngeliat temen make
- Shoope
- Shopee
- Teman
- Teman pengguna shopee pay
- Temen
- Youtube
- Iklan youtube
- Media social
- Shopeefood



Alasan anda menggunakan shopee pay dibandingkan e-money lain ?

33 responses

Praktis

diharuskan

lebih praktis

Top up nya mudah, bisa di gunakan di mana saja

Mudah saat bertransaksi lewat Shopee

Simpel

Banyak promo/diskon, biaya admin untuk top up murah, dan mudah digunakan.

One stop process in one application (food and products)

Kalo belanja di shopee lebih cepet pake shopeepay sama ada disc nya juga

Alasan anda menggunakan shopee pay dibandingkan e-money lain ?

33 responses

Mungkin karena lebih simple aja krna satu aplikasi sama shopee

karena sering dpt cashback

Lebih mudah karena lebih banyak juga belanja di shopee

Lebih mudah dan sering menggunakan aplikasi shopee

Terpsksa

Harga di shopee dan shopee food miring dibandingkan lapak lain dan hanya bisa dilakukan pembayaran dengan shopeepay

sebenere make yg lain juga, biasa make shopee pay buat diskon doang

shopee banyak menawarkan produk dan jasa. sekarang ada shopee food yg banyak menawarkan diskon

prosesnya lebih cepat dri e-money lain

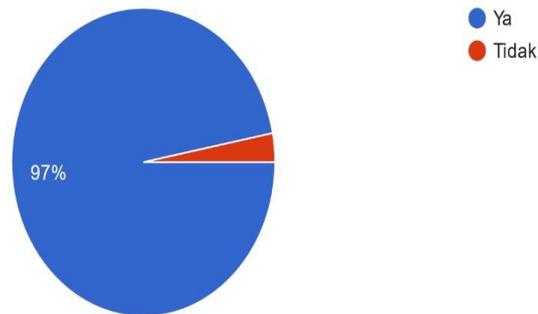
Alasan anda menggunakan shopee pay dibandingkan e-money lain ?

33 responses

- Banyak promo
- Untuk ahopeeefood
- Mudah
- Karena bnyk promo
- Praktis dan sering belanja di shopee
- persyaratan untuk gratis ongkir di shopee
- Dapat cash back
- Karena ada gratis ongkir dan banyak promo
- Aman
- Karena jika menggunakan shopeepay bisa mendapatkan diskon.
- gratis ongkir, cashback
- Untuk pembayaran shoppe food
- Buat bayar transaksi di shopee
- Banyak cashback

Apakah anda merasakan kemudahan dalam menggunakan shopee pay?

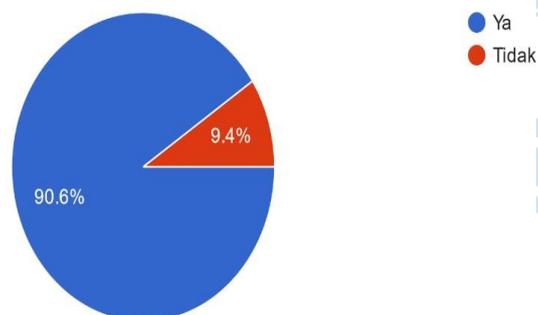
33 responses



Dari 33 responden sebanyak 32 orang atau 97% merasakan kemudahan dalam menggunakan shopee pay dan sebanyak 1 orang atau 3% belum merasakan kemudahan dalam menggunakan shopee pay

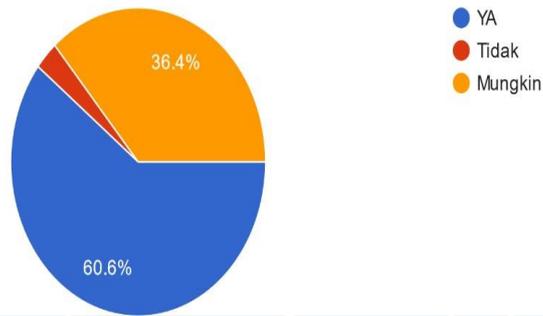
Apakah anda merasa puas dalam menggunakan shopee pay?

32 responses



Dari 33 responden sebanyak 29 orang atau 90,6% merasa puas dalam menggunakan shopee pay dan 3 orang atau 9,4% tidak merasa puas dalam menggunakan shopee pay

Apakah anda akan merekomendasikan kerabat anda untuk turut menggunakan shopee pay ?  
33 responses



Dari total 33 responden sebanyak 20 orang atau 60,6% menjawab YA dan sebanyak 1 orang atau 3% menjawab TIDAK dan 12 orang atau 36,4% menjawab MUNGKIN

Tansaksi apa yang biasa anda lakukan dengan menggunakan Shopee Pay ?  
33 responses

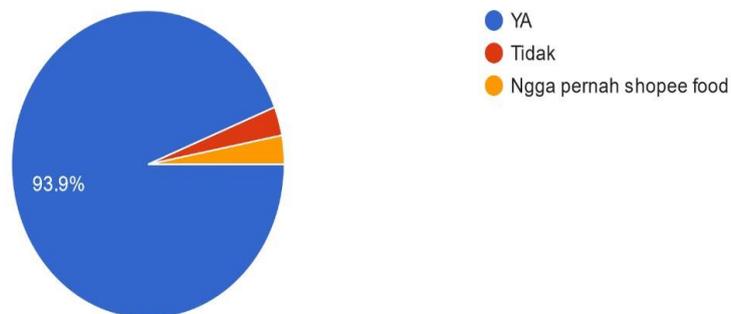


- Aplikasi shopee dan Juga QR code yang disediakan di took offline
- Barang
- Belanja makan
- Belanja online dan shopee food
- Bayar cashless di gerai

- Checkout flash sale
- Beli makanan
- Belanja di aplikasi shopeepay direct
- Belanja di outlet mall
- Kalung
- Makanan
- Olshop
- Pembayaran tiket kereta api
- Pembelian barang via shopee
- Transfer ke sesama pengguna shopee
- Melakukan top up

Menurut anda apakah keberadaan Shopee Food meningkatkan daya tarik dalam menggunakan Shopee Pay ?

33 responses



Dari total 33 responden 31 orang atau 93,9% menjawab YA dan 1 orang atau 3% menjawab TIDAK dan 1 orang atau 3% menjawab “tidak pernah menggunakan shopee food”

