

& Widodo, 2022) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan secara tidak langsung memediasi pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti loyalitas pelanggan tidak akan tercapai jika konsumen tidak puas dengan kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi *e-commerce* kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* diharapkan dapat memberikan *e-service quality* yang baik dan ditangani dengan sungguh-sungguh terhadap pelanggannya sehingga akan menciptakan rasa kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen akan merasa loyal kepada *e-commerce*. Yum & Yoo, (2023) menyatakan bahwa kepuasan konsumen memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* khususnya, kenyamanan, desain, dan keamanan atau privasi sepenuhnya dimediasi sementara kegunaan dimediasi sebagian. Hasil ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi aplikasi *e-commerce* untuk dapat mengelola layanan yang baik, kualitas yang baik, keamanan yang baik, kenyamanan konsumen dalam berbelanja yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga membuat konsumen merasa puas dan menjadi loyal kepada *e-commerce*.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Responden di dalam penelitian ini yang mengisi kuesioner sebanyak 250 orang namun responden yang memenuhi kriteria sebanyak 240 responden mayoritas dalam pengisian kuesioner ini berjenis kelamin perempuan dengan total 153 orang dan dengan persentase 61,2%, rata-rata responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh Usia 21-25 tahun dengan total 177 orang dengan persentase 70,8%, responden rata-rata merupakan mahasiswa dengan total 127 responden dan dengan persentase 50,8%, pendapatan bulanan responden yang mengisi kuesioner ini sama rata yaitu dengan pendapatan bulanan antara Rp.1000.000-Rp. 2000.000 dengan pendapatan bulanan Rp. 2000.000 - Rp. 4000.000.

Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini yaitu satu hipotesis ditolak yaitu H 2. Dengan hipotesis yaitu *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun hal ini bertolak belakang terhadap hasil hipotesis, karena hasil uji hipotesis H2 menyatakan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh kepada loyalitas pelanggan. Dengan nilai yang dihasilkan *t-stastistik* didapatkan yaitu sebesar 1.116 lebih kecil dari ( $>1.96$ ). lalu nilai *p-values* sebesar 0.265 lebih besar dari 0.05. sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan maka (hipotesis H2 Ditolak), penelitian terdahulu yang hasilnya sama mengatakan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh kepada loyalitas pelanggan disebabkan karena salah satu dari indikator *e-service quality* yaitu *fulfillment* mendapatkan nilai mean terendah sehingga meskipun pelanggan memiliki rasa yang sangat puas dengan solusi dan ide baru yang diberikan oleh perusahaan, manger, psikolog, serta aplikasi *e-commerce*, hal tersebut tidak akan membuat konsumen untuk merasa loyal dan menetap terhadap layanan yang diberikan. selain hipotesis tersebut hipotesis lainnya semuanya berpengaruh seperti : H1 menyatakan bahwa *E-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce*, H3 menyatakan bahwa *Complain behavior* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce*, H4 menyatakan bahwa *Complain behavior* berpengaruh

terhadap Loyalitas pelanggan, H5 menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan, dan Hasil uji hipotesis tidak langsung yaitu mendapatkan hasil H 6: Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *t-statistik* 5.231 dan dengan nilai *p-values* 0.000.

## B. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun kualitas pelayanan elektronik tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas *e-service* baik dan semakin tinggi kualitas *e-service* maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan konsumen. (Juhria et al., 2021). Oleh karena itu, setiap aplikasi *e-commerce* wajib terus melakukan pembaharuan serta penambahan sistem pelayanan yang dapat membantu kebutuhan konsumen dengan adanya pelayanan yang baik seperti pelayanan berbelanja secara jarak jauh, pelayanan keluhan yang tertata, pelayanan dalam membantu konsumen bila ada kendala dan kebutuhan konsumen semua dapat terpenuhi, sehingga akan menciptakan kepuasan konsumen pada aplikasi *e-commerce* sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan di dalam *e-commerce*.

Hasil penelitian *Complain behavior* yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Di Indonesia ada beberapa aplikasi *e-commerce* yaitu : Shopee, TokoPedia, Bukalapak, Lazada, Blibli dan sebagainya. Seperti yang telah diketahui bahwa aplikasi *e-commerce* memiliki ciri khas yang sama yaitu aplikasi *e-commerce* berfokus pada transaksi jual beli, *onlineshop*, *marketplace*, perpindahan transaksi uang secara nyata maupun virtual, dapat diakses melalui situs web dan aplikasi. Adapun jenis-jenis *e-commerce* yaitu: *Business to Business (B2B)*, *Business to Consumer (B2C)*, *Customer to Customer (C2C)*, *Consumer-to-Business (C2B)*, *Business-to-Administration (B2A)*, *Consumer-to-Administration (C2A)*, dan *Online-to-Offline (O2O)*. Hal ini menarik bagi masyarakat karena aplikasi *e-commerce* memudahkan masyarakat dalam berbelanja, bertransaksi dan membeli kebutuhan konsumen yang dapat di akses dimanapun dan tanpa konsumen pergi

ke toko tersebut. Sehingga aplikasi *e-commerce* diharapkan dapat menjaga pelayanannya dalam membantu masyarakat dan memudahkan masyarakat dengan ciri khas masing-masing *e-commerce*, sehingga tidak akan menimbulkan perilaku komplain dan menghindari adanya keluhan terhadap aplikasi *e-commerce* sehingga akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan khususnya pada konsumen yang baru saja memulai belanja menggunakan aplikasi *e-commerce*.

### C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan elektronik tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini terjadi karena disebabkan oleh masyarakat, terutama generasi X dan Z dimana mereka berada yang sangat mementingkan kualitas dan pelayanan yang baik, sehingga bila generasi X dan Z mendapatkan suatu kegagalan dalam bertransaksi dengan *e-commerce* yaitu dengan mendapatkan kualitas barang yang buruk dan adanya data transaksi yang bocor serta kurangnya pelayanan yang baik akan menyebabkan. Loyalitas terhadap *e-commerce* tersebut mengalami penurunan. Maka untuk hal tersebut *e-commerce* Selalu disarankan untuk memeriksa kinerja aplikasi. Selain itu, ada baiknya toko online menawarkan pemberitahuan pop-up di perangkat *e-commerce* terhadap aplikasi yang sedang gangguan, perangkat pembayaran yang mengalami kendala serta pemberitahuan terhadap kendala dalam proses pengiriman dan proses komplain terhadap kesalahan produk pada *e-commerce*. Selain itu untuk meningkatkan loyalitas konsumen *e-commerce* diharapkan dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dalam menangani keluhan konsumen, dan memilih barang dengan kualitas yang baik untuk di jual di dalam *e-commerce*.

Keterbatasan dalam penelitian ini juga yaitu kurangnya jurnal tentang complain behavior yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini dapat disebabkan kurangnya peneliti dalam menemukan jurnal tersebut, tahun jurnal yang relatif lama, dan kurangnya ketertarikan di dalam meneliti variabel complain behavior. Di dalam Smartpls v.4.0 pada uji hipotesis tidak langsung di dapatkan sebuah hasil penelitian bahwa kepuasan pelanggan memediasi

complain behavior terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi peneliti tidak menulisnya di dalam hasil penelitian dikarenakan keterbatasan dalam jurnal yang mendukung kepuasan pelanggan memediasi complain behavior terhadap loyalitas pelanggan.

Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu unuk menggunakan semua variabel kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan sehingga variabel independen (*e-service quality* dan *complain behavior*) dapat mendapatkan hasil yang detail. Selain kualitas *e-service* dan perilaku keluhan, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, sehingga penelitian dapat menghasilkan hasil yang detail dan komprehensif. Selain itu setiap indikator pertanyaan dapat dijelaskan sehingga responden dapat memahami pertanyaan dengan baik dan jelas. Sebaran responden dibuat seadil-adilnya dan tidak hanya didominasi oleh satu pihak saja, misalnya dalam penelitian ini respondennya sebagian besar adalah perempuan dan didominasi oleh usia 21-25 tahun. Tujuannya agar hasil penelitian lebih obyektif dan terstruktur dibandingkan sebelumnya.

Saran selanjutnya yaitu untuk peneliti selanjutnya adalah untuk dapat lebih banyak membandingkan jurnal tentang *complain behavior* dan lebih teliti dalam mencari jurnal tentang *complain behavior* serta dapat menambahkan indikator-indikator variabel *complain behavior* yang dapat lebih mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga akan menciptakan penelitian yang lebih baik dan lengkap. Saran selanjutnya yang peneliti berikan untuk penelitian selanjutnya yaitu agar dapat mencantumkan hasil uji hipotesis tidak langsung yaitu kepuasan pelanggan memediasi complain behavior terhadap loyalitas pelanggan di dalam hasil penelitiannya dan di dalam hipotesisnya sehingga akan membuat penelitian selanjutnya menjadi lebih terstruktur dan kompleks.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah Dyah Kurnianingsih. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE DI YOGYAKARTA. *Https://Dspace.Uii.Ac.Id/*.
- Ambarwati, D., & Dwiridotjahjono, J. (2022). Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Shopee Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Surabaya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.1496>
- Ambate, V. A., Suryaningsih, I. B., Sulianti, D., Tobing, K., & Leonard, T. (2021). *The Effect of Satisfaction on Complaint Behavior and Loyalty Recipient Companies of Customs Facilities in East Java Province*. 23, 20–25. <https://doi.org/10.9790/487X-2301052025>
- Ariyanti, F. D., & Joseph, A. A. (2020). Partial least squares structural equation modelling approach: How e-service quality affects customer satisfaction and behaviour intention of e-money. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 426(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/426/1/012130>
- Azizah, S. N., Simanjuntak, M., & Muflikhati, I. (2022). CONSUMER COMPLAINT BEHAVIOUR IN INDONESIA: ROLE OF KNOWLEDGE AND SELF-CONFIDENCE. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 15(1). <https://doi.org/10.24156/jikk.2022.15.1.90>
- Baharudin, N. I., Aziati, N., & Hamid, A. (2023). The effects of perceived service quality, perceived safety towards satisfaction, loyalty and complaints among urban rail passengers. *Research in Management of Technology and Business*, 4(1).
- Berliana, C., & Sanaji. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4).
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2). <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- Claudia, V. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Toko Online Bukalapak. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 10(2).
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2). [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R AAWorkbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>