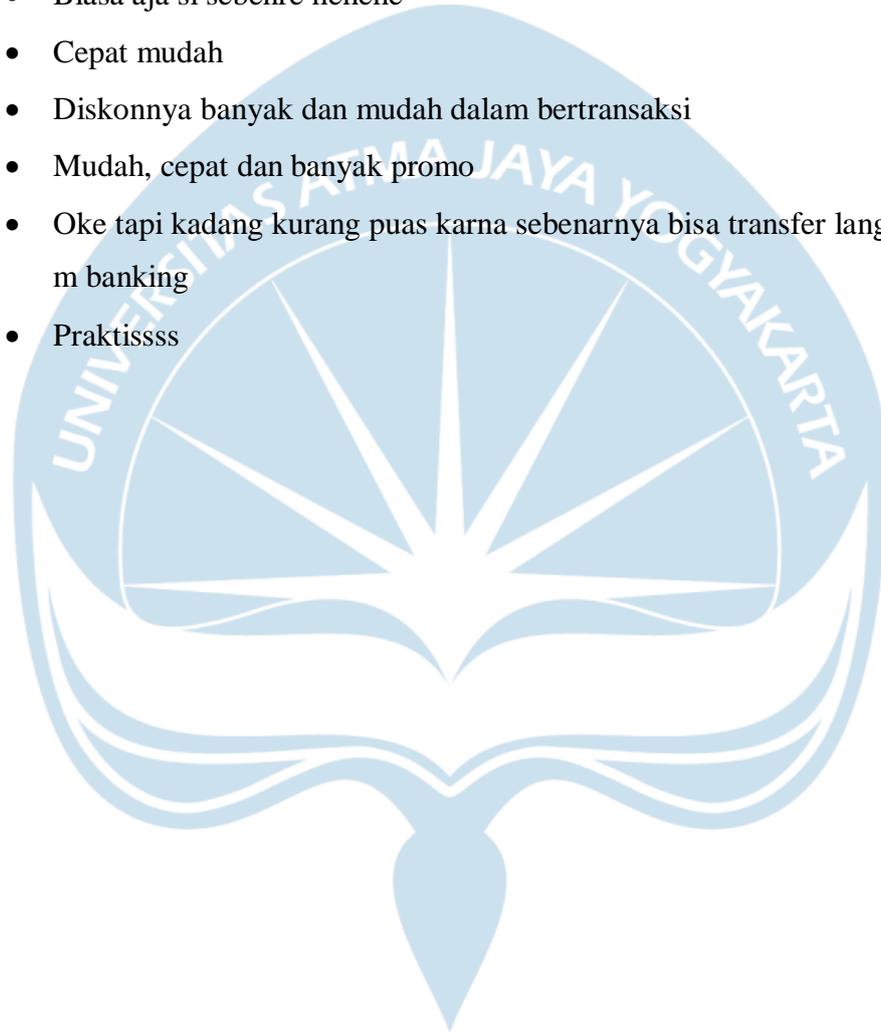
Bagaimana kesan anda selama bertransaksi menggunakan shopee pay?

32 responses



- Awalnya menyenangkan karena tidak ada biaya admin
- Biasa aja
- Biasa aja, kurang lebih sama dengan e-money lainnya
- Enjoy karena banyak disc
- Good.. feenya top up kecil
- Lebih praktis
- Memuaskan
- Menyenangkan dan memudahkan penyelesaian transaksi
- Menyingkat waktu, mudah, fleksibel
- Merasa mudah dan cepat
- Mudah
- Mudah dan menguntungkan
- Mudah dan praktis
- Mudah, praktis dapat cash back yang paling penting
- Mudah, praktis, nyaman
- Mungkin lebih mudah
- Oke
- Puas

- Senang dengan nada shopee pay karena dengan shopee pay biasa mendapatkan diskon banyak
- So far so good
- Transaksi cepat , efisien dan real time
- Biasa aja sih sebenarnya hehehe
- Cepat mudah
- Diskonnya banyak dan mudah dalam bertransaksi
- Mudah, cepat dan banyak promo
- Oke tapi kadang kurang puas karena sebenarnya bisa transfer langsung dari m banking
- Praktissss



## KUESIONER

### Responden yang terhormat

Saya Marcelino Excel Sugiyanto mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBENTUKAN KOMITMEN PELANGGAN DAN e-WOM PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE-PAY”. Guna membantu kelancaran proses penelitian ini dengan rendah hati saya mohon anda dapat mengisi kuesioner ini secara jujur. Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

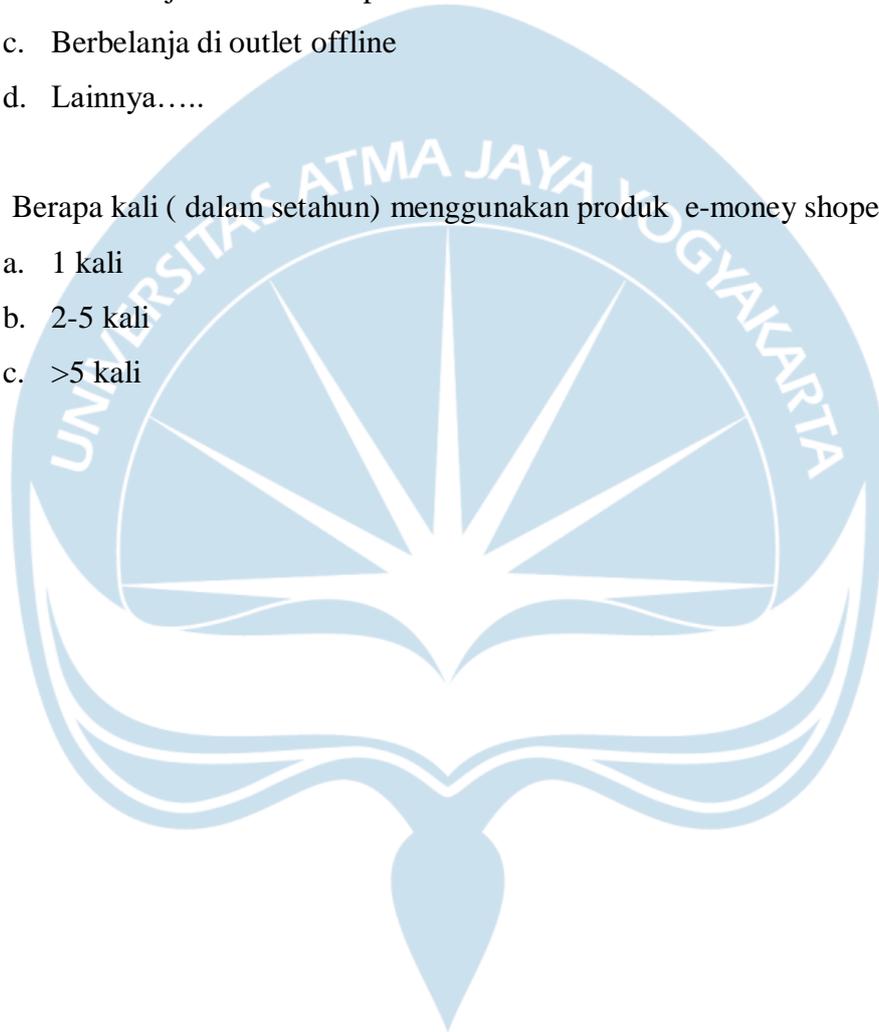
Marcelino Excel Sugiyanto

## IDENTITAS RESPONDEN

Lingkari (o) salah satu jawaban yang sesuai di bawah ini

1. Usia :
  - a. 17-25 Tahun
  - b. 25-30 Tahun
  - c. 30-35 Tahun
2. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Pekerjaan:
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa
  - c. Karyawan
  - d. Lain-Lain.....
4. Pernah menggunakan produk e-money shopee pay :
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Lama menggunakan produk e-money shopee pay:
  - a. < 6 bulan
  - b. 6 Bulan- 1 Tahun
  - c. > 1 Tahun
6. Tujuan menggunakan produk e-money shopee pay ( Bisa mengisi lebih dari satu jawaban) :
  - a. Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim
  - b. Transaksi lebih mudah dan cepat
  - c. Mendapatkan cashback
  - d. Lainnya ....