- Hansopaheluwakan, S. (2021). Analysis of e-service quality and website quality effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012086>
- Ikhsan, & Lestari, R. (2021). Pengaruh Promotion, Perceived Value, E- Service Quality, dan E-Trust Terhadap E-Repurchase Intention dan E-Loyalti Konsumen E-Commerce Tokopedia di Kota Banda Aceh. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2).
- Juhria, A., Meinitasari, N., Iqbal Fauzi, F., Yusuf, A., & Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa, F. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnalmanajemen*, 13(1).
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., Sulisty, A. B., & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2). <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.006>
- Khairani, Z., Kamilah, F., & Soviyanti, E. (2021). Perilaku Komplain Konsumen Di Kota Pekanbaru Pada Pelayanan Toko Online. *Jurnal Economica*, IX(2).
- Kurniawan, S. T., & Widodo, T. (2020). Menyelidiki Peran Perceived Value dalam Mengintervensi Pengaruh E-Service Quality dan E- Recovery Service Quality terhadap Loyalty Intention (Studi pada Bukalapak). *Jurnal Ekonomi*, 27(3).
- Kusdiby, L., & Februadi, A. (2019). The Effect of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction and Loyalty in Online Shopping. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 662(2). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/662/2/022036>
- Latif, R. Abd., Yoong, C. F., Ghee, L. W., Sam, K. K., Wee, M. F. H., & Voon, S. L. (2023). The Relationship between Service Quality, Perceived Value, Corporate Image, Complaint Behaviour, Role of Agent and Customer Satisfaction in Life Insurance Services in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 07(01). <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2023.7105>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital. In *Salemba Empat*.
- Lee, J., Cha, M. S., & Cho, C. (2012). CCIS 332 - Online Service Quality in Social Commerce Websites. In *CCIS* (Vol. 332).
- Nurul Fitriani, A., Hasbi, I., Pradana, M., Indra Wijaksana, T., & Rustandi Kartawinata, B. (n.d.). *The Effect of E-Service Quality, E-Service Satisfaction, on E-Service Loyalty of Indonesian E-Commerce Using SEM-PLS Methodology*.
- Osarenkhoe, A., & Komunda, M. B. (2013). Redress for Customer Dissatisfaction and Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 7(2).
- Osarenkhoe, A., Komunda, M. B., & Byarugaba, J. M. (2017). International Review of Management and Marketing Service Quality as a Mediator of Customer Complaint Behaviour and Customer Loyalty. *International Review of Management and Marketing*, 7(1).

- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). The The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1). <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.300>
- Pradnyadewi, L. P. A., & Giantari, IG. A. K. (2022). Effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Tokopedia Customers in Denpasar. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1297>
- Priyantini, A. M. (2022). Pengaruh Dimensi Electronic Service Quality (E-Servqual) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Pos Aja! Di Kabupaten Boyolali. In *Braz Dent J.* (Vol. 33, Issue 1).
- Raynare, R., & Trianasari, N. (n.d.). *The Influence of e-service quality dimensions on e-customer satisfaction and the impact on e-customer loyalty jd.id.*
- Riswandi. (2019). Transaksi On-Line (E-Commerce): Peluang dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April).
- Sabda Puta Mediti, O. C. M. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4). <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1290-1300>
- Sanjayawati, H. (2019). PERILAKU KOMPLAIN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN ATRIBUT HARGA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2). <https://doi.org/10.26905/jbm.v6i2.3699>
- Singh, J., & Pandya, S. (1991). Exploring the Effects of Consumers' Dissatisfaction Level on Complaint Behaviours. *European Journal of Marketing*, 25(9). <https://doi.org/10.1108/eum00000000000621>
- Sofia Silviana, N., Rofiaty, & Puspaningrum, A. (2022). The effect of customer experience of trust and e-service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a research mediation variable in Tokopedia e-commerce. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 11(6), 600–608. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1971>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2). <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Suriana, S., Rahmawati, R., & Ekawati, D. (2022). Partial Least Square-Structural Equation Modeling pada Tingkat Kepuasan dan Persepsi Mahasiswa terhadap Perkuliahan Online. *SAINTIFIK*, 8(1). <https://doi.org/10.31605/saintifik.v8i1.362>
- Tannus, J., & Andreani, F. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Toko Online Frenue.id di Shopee. *AGORA*, 10(2).
- Tri Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 13(1). <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>
- Turban, E., King, D., Liang, T. P., Outland, J., Lee, J. K., & Turban, D. C. (2018). Electronic Commerce 2018 “A Managerial and Social Networks Perspective.”



In ISSN 2192-4333 ISSN 2192-4341 (electronic) Springer Texts in Business and Economics.

- Widodo, A., & Avania, I. K. (2023). Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty through E-Customers Satisfaction on E-Commerce Shopee Application. *Article in Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.3641>
- Wilis, R. A., & Nurwulandari, A. (2020). The effect of E-Service Quality, E-Trust, Price and Brand Image Towards E-Satisfaction and Its Impact on E-Loyalty of Traveloka's Customer. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 4(3).
- Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14). <https://doi.org/10.3390/su151411214>



Lampiran


Lampiran

Kuesioner

Dengan Hormat, saya Christoforus Esandra Murta Kurniawan Fakultas Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan Judul “ Pengaruh e-Service Quality dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi E-commerce”

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi E-commerce Di yogyakarta untuk meluangkan waktu guna membantu saya untuk menjadi responden penelitian dengan mengisi angket yang telah saya sediakan pertanyaan dan pilihan jawabannya. Tujuan pemberian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah guna memenuhi Tugas Akhir TESIS saya dimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijamin kerahasiaannya. Demikian, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan waktunya. Semoga kebaikan selalu tercurahkan dan menyertai Bapak/Ibu/Saudara/i.

Bagian A

1. Nomor
  2. Jenis Kelamin
    - a. laki-laki
    - b. perempuan
  3. Usia
    - a. 18-20 tahun
    - b. 21-25 tahun
    - c. 26-30 tahun
  4. Pekerjaan
    - a. Mahasiswa
    - b. PNS/Pegawai Swasta/BUMN
    - c. Wirausaha
    - d. Ibu Rumah Tangga
  5. Gaji perbulan
    - a. Rp.1000.000- Rp.2000.000
    - b. Rp.2000.000- Rp.4000.000
    - c. > Rp.4000.000
  6. Apakah Anda Memiliki Aplikasi E-commerce di *smartphone* Anda ?
    - a. Ya
    - b. Tidak
  7. Apakah Anda Menggunakan Aplikasi E-commerce dan belanja menggunakan aplikasi e-commerce minimal 2 kali dalam seminggu?
    - a. Ya
    - b. Tidak
- 

## Bagian B

Petunjuk: Berilah penilaian Saudara/i terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda pada angka yang dianggap paling sesuai berdasarkan yang

Anda pilih. Kriteria Penilaian:

1. STS : Sangat Tidak Setuju

2. TS : Tidak Setuju

3. N : Netral

4. S : Setuju

5. SS : Sangat Setuju

1. E-Service Quality

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya dapat dengan mudah menggunakan dan menemukan fitur aplikasi <i>E-commerce</i> dimanapun.					
2	Saya dapat dengan mudah mengakses informasi yang dimuat dalam aplikasi <i>e-commerce</i> .					
3.	Apalikasi <i>e-commerce</i> tanggap dalam menangani keluhan dan kendala pada sistem <i>e-commerce</i>					
4.	Aplikasi <i>e-commerce</i> membantu memberikan arahan kepada pelanggan ketika menghadapi kendala saat bertransaksi					
5.	Saya merasa aman dalam menggunakan aplikasi <i>e-commerce</i> , selama bertransaksi					

2. Complaint Behavior

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Bercerita kepada teman dan kerabat tentang pengalaman buruk berbelanja menggunakan <i>e-commerce</i>					
2.	Meminta perusahaan <i>e-commerce</i> untuk					

	menyelesaikan masalah yang terjadi.					
3.	Membuat review yang jelek pada e-commerce					
4.	Memberikan ulasan yang negative dalam web situs e-commerce, pada aplikasi e-commerce yang ada di playstore dan app store					
5.	Mengajukan komplain kepada customer service e-commerce tentang keluhan dan masalah yang terjadi.					

### 3. Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Aplikasi E-commerce melayani konsumen dengan baik melalui Fitur-Fitur yang menarik seperti paylater, keranjang, COD dan sebagainya.					
2.	Secara umum saya merasa senang dengan kualitas layanan yang diberikan oleh marketplace					
3.	Kualitas produk yang diterima sesuai dengan keinginan dari konsumen.					
4.	Konsumen tidak merasa menyesal dalam transaksi pembelian menggunakan aplikasi E-commerce					
5.	Konsumen merasa berbelanja melalui Aplikasi E-commerce merupakan keputusan yang bijak					

### 4. Loyalitas Pelanggan

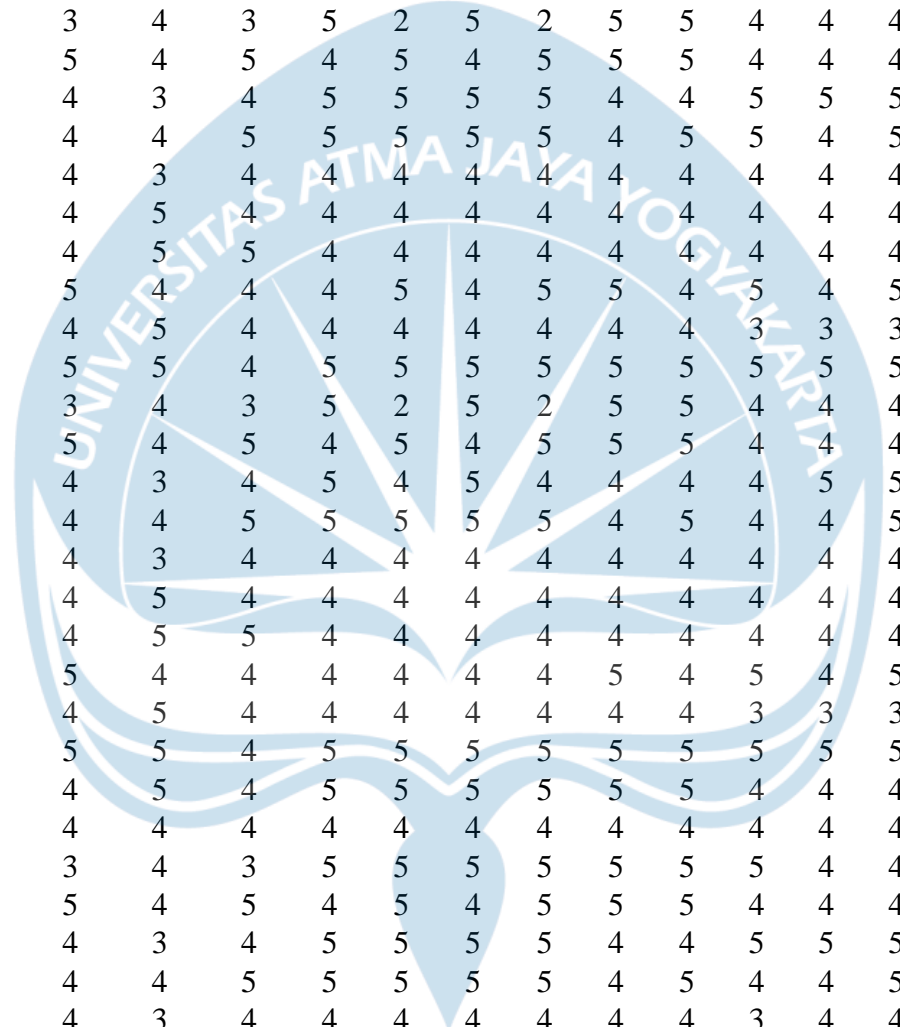
No.	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya akan merekomendasikan marketplace atau e-commerce yang bagus kepada orang lain					
2.	Saya berfikir untuk mengunjungi dan menggunakan aplikasi E-commerce lagi dimasa depan					

3.	Saya akan menjadikan e-commerce sebagai pilihan pertama ketika berbelanja					
4.	Saya tidak mempercayai jika ada berita buruk tentang aplikasi e-commerce					
5.	Saya akan rutin berbelanja menggunakan e-commerce					

Sumber : (Priyantini, 2022) & (Khairani et al., 2021)