7. Jenis transaksi menggunakan produk e-money shopee pay :
- a. Shopee food
  - b. Berbelanja online di shopee
  - c. Berbelanja di outlet offline
  - d. Lainnya.....
8. Berapa kali ( dalam setahun) menggunakan produk e-money shopee pay :
- a. 1 kali
  - b. 2-5 kali
  - c. >5 kali



Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang telah tersedia:

Keterangan jawaban:

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Netral (N)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

**Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Secara Keseluruhan aplikasi Shopee pay mudah difungsikan/ dioperasionalkan					
2.	Secara keseluruhan aplikasi Shopee pay bermanfaat					
3.	Layanan aplikasi shopee pay sesuai dengan kebutuhan saya					
4.	Menggunakan aplikasi shopee pay mempersingkat waktu transaksi					

5.	Aplikasi Shopee pay mudah digunakan untuk bertransaksi					
----	--	--	--	--	--	--

### Komitmen Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Komitmen Afektif</b>						
1.	Saya merasa, bahwa aplikasi shopee pay sudah menjadi bagian dari kebutuhan dalam bertransaksi					
2.	Saya senang menggunakan Shopee pay dalam bertransaksi					
3.	Saya bangga menggunakan aplikasi Shopee pay dalam bertransaksi					
<b>Komitmen Normatif</b>						
1.	Saya merasa shopee pay telah membantu kebutuhan saya					
2.	Saya akan setia menggunakan produk shopee pay					

3.	Shopee pay layak menjadi pilihan utama masyarakat					
----	---	--	--	--	--	--

***Electronic Word of Mouth (e-WOM)***

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berbicara tentang layanan Shopee pay kepada teman melalui media social					
2.	Saya berinteraksi dengan pengguna Shopee pay melalui media social					
3.	Saya memberikan ulasan tentang aplikasi Shopee pay di media social					
4.	Saya mengatakan hal- hal positif tentang aplikasi Shopee pay kepada teman					
5.	Saya menyarankan kepada teman untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee pay					

6.	Saya menginformasikan berbagai variasi produk aplikasi Shopee pay					
7.	Saya menginformasikan fungsi aplikasi Shopee pay dalam bertransaksi					
8.	Saya menginformasikan operasionalisasi aplikasi Shopee pay					
9.	Saya membagikan informasi tentang harga produk aplikasi shopee pay					

**Profil Demografis Responden**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	17 – 25	43	43%
	25 – 40	37	37%
	>40	20	20%
Jenis Kelamin	Pria	35	35%
	Wanita	65	65%
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	39	39%
	Karyawan Swasta	19	19%
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	6	6%
	Wiraswasta	17	17%
	Ibu Rumah Tangga	17	17%
	Lain-Lain	2	2%
Lama menggunakan produk <i>e-money</i> OVO	1-4 Bulan	28	28%
	4-8 bulan	57	57%
	>8 bulan	15	15%



**Kepuasan Konsumen**

Secara keseluruhan aplikasi OVO mudah difungsikan/ dioperasionalkan.	0,71			
Secara keseluruhan aplikasi OVO bermanfaat.	0,72			
Layanan aplikasi OVO sesuai kebutuhan saya.	0,70	0,80	0,86	0,50
Layanan aplikasi OVO sesuai dengan harapan saya.	0,71			
Menggunakan aplikasi OVO mempersingkat waktu transaksi.	0,67			
Aplikasi OVO mudah digunakan untuk bertransaksi.	0,75			

**Komitmen Afektif**

Saya merasa, bahwa aplikasi OVO sudah menjadi bagian dari kebutuhan dalam bertransaksi.	0,79			
Saya senang menggunakan aplikasi OVO dalam bertransaksi	0,83	0,71	0,83	0,63
Saya bangga menggunakan aplikasi OVO dalam bertransaksi	0,76			

**Komitmen Berlanjut**

Saya tetap menggunakan aplikasi OVO dalam bertransaksi	0,91			
Saya tetap menggunakan aplikasi OVO karena ketersediaan fasilitas transaksi yang lengkap	0,86	0,73	0,88	0,79

<i>Variables</i>	<i>Outer Loadings</i>	<i>Crombach's Alpha &gt;0,60</i>	<i>Composite Reliability &gt;0,70</i>	<i>Average Variance Extracted &gt;0,50</i>
<b>Komitmen Normatif</b>				
Saya berkewajiban untuk ikut mengembangkan aplikasi OVO.	0,83	0,70	0,87	0,77
Saya bersungguh-sungguh dalam menjaga hubungan baik dengan Perusahaan OVO.	0,92			
<b>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</b>				
Saya berbicara tentang layanan aplikasi OVO kepada teman melalui media sosial.	0,75			
Saya berinteraksi dengan pengguna aplikasi OVO melalui media sosial	0,72			
Saya memberikan ulasan tentang aplikasi OVO di media sosial.	0,73			
Saya mengatakan hal-hal positif tentang aplikasi OVO kepada teman.	0,71	0,89	0,91	0,53
Saya menyarankan kepada teman untuk bertransaksi menggunakan aplikasi OVO.	0,73			
Saya menginformasikan berbagai variasi produk aplikasi OVO.	0,69			
Saya menginformasikan fungsi aplikasi OVO dalam bertransaksi.	0,78			
Saya menginformasikan operasionalisasi aplikasi OVO.	0,77			
Saya membagi informasi tentang harga produk aplikasi OVO.	0,69			

## “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBENTUKAN KOMITMEN PELANGGAN DAN e-WOM PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE-PAY”

Perkenalkan, saya Marcelino Excel Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta , Fakultas Bisnis dan Ekonomika. Pada Kesempatan kali ini saya memohon bantuan saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner mengenai pengaruh kepuasan konsumen terhadap pembentukan komitmen pelanggan dan e-Wom pada pengguna aplikasi shopee pay

Semua informasi yang dicantumkan akan dijaga kerahasiannya. Penelitian ini ditujukan untuk penelitian ilmiah

- Kuesioner ini juga ditujukan bagi responden yang pernah menggunakan shopee pay minimal 2 kali
- Pernah melakukan transaksi dengan shopee pay

Atas perhatian dan waktu yang saudara/i berikan untuk mengisi/ memberikan jawaban  
Saya ucapkan terimakasih

Usia :

- 17-25 Tahun
- 25-30 Tahun
- 30-35 Tahun

Jenis Kelamin: \*

- Pria
- Wanita

Pekerjaan: \*

- Pelajar
- Mahasiswa
- Karyawan
- Other...

Pernah menggunakan produk e-money shopee pay : \*

- Ya
- Tidak

Lama menggunakan produk e-money shopee pay: \*

- < 6 bulan
- 6 Bulan- 1 Tahun
- > 1 Tahun

Tujuan menggunakan produk e-money shopee pay ( Bisa mengisi lebih dari satu jawaban) : \*

- Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim
- Transaksi lebih mudah dan cepat
- Mendapatkan cashback
- Other...

Jenis transaksi menggunakan produk e-money shopee pay : \*

- Shopee food
- Berbelanja online di shopee
- Berbelanja di outlet offline
- Other...

Berapa kali ( dalam setahun) menggunakan produk e-money shopee pay : \*

- 1 kali
- 2-5 kali
- >5 kali

Kepuasan pelanggan ✕ ⋮

Description (optional)

Secara Keseluruhan aplikasi Shopee pay mudah difungsikan/ dioperasionalkan \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Secara keseluruhan aplikasi Shopee pay bermanfaat \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Layanan aplikasi shopee pay sesuai dengan kebutuhan saya \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

⋮

Menggunakan aplikasi shopee pay mempersingkat waktu transaksi \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Aplikasi Shopee pay mudah digunakan untuk bertransaksi \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Komitmen Pelanggan
✕ ⋮

Komitmen Normatif

---

⋮

Saya merasa shopee pay telah sangat membantu kebutuhan saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