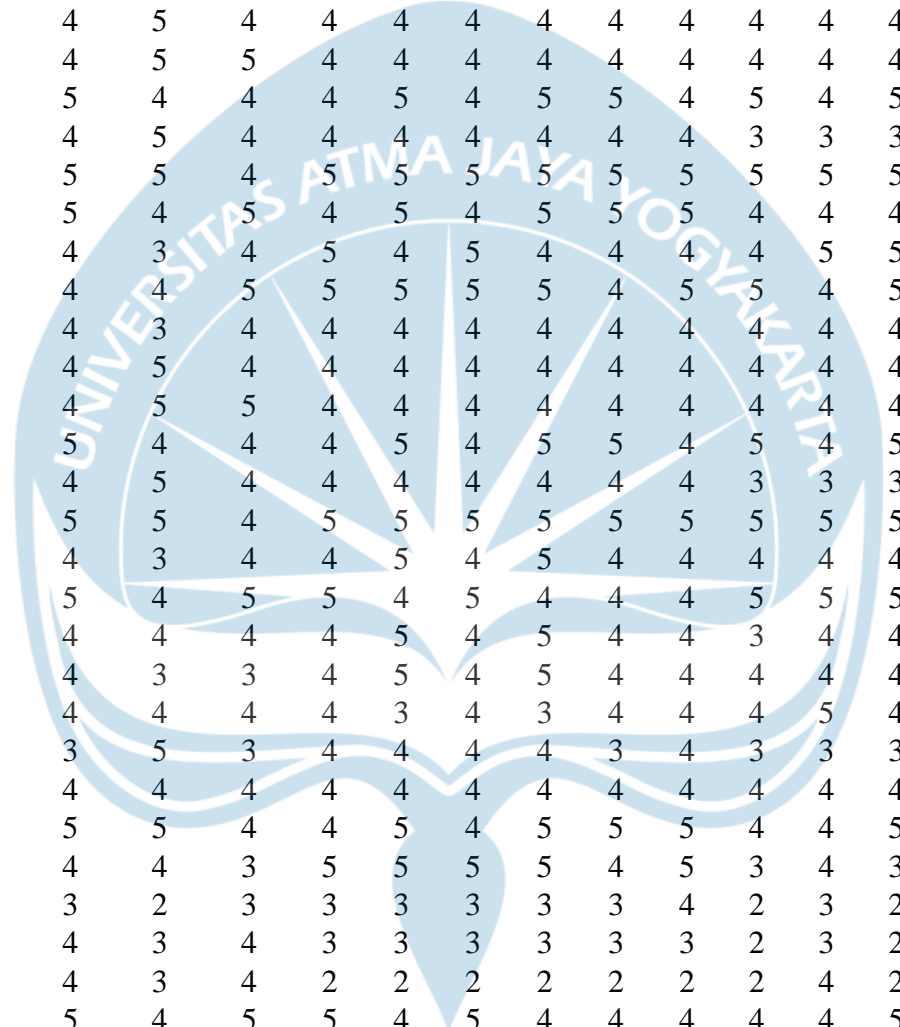


ESQ	ESQ	ESQ	ESQ	ESQ	CB	CB	CB	CB	CB	KP	KP	KP	KP	KP	L	L	L	L	L
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	4	3	5	2	5	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

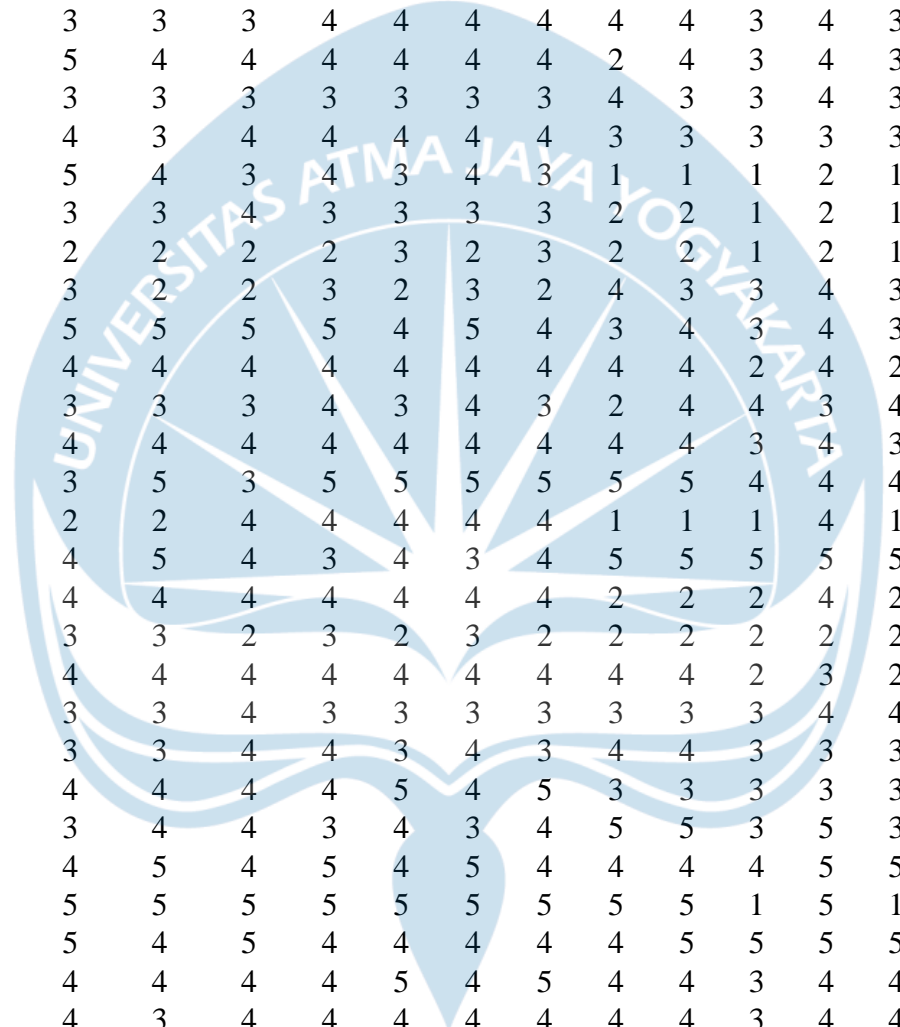


4	3	3	4	3	5	2	5	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4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



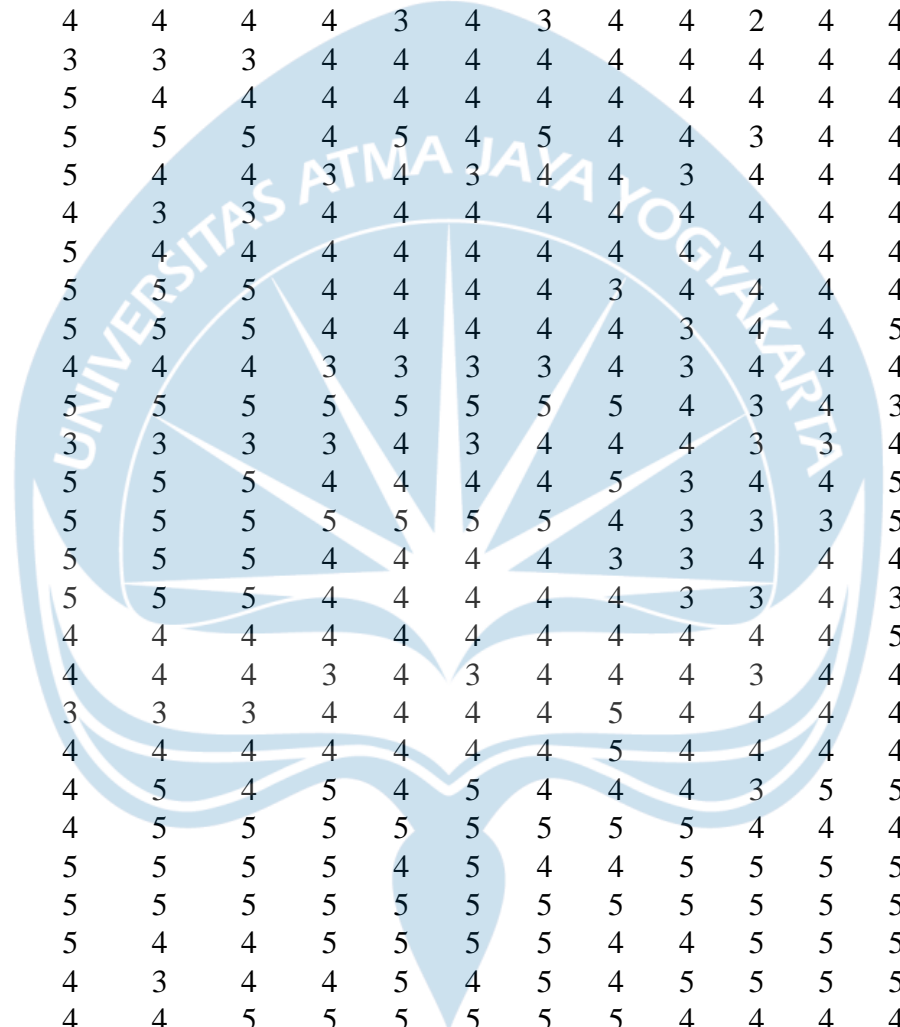


5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5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