---

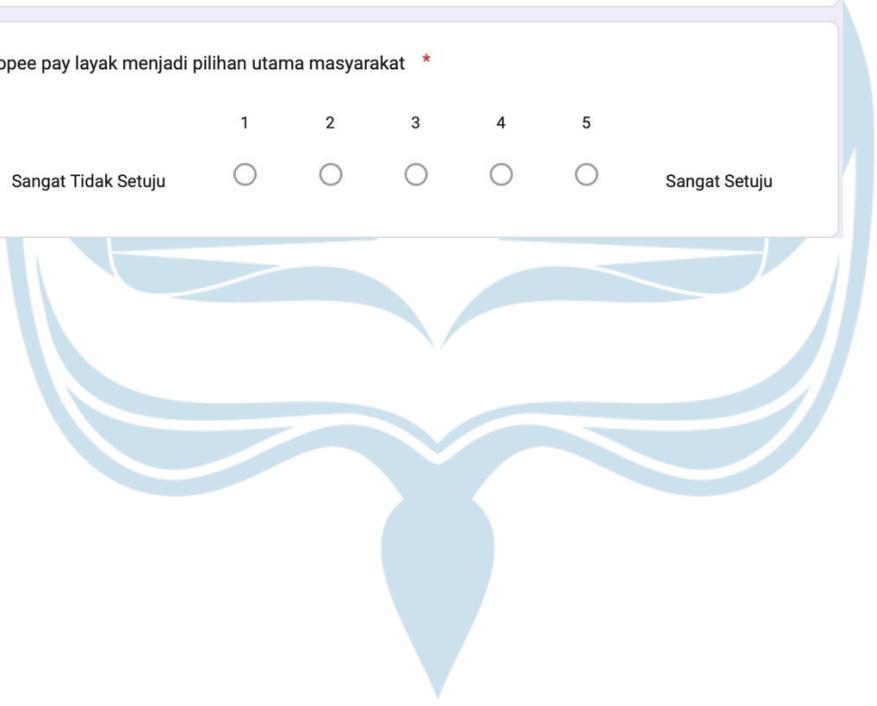
Saya akan setia menggunakan produk shopee pay \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

---

Shopee pay layak menjadi pilihan utama masyarakat \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				



Komitmen Pelanggan



Komitmen Afektif

Saya merasa, bahwa aplikasi shopee pay sudah menjadi bagian dari kebutuhan dalam bertransaksi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya senang menggunakan Shopee pay dalam bertransaksi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya bangga menggunakan aplikasi Shopee pay dalam bertransaksi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				



Electronic Word of Mouth (e-WOM) ✕ ⋮

Description (optional)

saya sering melihat pendapat/review orang terhadap penggunaan shopee pay \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Melalui media sosial saya tahu bahwa dengan menggunakan shopee pay memberikan keuntungan (promo, diskon) \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Saya memberikan ulasan tentang aplikasi Shopee pay di media social \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju



⋮

Saya mengatakan hal-hal positif tentang aplikasi Shopee pay kepada teman \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Saya menyarankan kepada teman untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee pay \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Saya menginformasikan berbagai variasi produk aplikasi Shopee pay \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

⋮

Saya menginformasikan fungsi aplikasi Shopee pay dalam bertransaksi \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Saya menginformasikan operasionalisasi aplikasi Shopee pay \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Saya membagikan informasi tentang harga produk aplikasi shopee pay \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

Timestamp	Usia :	Jenis Kelamin:	Pekerjaan:	Perna produ shop
5/26/2022 16.28.09	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 16.28.53	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 16.37.48	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 16.40.22	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
5/26/2022 16.43.55	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 16.50.51	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 17.13.27	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 17.14.18	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 17.18.11	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 17.46.48	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 17.52.46	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/26/2022 19.11.08	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
5/26/2022 22.16.52	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 5.32.52	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 12.21.33	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 12.22.18	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
5/27/2022 14.00.49	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 14.01.48	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 21.01.19	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 21.37.51	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 22.02.04	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/27/2022 23.04.02	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/28/2022 2.20.12	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/28/2022 10.02.25	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 10.04.06	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 10.06.15	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 10.19.33	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 10.28.35	30-35 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 10.31.00	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 10.38.16	30-35 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 13.01.07	17-25 Tahun	Wanita	Wiraswasta	Ya
5/28/2022 13.08.51	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/28/2022 19.08.43	17-25 Tahun	Wanita	wiraswasta	Ya
5/28/2022 21.28.10	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/28/2022 21.28.58	17-25 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
5/28/2022 21.30.04	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
5/28/2022 21.41.12	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya

5/29/2022 19.33.30	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/29/2022 19.34.30	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
5/29/2022 19.57.24	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/30/2022 5.08.21	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
5/31/2022 12.20.27	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.21.56	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.22.55	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.24.12	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.24.56	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.25.38	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
5/31/2022 12.26.25	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.27.12	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
5/31/2022 12.35.30	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
5/31/2022 18.12.19	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/1/2022 21.42.00	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.42.53	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.43.48	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.45.04	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/1/2022 21.47.10	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.49.39	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.50.52	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.52.03	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.56.49	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 21.58.35	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 22.00.49	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/1/2022 22.04.22	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 17.06.01	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 17.44.16	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 17.45.40	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 17.52.42	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/2/2022 17.57.13	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 18.46.58	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 18.48.03	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 18.53.12	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 18.58.09	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 20.15.09	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/2/2022 20.18.37	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/3/2022 6.11.49	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/3/2022 14.32.40	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/3/2022 17.22.05	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/3/2022 17.22.58	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/3/2022 17.27.29	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/3/2022 19.48.20	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 6.48.18	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 6.52.18	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya

6/4/2022 6.55.24	30-35 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 7.03.30	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Tidak
6/4/2022 7.10.47	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 7.33.33	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 10.09.36	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 11.08.21	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 11.09.54	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 11.35.43	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 11.37.07	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 11.38.25	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 11.48.01	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 11.50.06	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.08.23	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.12.14	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 12.13.24	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.16.57	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.18.04	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.19.20	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.20.32	17-25 Tahun	Wanita	.	Ya
6/4/2022 12.21.47	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.22.57	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 12.33.06	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.34.16	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 12.35.17	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 12.36.12	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 12.37.14	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 12.38.06	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 12.39.16	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 13.48.15	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 14.01.23	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 14.28.15	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 17.17.37	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 17.32.31	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 17.47.35	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.15.52	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.21.52	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.24.01	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/4/2022 18.24.57	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.27.01	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.29.16	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.30.21	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/4/2022 18.30.39	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.31.30	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.31.30	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.32.38	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.33.33	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.34.38	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya

6/4/2022 18.36.12	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.36.20	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.37.25	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.37.56	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.38.19	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.39.06	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.39.07	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.40.01	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.41.12	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.42.32	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/4/2022 18.43.34	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.44.26	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.45.20	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.46.29	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.47.12	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.47.27	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.48.03	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.48.48	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.49.59	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.51.31	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.52.55	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.54.06	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.55.01	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.55.58	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/4/2022 18.58.32	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 18.59.49	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 19.00.46	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/4/2022 19.31.54	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/5/2022 6.13.39	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/5/2022 14.05.23	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/5/2022 16.40.27	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/5/2022 17.42.09	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/5/2022 19.23.56	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/5/2022 19.27.10	17-25 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/6/2022 13.00.09	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/6/2022 23.03.28	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 12.32.13	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 12.33.01	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.13.01	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.14.29	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.15.25	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.16.21	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.18.23	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.19.09	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/11/2022 13.21.17	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/11/2022 13.27.40	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.29.14	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya