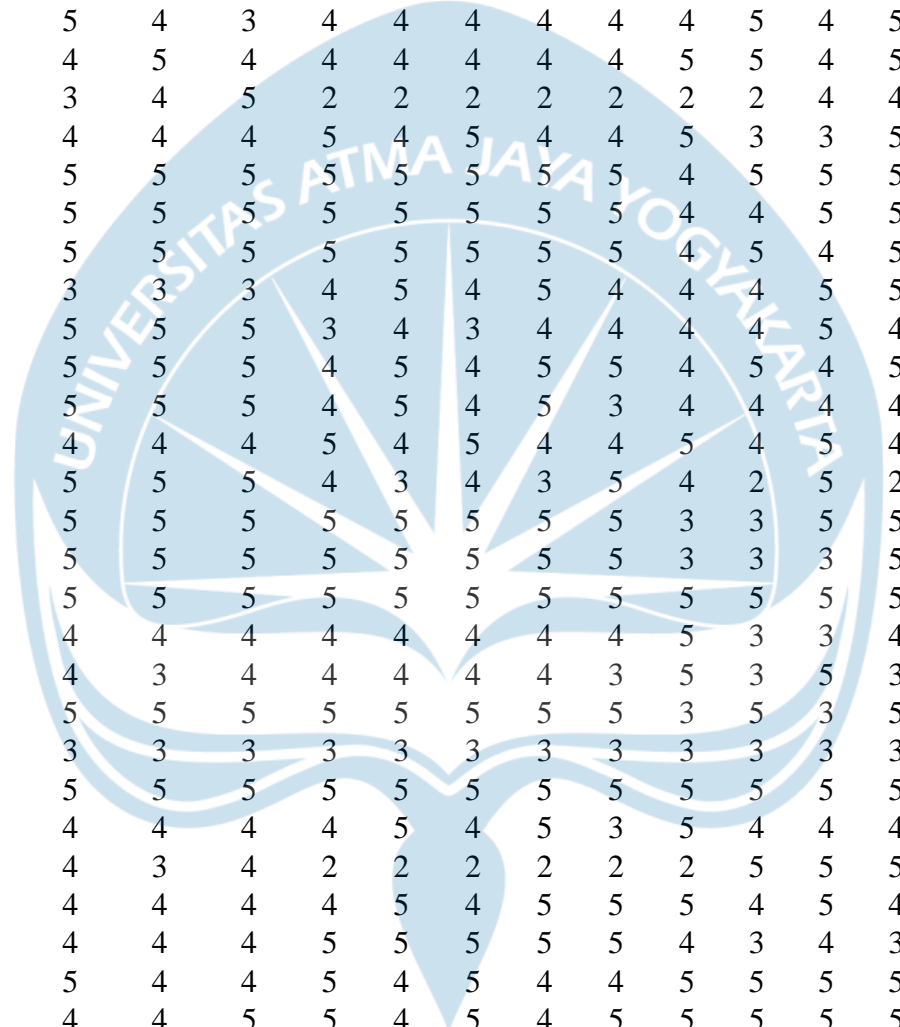


3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	3	5	4	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3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

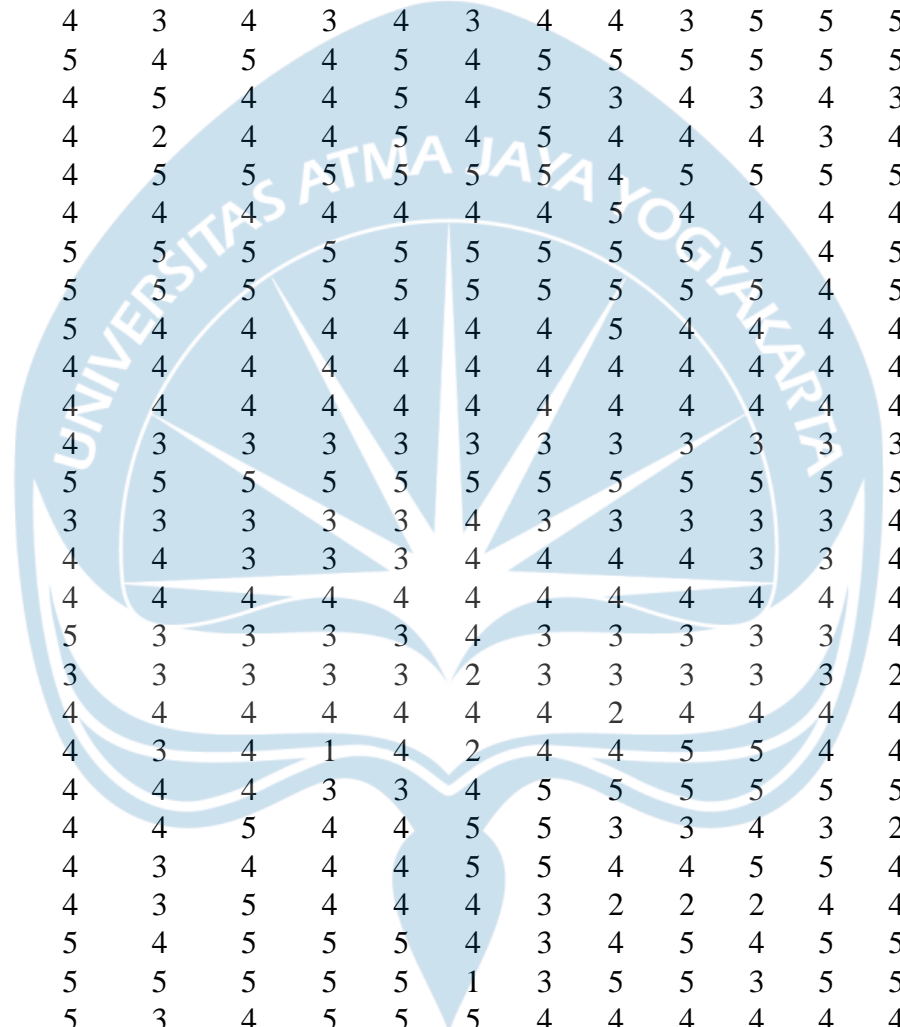




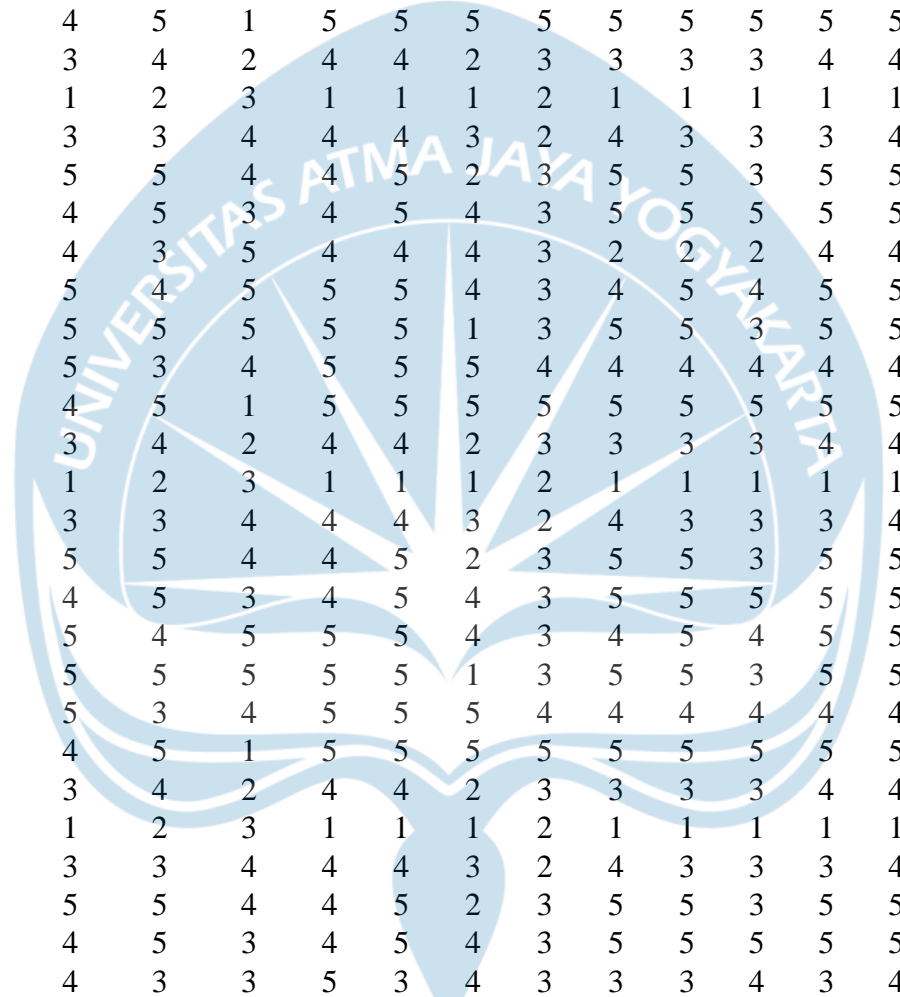
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4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



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



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



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

## Outer loadings - List

	Outer loadings
CB 1 ← Complain Bhv(X2)	0.841
CB 2 ← Complain Bhv(X2)	0.856
CB 3 ← Complain Bhv(X2)	0.774
CB 4 ← Complain Bhv(X2)	0.804
CB 5 ← Complain Bhv(X2)	0.789
ESQ 1 ← E- serv qual (X1)	0.775
ESQ 2 ← E- serv qual (X1)	0.841
ESQ 3 ← E- serv qual (X1)	0.840
ESQ 4 ← E- serv qual (X1)	0.820
ESQ 5 ← E- serv qual (X1)	0.728
KP 1 ← Kepuasan Pelanggan (Z)	0.771
KP 2 ← Kepuasan Pelanggan (Z)	0.870
KP 3 ← Kepuasan Pelanggan (Z)	0.800
KP 4 ← Kepuasan Pelanggan (Z)	0.901
KP 5 ← Kepuasan Pelanggan (Z)	0.838
L 1 ← Loyalitas (Y)	0.798
L 2 ← Loyalitas (Y)	0.841
L 3 ← Loyalitas (Y)	0.859
L 4 ← Loyalitas (Y)	0.874
L 5 ← Loyalitas (Y)	0.782



## R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.514	0.510
Loyalitas (Y)	0.515	0.509

## LV prediction summary - PLS-SEM

	Q <sup>2</sup> predict	RMSE	MAE
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.505	0.715	0.547
Loyalitas (Y)	0.346	0.819	0.599

## Construct reliability and validity - Overview

Zoom (80%)

Copy to Excel

Copy to R

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Complain Bhv(X2)	0.874	0.890	0.907	0.661
E- serv qual (X1)	0.864	0.880	0.900	0.643
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.892	0.894	0.921	0.701
Loyalitas (Y)	0.888	0.891	0.918	0.691

## Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion

Zoom (80%)

Copy to Excel

Co

	Complain Bhv(X2)	E- serv qual (X1)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas (Y)
Complain Bhv(X2)	0.813			
E- serv qual (X1)	0.529	0.802		
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.695	0.517	0.837	
Loyalitas (Y)	0.579	0.445	0.704	0.831

## Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

Zoom

	Complain Bhv(X2)	E- serv qual (X1)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas (Y)
Complain Bhv(X2)				
E- serv qual (X1)	0.576			
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.759	0.567		
Loyalitas (Y)	0.634	0.489	0.783	

## Discriminant validity - Cross loadings

Zoom (80%)

Copy to

	Complain Bhv(X2)	E- serv qual (X1)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas (Y)
CB 1	0.841	0.452	0.568	0.448
CB 2	0.856	0.502	0.579	0.465
CB 3	0.774	0.333	0.444	0.343
CB 4	0.804	0.389	0.442	0.419
CB 5	0.789	0.441	0.706	0.606
ESQ 1	0.427	0.775	0.456	0.358
ESQ 2	0.365	0.841	0.369	0.298
ESQ 3	0.502	0.840	0.494	0.361
ESQ 4	0.483	0.820	0.436	0.473
ESQ 5	0.268	0.728	0.245	0.228
KP 1	0.684	0.445	0.771	0.569
KP 2	0.599	0.376	0.870	0.568
KP 3	0.530	0.484	0.800	0.504
KP 4	0.574	0.416	0.901	0.646
KP 5	0.509	0.448	0.838	0.647
L 1	0.463	0.405	0.483	0.796
L 2	0.457	0.342	0.550	0.841
L 3	0.466	0.334	0.613	0.859
L 4	0.570	0.397	0.605	0.874
L 5	0.446	0.376	0.651	0.782

## Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

Zoom (80%)

Copy to Excel

Copy to R

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O /STDEV)	P values
Complain Bhv(X2) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.585	0.583	0.053	11.037	0.000
Complain Bhv(X2) -> Loyalitas (Y)	0.150	0.153	0.075	1.989	0.047
E- serv qual (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.208	0.211	0.057	3.671	0.000
E- serv qual (X1) -> Loyalitas (Y)	0.076	0.078	0.068	1.116	0.265
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas (Y)	0.560	0.556	0.085	6.581	0.000

Specific indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values

Zoom (80%)

Copy to Excel

Copy to R

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O /STDEV)	P values
Complain Bhv(X2) -> Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas (Y)	0.328	0.325	0.063	5.231	0.000
E. serv qual (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas (Y)	0.117	0.118	0.038	3.090	0.002