6/11/2022 13.30.23	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/11/2022 13.31.14	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 18.56.05	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/21/2022 18.56.43	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/21/2022 18.57.22	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 21.42.17	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 21.44.33	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 21.45.44	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 21.46.33	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 21.52.53	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/21/2022 21.54.41	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/22/2022 5.35.34	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/22/2022 5.36.44	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/22/2022 5.37.41	25-30 Tahun	Wanita	Karyawan	Ya
6/22/2022 5.38.59	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/22/2022 5.39.57	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/22/2022 5.40.48	25-30 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/22/2022 5.41.42	25-30 Tahun	Pria	Karyawan	Ya
6/29/2022 18.44.56	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.45.56	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/29/2022 18.47.06	25-30 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.48.28	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/29/2022 18.49.42	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.51.07	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.52.10	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.53.41	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
6/29/2022 18.55.33	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/29/2022 18.56.29	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.57.38	17-25 Tahun	Pria	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.58.29	17-25 Tahun	Wanita	Mahasiswa	Ya
6/29/2022 18.59.27	17-25 Tahun	Pria	Pelajar	Ya
6/29/2022 19.00.30	17-25 Tahun	Wanita	Pelajar	Ya
Lama menggunakan produk e-money shopee pay:	Tujuan menggunakan produk e-money shopee pay ( Bisa mengisi lebih dari satu jawaban) :	Jenis transaksi menggunakan produke-money shopee pay :	Berapa kali ( dalam setahun) menggunakan produke-money shopee pay :	Seca aplika muda diope
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim,	Shopee food	>5 kali	4

	Mendapatkan cashback			
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	5
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	3
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	3
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	semua pilihan diatas	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5

6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim,	Berbelanja online di shopee	>5 kali	3

	Transaksi lebih mudah dan cepat			
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	2-5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5

> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	4
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	2-5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	4
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat,	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

	Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5

> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat,	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4

	Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	2-5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	2-5 kali	4
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	5
< 6 bulan	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	4

> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	2-5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	2-5 kali	5
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	4
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	2-5 kali	4
< 6 bulan	Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja di outlet offline	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
< 6 bulan	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	3
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	2-5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat,	Berbelanja online di shopee	2-5 kali	5

	Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	semua	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

	dan cepat, Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	2-5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja,	Shopee food	>5 kali	5

	gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback			
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat,	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4

	Mendapatkan cashback			
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Mendapatkan cashback	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja,	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

	gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	1 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim,	Shopee food	>5 kali	5

	Transaksi lebih mudah dan cepat			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
< 6 bulan	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat,	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

	Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	4
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	>5 kali	5

> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Shopee food	2-5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja di outlet offline	>5 kali	3
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat, Mendapatkan cashback	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja di outlet offline	2-5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	3
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	4
> 1 Tahun	Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	3
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	4
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5

	dan cepat, Mendapatkan cashback			
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	3
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
6 Bulan- 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim, Transaksi lebih mudah dan cepat	Berbelanja online di shopee	>5 kali	3
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Shopee food	>5 kali	5
> 1 Tahun	Promo berupa potongan belanja, gratis ongkos kirim	Berbelanja online di shopee	>5 kali	5
Secara keseluruhan aplikasi Shopee pay bermanfaat	Layanan aplikasi shopee pay sesuai dengan kebutuhan saya	Menggunakan aplikasi shopee pay mempersingkat waktu transaksi	Aplikasi Shopee pay mudah digunakan untuk bertransaksi	
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	3	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
4	4	4	4	5
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
5	4	5	5	5
5	4	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5



4	4	5	5
4	5	4	5
5	5	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	5	4	5
4	4	4	4
3	4	5	5
4	3	5	5
4	4	4	4
4	3	5	5
5	4	5	5
4	5	4	5
4	4	5	5
5	5	5	5
5	4	5	5
5	4	5	4
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	4	5
5	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	4
4	4	5	4
4	4	5	5
5	4	4	5
5	4	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	4	4
5	5	5	5
5	5	4	5
4	5	4	4
4	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
3	3	4	4
5	4	5	4
4	4	5	5
4	4	4	4
5	4	4	5
5	5	5	5
4	5	5	4

4	5	5	5
5	5	5	5
4	3	5	5
5	5	5	4
5	5	5	5
4	5	4	4
5	5	4	4
5	4	4	5
5	4	4	5
5	5	5	5
5	5	4	5
4	5	4	5
5	5	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	4
4	5	4	4
4	4	5	5
4	5	5	4
4	5	5	5
5	4	5	5
4	5	5	5
5	5	4	4
5	5	4	5
5	5	4	4
5	5	5	4
5	5	5	5
5	4	4	4
5	5	4	5
4	5	5	4
4	4	5	5
5	5	4	4
4	5	4	4
4	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	3
5	4	5	5
5	5	5	5
4	5	5	5
5	4	5	5
5	5	5	5
4	5	5	5



4	4	4	4	
5	5	5	5	
5	5	5	5	
3	3	3	3	
5	5	5	5	
5	4	5	5	
3	3	3	3	
5	5	5	5	
5	4	5	5	
Saya merasa, bahwa aplikasi shopee pay sudah menjadi bagian dari kebutuhan dalam bertransaksi	Saya senang menggunakan Shopee pay dalam bertransaksi	Saya bangga menggunakan aplikasi Shopee pay dalam bertransaksi	Saya merasa shopeepay telah sangat membantu kebutuhan saya	Saya meng shop
4	4	4	3	
5	5	5	5	
4	4	4	4	
4	5	4	4	
5	3	3	3	
5	4	3	5	
5	5	4	4	
4	5	5	5	
2	2	1	3	
5	5	5	5	
5	5	4	5	
3	4	4	4	
4	4	4	4	
2	3	2	4	
5	5	5	5	
5	5	5	5	
5	5	5	5	
4	5	5	5	
4	5	4	4	
5	5	5	5	
5	5	5	5	
4	5	4	5	
4	4	3	3	
4	5	4	5	
4	4	4	4	
4	4	3	4	
3	4	3	3	
5	5	3	4	

4	5	4	4
5	4	5	5
4	4	5	4
4	5	5	5
5	5	5	4
4	5	4	5
5	4	5	4
4	5	5	5
4	5	4	5
4	5	5	4
4	4	4	5
4	5	4	5
4	5	4	5
4	5	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	4
4	5	4	5
5	4	5	5
4	4	5	4
4	5	5	4
4	4	3	4
4	5	4	5
4	5	5	4
4	4	5	5
4	4	3	4
4	3	3	5
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	3	5
4	4	3	5
4	5	4	4
4	5	5	4
5	4	5	4
4	5	5	5
4	3	3	4
4	3	3	4
4	4	4	4
3	4	4	4
3	4	5	3
3	5	3	5
3	4	4	4

3	4	3	2
3	4	4	5
4	3	3	4
5	5	5	5
4	4	4	5
4	4	4	3
5	5	5	4
3	4	5	5
4	5	5	5
4	5	4	5
5	5	5	5
5	4	5	4
5	4	4	5
5	4	5	5
5	4	5	5
5	5	5	4
5	5	5	4
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	4	5
4	5	4	5
5	4	5	5
5	5	4	5
4	5	4	5
5	5	5	4
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
3	3	3	3
5	5	3	5
4	4	4	4
3	5	2	4
5	4	5	5
5	3	3	5
5	4	3	4
3	4	4	5
4	5	4	5
3	4	4	4
5	4	5	5
5	4	4	5
5	4	4	5
4	5	5	4
5	4	4	4
5	4	5	4
5	4	5	5
5	4	5	5
4	4	5	5
5	4	4	5

5	4	5	4
4	5	5	5
4	4	4	5
5	4	5	5
5	4	4	4
4	5	4	5
4	5	4	5
5	5	5	5
5	4	5	4
5	4	4	5
5	5	5	5
5	4	5	4
5	5	5	4
5	5	5	5
4	5	5	5
5	5	4	5
5	5	4	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	4	4
5	5	4	5
4	5	4	4
5	5	5	5
5	4	4	4
4	4	4	4
1	2	1	2
4	4	4	4
4	5	4	5
5	5	5	5
3	3	2	3
2	5	1	5
5	5	5	5
3	4	4	4
5	4	4	4
4	3	4	5
5	4	5	5
5	4	4	5
4	5	3	5
5	4	4	4
5	3	5	4
4	4	5	5
5	3	3	5
5	4	4	4
5	4	4	5
4	4	3	5
4	3	4	4

3	4	3	3
4	4	4	5
5	4	4	4
5	5	5	3
5	4	4	5
5	5	5	4
5	5	5	4
5	4	4	5
5	4	3	5
4	4	4	5
3	4	4	4
4	5	5	5
5	5	5	3
5	4	4	4
4	5	4	5
4	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	5
4	5	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	5
4	4	3	3
3	5	4	5
4	4	4	4
4	4	3	4
3	4	3	3
3	5	3	4
5	5	3	4
4	4	3	4
3	4	3	3
3	5	3	4
3	5	3	4
4	4	3	4
3	4	3	3
3	5	3	4
2	2	1	3
5	5	5	5
5	5	4	5
2	2	1	3
5	5	5	5
5	5	4	5
Shopee pay layak menjadi pilihan utama masyarakat	saya sering melihat pendapat/review orang terhadap penggunaan shopee pay	Melalui media sosial saya tahu bahwa dengan menggunakan shopee pay memberikan	Saya memberikan ulasan tentang aplikasiShopee pay di media social

		keuntungan (promo, diskon)	
5	4	3	5
5	5	5	5
3	3	2	2
4	4	2	1
3	3	4	2
5	4	4	3
5	4	4	5
5	4	4	4
2	4	3	2
5	5	5	5
4	5	4	5
4	5	5	5
4	2	2	2
3	2	4	2
5	5	5	5
5	5	5	5
5	2	5	2
4	5	5	5
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4
3	3	5	2
4	4	5	4
4	4	4	4
4	5	5	5
4	3	3	3
3	3	5	4
4	3	3	4
5	4	3	4
5	4	3	4
5	5	3	4
5	4	3	3
5	4	3	3
5	5	4	5
4	5	4	5
5	5	4	3
4	5	5	4

4	4	3	4
5	4	3	3
4	4	4	4
5	4	4	5
4	4	4	3
5	4	3	3
4	4	3	4
5	4	3	3
5	5	4	5
5	5	4	3
4	4	3	3
4	4	3	4
3	2	3	2
5	4	4	4
5	4	4	3
4	4	4	3
4	4	3	3
5	4	5	5
4	5	3	3
3	4	3	3
5	4	4	3
4	5	4	3
5	4	4	4
3	3	5	3
4	5	4	5
5	3	4	4
5	4	3	3
5	4	4	3
4	4	4	4
5	3	4	3
4	3	4	5
3	3	5	5
4	2	2	3
3	3	2	2
3	2	4	2
3	4	4	3
5	5	5	5
4	4	5	4
4	3	4	5
4	4	3	3
4	4	3	4
4	3	4	5
5	3	5	4
5	5	5	3
4	3	4	5

5	4	5	3
5	3	5	4
5	4	4	3
4	4	5	3
4	3	5	4
5	4	5	3
5	4	5	4
4	3	4	4
5	4	5	4
4	3	5	4
5	4	5	4
4	4	3	5
4	5	4	4
5	4	5	4
5	4	4	5
3	3	3	3
4	3	5	3
4	4	4	4
3	4	4	4
4	5	4	5
4	5	3	3
5	4	3	3
4	5	4	5
4	5	4	4
4	3	3	3
5	5	4	5
5	5	4	5
5	4	4	5
4	5	4	3
4	4	5	3
4	4	5	4
5	4	5	4
5	4	4	4
4	5	4	4
5	5	4	4
4	4	5	5
5	5	4	5
4	4	5	4
5	4	5	5
5	3	4	5
5	4	4	5
4	4	3	4
5	5	4	4
5	5	3	4
5	4	5	5
5	5	4	4
5	5	4	4

5	5	4	5
4	3	5	4
4	5	4	4
5	4	5	4
5	4	3	4
5	4	4	5
4	4	5	4
4	5	4	4
5	5	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	3	4
4	5	4	4
4	5	4	4
4	3	4	4
4	4	5	1
4	4	4	4
4	5	5	4
4	3	5	3
2	1	1	1
2	2	2	4
4	5	5	5
3	2	4	1
5	3	4	5
5	5	4	3
5	4	5	4
4	4	5	4
5	5	4	4
4	4	5	5
3	4	5	4
4	4	5	4
4	4	3	4
4	5	4	4
5	5	5	4
4	5	5	4
4	5	3	4
5	4	3	4
4	5	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4
5	4	5	4
4	4	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	4	3
4	4	4	5
4	5	4	4
5	4	4	4
5	3	3	4

4	4	3	5
4	3	3	4
5	5	4	5
4	5	4	4
5	2	5	2
4	5	5	5
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4
3	3	5	2
4	4	5	4
4	4	4	4
4	5	5	5
4	3	3	3
3	3	5	4
3	3	3	3
4	5	5	5
4	3	3	3
3	3	5	4
3	3	3	1
4	5	5	5
4	3	3	3
3	3	5	4
3	3	3	1
2	4	3	2
5	5	5	5
4	5	4	5
2	4	3	2
5	5	5	5
4	5	4	5
Saya mengatakan hal-hal positif tentang aplikasi Shopee pay kepada teman	Saya menyarankan kepada teman untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Shopee pay	Saya menginformasikan berbagai variasi produk aplikasi Shopee pay	
5	5	5	
5	5	5	
3	3	3	
4	4	4	
3	3	3	
4	4	5	
5	5	5	
5	5	5	
3	3	2	
5	5	5	

5	4	5
5	4	4
2	2	2
4	2	2
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	4	5
5	5	4
5	5	5
5	5	5
5	4	4
3	2	3
5	5	4
4	4	4
4	4	3
4	3	4
3	3	3
3	3	3
3	4	4
3	3	3
4	3	3
3	3	2
4	3	3
5	4	3
5	3	3
3	3	3
5	5	4
3	4	5
3	4	3
3	4	4
4	4	5
3	3	3
4	4	3
4	4	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
4	3	3

3	3	3
3	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	3	3
5	5	5
4	3	2
4	3	3
3	4	3
4	5	5
4	4	5
4	4	4
3	3	3
3	4	4
3	3	4
3	3	4
4	4	4
4	5	3
3	4	3
4	3	4
3	4	2
3	4	2
5	3	4
3	3	3
5	5	5
5	5	4
4	4	3
4	5	3
5	5	3
4	4	4
4	5	3
5	5	5
5	4	3
4	5	3
4	5	4
4	5	4
4	5	4
4	4	5
4	5	4
5	5	4
4	4	5
5	5	4
4	4	4
4	5	4
4	5	5
4	4	3
4	4	4

4	5	4
5	5	5
3	3	3
5	4	4
4	4	4
3	2	1
4	5	4
3	3	4
3	4	3
5	4	4
4	5	4
4	3	3
5	4	4
4	5	5
3	5	4
5	5	5
4	5	4
3	4	4
5	4	5
4	5	5
5	4	4
4	4	4
5	4	4
4	4	4
3	4	4
4	4	5
4	4	4
4	4	5
4	5	3
4	5	4
4	5	4
4	4	3
5	5	4
5	4	4
5	4	5
4	5	4
4	5	5
5	5	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	4
5	5	4
4	5	5
4	4	4
3	3	4
4	5	4

4	4	4
3	2	2
4	4	4
5	5	5
5	5	4
2	2	3
4	3	2
5	5	5
1	1	1
4	3	4
2	3	4
4	4	4
5	5	3
4	4	3
5	5	5
4	4	5
5	5	4
5	4	3
3	4	4
5	5	4
3	3	4
4	3	3
4	4	5
2	4	4
3	4	5
5	4	5
4	4	4
3	3	3
4	3	5
4	4	3
5	4	4
3	3	4
5	5	4
4	4	4
4	4	3
3	3	5
4	3	4
4	4	5
5	5	5
5	4	5
5	5	4
5	5	5
5	5	5
5	4	4
3	2	3
5	5	4
4	4	4

4	4	3
4	3	4
3	3	3
3	3	1
4	4	3
4	3	4
3	3	3
3	3	1
4	4	3
4	3	4
3	3	3
3	3	1
3	3	2
5	5	5
5	4	5
3	3	2
5	5	5
5	4	5
Saya menginformasikan fungsi aplikasi Shopee pay dalam bertransaksi	Saya menginformasikan operasionalisasi aplikasi Shopee pay	Saya membagikan informasi tentang harga produk aplikasi shopee pay
5	5	5
5	5	5
3	4	4
4	2	4
3	3	3
5	4	5
4	5	5
4	5	5
3	2	3
5	5	5
3	5	5
4	4	4
2	2	2
2	2	2
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	4	4
5	4	4
5	5	5
5	5	5
4	5	4
3	3	2
4	4	4
4	4	4

3	3	3
3	4	4
3	3	3
4	5	3
4	5	4
4	3	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
3	3	3
3	3	4
4	3	4
4	4	5
4	4	4
3	3	3
4	4	4
4	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	5
3	4	4
4	3	3
3	2	3
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	4	4
5	4	4
3	3	5
5	3	5
3	3	4
4	3	3
3	3	3
4	4	3
4	4	4
5	4	4
3	3	3
3	3	5
3	3	3
3	4	4
4	4	4
4	4	5
3	3	4
3	3	3
2	2	2
4	2	3

2	2	5
3	3	3
5	5	5
4	5	5
4	3	3
4	5	4
4	3	5
5	3	3
4	4	3
5	3	5
5	4	3
4	3	5
4	3	3
4	3	5
5	5	3
3	4	4
4	4	5
3	3	5
4	3	4
5	4	4
4	4	5
4	4	5
5	4	4
5	4	4
4	4	4
5	5	5
3	3	3
5	3	4
4	4	4
2	3	4
3	5	3
3	3	5
4	3	5
5	5	4
4	3	5
4	4	4
4	5	5
5	5	4
4	4	4
5	4	5
3	4	4
5	4	4
5	5	5
5	4	5
3	4	4
4	4	4
4	5	5

4	4	4
4	5	4
5	5	5
3	4	4
4	5	5
4	4	4
4	4	5
4	5	4
3	4	4
5	5	5
5	5	4
4	5	5
4	5	5
4	5	5
4	4	4
5	4	4
5	4	4
4	4	4
4	5	5
4	4	5
4	4	4
5	4	4
4	4	4
4	4	5
4	4	4
3	2	2
4	4	4
4	5	4
5	5	4
2	2	2
4	4	3
5	5	5
1	1	1
5	5	4
5	4	4
4	5	4
4	3	3
3	3	3
4	3	3
4	4	5
3	3	4
4	3	2
5	5	4
5	4	5
4	4	4
4	5	5
4	4	4

5	4	4
4	4	4
4	4	3
4	3	4
3	3	4
4	4	5
4	4	3
5	3	4
4	4	4
4	3	3
3	4	5
5	4	3
4	4	5
3	3	5
5	5	4
5	5	5
5	4	4
5	4	4
5	5	5
5	5	5
4	5	4
3	3	2
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	4	4
3	3	3
1	1	1
3	3	3
3	4	4
3	3	3
1	1	1
3	3	3
3	4	4
3	3	3
1	1	1
3	2	3
5	5	5
3	5	5
3	2	3
5	5	5
3	5	5



HASIL SPSS

Uji Validitas dan Reabilitas

KEPUASAN PELANGGAN

## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.699**	.711**	.535**	.482**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.699**	1	.534**	.607**	.444**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.711**	.534**	1	.534**	.596**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.535**	.607**	.534**	1	.608**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.482**	.444**	.596**	.608**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.848**	.823**	.827**	.802**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5

### Komitmen Afektif

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.520**	.669**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.520**	1	.625**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.669**	.625**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.857**	.805**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

### Kepuasan Normatif

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.608**	.451**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.608**	1	.748**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.451**	.748**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.761**	.933**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

e-WOM

## Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	TOTAL
		1									L
Y1.1	Pearson Correlation	1	.254	.641**	.353*	.443**	.396**	.402**	.385**	.402**	.596**
	Sig. (2-tailed)		.075	.000	.012	.001	.004	.004	.006	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.254	1	.527**	.677**	.470**	.591**	.535**	.569**	.516**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.075		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.641**	.527**	1	.608**	.530**	.588**	.529**	.616**	.566**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	.353*	.677**	.608**	1	.659**	.688**	.662**	.614**	.643**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.5	Pearson Correlation	.443**	.470**	.530**	.659**	1	.662**	.715**	.624**	.657**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.6	Pearson Correlation	.396**	.591**	.588**	.688**	.662**	1	.769**	.852**	.930**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.7	Pearson Correlation	.402**	.535**	.529**	.662**	.715**	.769**	1	.754**	.717**	.839**
	Sig. (2-tailed)										
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

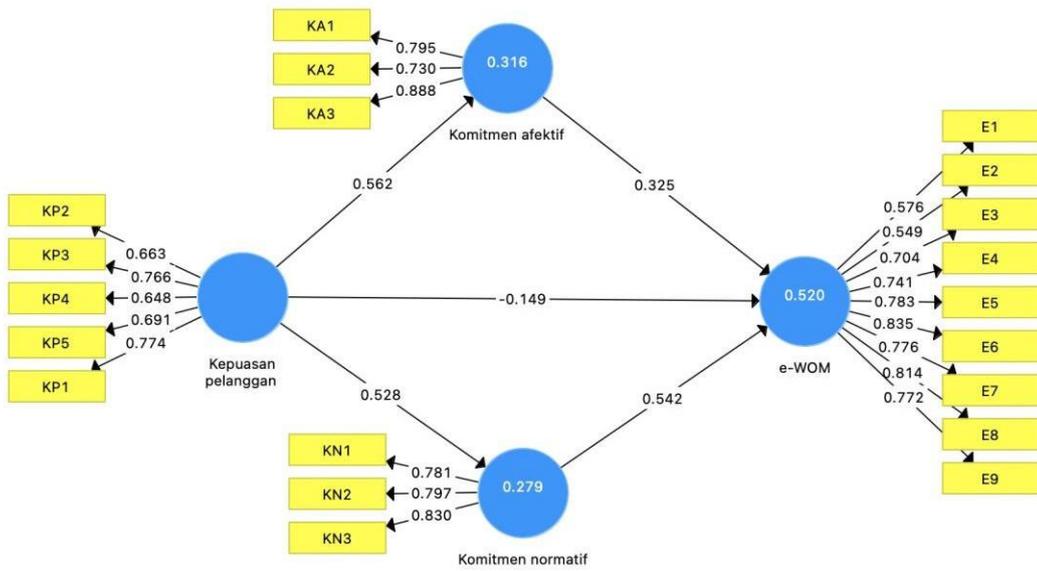
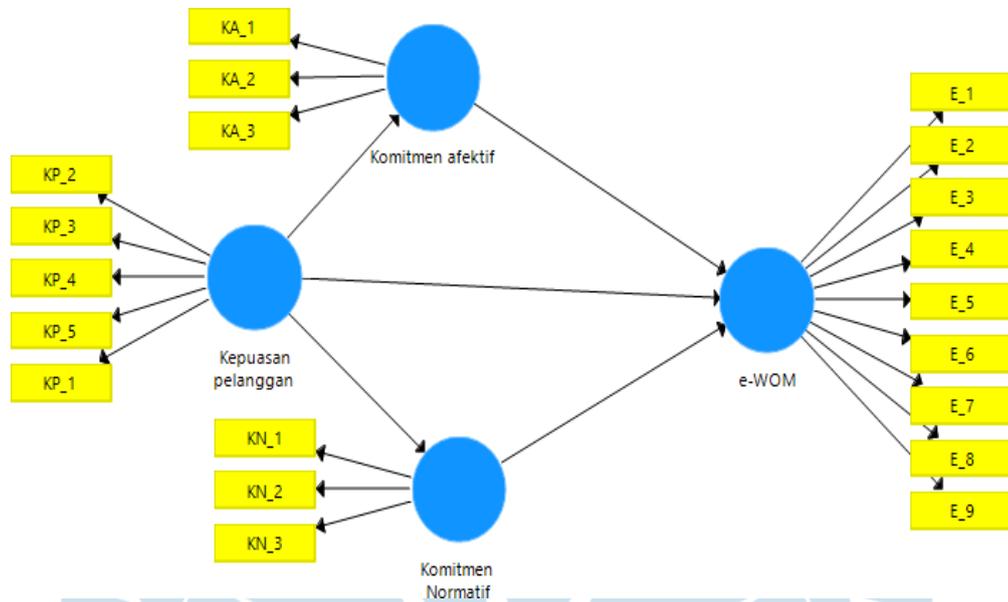
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
Y1.8	Pearson Correlation	.385**	.569**	.616**	.614**	.624**	.852**	.754**	1	.841**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.9	Pearson Correlation	.402**	.516**	.566**	.643**	.657**	.930**	.717**	.841**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.596**	.710**	.792**	.813**	.788**	.902**	.839**	.875**	.875**	1
AL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	9



Outer Loadings

Matrix	Kepuasan pelangg	Komitmen afektif	Komitmen normati	e-WOM
E1				0.576
E2				0.549
E3				0.704
E4				0.741
E5				0.783
E6				0.835
E7				0.776
E8				0.814
E9				0.772
KA1		0.795		
KA2		0.730		
KA3		0.888		
KN1			0.781	
KN2			0.797	
KN3			0.830	
KP2	0.663			
KP3	0.766			
KP4	0.648			
KP5	0.691			

Outer Loadings

Matrix	Kepuasan pelangg	Komitmen afektif	Komitmen normati	e-WOM
E2				0.549
E3				0.704
E4				0.741
E5				0.783
E6				0.835
E7				0.776
E8				0.814
E9				0.772
KA1		0.795		
KA2		0.730		
KA3		0.888		
KN1			0.781	
KN2			0.797	
KN3			0.830	
KP2	0.663			
KP3	0.766			
KP4	0.648			
KP5	0.691			
KP1	0.774			

**Specific Indirect Effects**

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Cor...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
Original Sample (C)		Sample Mean (M)	Standard Deviator	T Statistics ( O ST)	P Values	
Kepuasan pelanggan -> Komitmen normatif -> e-WOM	0.286	0.285	0.053	5.362	0.000	
Kepuasan pelanggan -> Komitmen afektif -> e-WOM	0.183	0.186	0.041	4.416	0.000	

**Path Coefficients**

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Cor...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
Original Sample (C)		Sample Mean (M)	Standard Deviator	T Statistics ( O ST)	P Values	
Kepuasan pelan...	0.562	0.561	0.071	7.922	0.000	
Kepuasan pelan...	0.528	0.527	0.071	7.444	0.000	
Kepuasan pelan...	-0.149	-0.148	0.065	2.313	0.021	
Komitmen afekti...	0.325	0.332	0.059	5.498	0.000	
Komitmen norm...	0.542	0.539	0.062	8.675	0.000	

### R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Komitmen afektif	0.316	0.313
Komitmen normatif	0.279	0.275
e-WOM	0.520	0.513



### f Square

Matrix	f Square
	Kepuasan pelangg Komitmen afektif Komitmen normatif e-WOM
Kepuasan pelan...	0.463 0.386 0.030
Komitmen afektif	0.106
Komitmen normatif	0.311
e-WOM	

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AV...)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliabil	Average Variance I
Kepuasan pelan...	0.755	0.771	0.835	0.504
Komitmen afektif	0.728	0.740	0.848	0.651
Komitmen normatif	0.724	0.725	0.845	0.645
e-WOM	0.890	0.901	0.912	0.539



### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ra...	Heterotrait-Monotrait Ra...	
	Kepuasan pelangg	Komitmen afektif	Komitmen normati	e-WOM
Kepuasan pelan...	0.710			
Komitmen afektif	0.562	0.807		
Komitmen normatif	0.528	0.679	0.803	
e-WOM	0.319	0.609	0.684	0.734

### Discriminant Validity

	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ra...	Heterotrait-Monotrait Ra...	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Kepuasan pelangg	Komitmen afektif	Komitmen normati	e-WOM			
E1	0.234	0.320	0.433	0.576			
E2	0.144	0.305	0.357	0.549			
E3	0.267	0.465	0.499	0.704			
E4	0.265	0.421	0.456	0.741			
E5	0.231	0.517	0.570	0.783			
E6	0.249	0.530	0.575	0.835			
E7	0.210	0.442	0.501	0.776			
E8	0.261	0.511	0.522	0.814			
E9	0.241	0.449	0.557	0.772			
KA1	0.374	0.795	0.599	0.535			
KA2	0.522	0.730	0.446	0.364			
KA3	0.469	0.888	0.592	0.564			
KN1	0.513	0.501	0.781	0.512			
KN2	0.328	0.582	0.797	0.569			
KN3	0.420	0.555	0.830	0.567			
KP2	0.663	0.378	0.298	0.155			
KP3	0.766	0.485	0.408	0.254			
KP4	0.648	0.284	0.288	0.118			
KP5	0.691	0.374	0.410	0.216			

### Discriminant Validity

	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ra...	Heterotrait-Monotrait Ra...	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Kepuasan pelangg	Komitmen afektif	Komitmen normati	e-WOM			
E2	0.144	0.305	0.357	0.549			
E3	0.267	0.465	0.499	0.704			
E4	0.265	0.421	0.456	0.741			
E5	0.231	0.517	0.570	0.783			
E6	0.249	0.530	0.575	0.835			
E7	0.210	0.442	0.501	0.776			
E8	0.261	0.511	0.522	0.814			
E9	0.241	0.449	0.557	0.772			
KA1	0.374	0.795	0.599	0.535			
KA2	0.522	0.730	0.446	0.364			
KA3	0.469	0.888	0.592	0.564			
KN1	0.513	0.501	0.781	0.512			
KN2	0.328	0.582	0.797	0.569			
KN3	0.420	0.555	0.830	0.567			
KP2	0.663	0.378	0.298	0.155			
KP3	0.766	0.485	0.408	0.254			
KP4	0.648	0.284	0.288	0.118			
KP5	0.691	0.374	0.410	0.216			
KP1	0.774	0.439	0.435	0.336			

