

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh *e-service quality* aplikasi *e-commerce* terhadap *customer satisfaction* di D.I Yogyakarta. Untuk menganalisis keterkaitan tersebut, penulis menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal berikut:

1. *Web design* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hal ini diperkuat oleh analisis data yang dilakukan oleh penulis. Hasil tersebut menegaskan bahwa *web design* memiliki peran penting terhadap kepuasan pelanggan dalam hal desain web yang mudah diakses dan dipahami pada aplikasi *e-commerce*.
2. *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hal ini diperkuat oleh analisis data yang dilakukan oleh penulis. Hasil tersebut menegaskan bahwa *security* memiliki peran penting terhadap kepuasan pelanggan baik dalam hal menjaga keamanan data pribadi pengguna aplikasi *e-commerce*.

3. *Fullfillment* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, hal ini diperkuat oleh analisis data yang dilakukan oleh penulis. Hasil tersebut menegaskan bahwa *fullfillment* memiliki peran penting meskipun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam hal keakuratan produk yang ditampilkan di situs web, pengiriman sesuai yang dijanjikan dan kesesuaian barang yang dipesan.
4. *Customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, hal ini diperkuat oleh analisis data yang dilakukan oleh penulis. Hasil tersebut menegaskan bahwa *customer service* memiliki peran penting terhadap kepuasan pelanggan baik dalam hal daya tanggap layanan pelanggan ketika menerima keluhan dari pelanggan pengguna aplikasi *e-commerce*.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyadari bahwa terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini yakni pada *web design* informasi dalam situs web terlihat tidak jelas pada masing-masing pilihan menu, barang yang dicari di situs web tidak ketemu, sehingga membuat pelanggan menghabiskan terlalu banyak waktu untuk mencari informasi tertentu atau memahami prosedur dan cara bertransaksi melalui situs web. Selain itu, sistem keamanan atau *security* menjadi lemah yang menyebabkan informasi pribadi dan data keuangan pelanggan pada aplikasi *e-commerce* menghilang karena mudah diterobos atau diakses oleh para peretas.

Kemudian pada *fulfillment* keterbatasannya barang-barang yang dikirimkan tidak tepat waktu sehingga konsumen menjadi tidak puas untuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan *e-commerce*. Lalu pada *customer service* proses menanggapi respon dari pelanggan menjadi lambat dan tidak ada umpan balik yang diberikan dari *customer service* kepada pelanggan.

### 5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat diberikan dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan pihak *e-retailer* harus meningkatkan pemenuhan pada layanan, memberikan keamanan transaksi, dan memiliki desain web yang mudah diakses dan ramah agar para pemasar mengetahui faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan pelanggan agar mereka tidak kehilangan para pelanggan karena adanya ketidakpuasan pada pelanggan.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberi pada situs *e-commerce* yang sedang berkembang dengan membantu para peneliti dan pelaku usaha untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara *online*.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan mempertimbangkan lebih banyak faktor lain seperti pengalaman pelanggan, kepercayaan, perilaku untuk meningkatkan kepuasan pelanggan elektronik karena ketika para manajer mengembangkan budaya yang sesuai dengan minat pelanggan akan menarik pelanggan baru dan mengubah mereka menjadi pelanggan yang setia serta mempertahankan pelanggan yang sudah lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I. M. (2023, Mei 22). *Jawara E-Commerce di Awal Tahun 2023*. Diambil kembali dari Goodstats.id: <https://goodstats.id/article/jawara-e-commerce-di-awal-tahun-2023-CkEmg>
- Ahmed, T., Karmaker, C., & Rahman, S. (2020). Model Of Interrelation Among E-Service Quality Factors: Case Study In Online Business Of Bangladesh. *International Journal for Quality Research* 14(3) 765–786, 765-786.
- APJII. (2023, March 10). *Survei APJII Pengguna Internet di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*. Diambil kembali dari [apjii.or.id](https://apjii.or.id): <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
- Batrisyia, D., & Waluyo, M. (2022). Analysis of the Effect of E-Services Quality on Customer Satisfaction and Repurchase Decisions on E-Commerce. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 10 (2022) 128-135, 128-135.
- Brown, I., & Jayakody, R. (2008). B2C e-Commerce Success: a Test and Validation of a Revised Conceptual Model. *Electronic Journal Information Systems Evaluation* Volume 11 Issue 3 2008 (167-184), 167-184.
- Candra, S., & Juliani, M. (2018). Impact of E-Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction in LocalBrand . *Binus Business Review*, 9(2), July 2018, 125-132, 125-132.

- Çelik, K. (2021). The Effect Of E-Service Quality And After-Sales E-Service Quality On E-Satisfaction. *bmij (2021) 9 (3):1137-1155*.
- Fawzy, M., Sharuddin, S, R., & Zulkifly, W. (2018). E-Commerce Adoption And An Analysis Of The Popular E-Commerce Business Sites In Malaysia. *Journal of Internet Banking and Commerce, April 2018, vol. 23, no. 1*.
- Ghani, M. A., Rahi, S., & Ngah, A. H. (2020). Factors propelling the adoption of internet banking the role of e-customer service, website design, brand image and customer satisfaction. *Int. J. Business Information Systems, Vol. 33, No. 4, 2020*.
- Ghozali, H. I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Yoga Pratama.
- Gull, S., Tanvir, A., Zaidi, K. S., & Mehmood, Z. (2020). A Mediation Analysis of E-Service Quality and E-Loyalty in Pakistani E-Commerce Sector. *JRSP, Vol.57, issue 2*.
- Hair, J., Ringle, C., Danks, N., Hult, G., Sarstedt, M., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Cham, Switzerland: Springer.
- Karim, R. (2020). Influence of E-Service Quality on Customer Satisfaction & Word of Mouth in App-based Service Industry: A Case on Pathao, Bangladesh. *Journal Of Technology Management And Business Vol. 7 No. 1 (2020) 36-49, 36-49*.

- Kemp, S. E., Hort, J., & Hollowood, T. (2018). *Descriptive Analysis in Sensory Evaluation, First Edition*. John Wiley & Sons Ltd.
- Khan, A., Zubair, S. S., Khurram, S., & Khan, M. A. (2020). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in online shopping: A customer's perspective. *Journal of Applied Economics and Business Studies, Volume. 4, Issue 1 (2020) 53-76*.
- Khan, I. A. (2022). Impact of E- Service Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty in the Online Fashion Industry, Pakistan. *Traditional Journal of Law and Social Sciences*.
- Kundu, S., & Datta, S. K. (2014). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal of Business Vol. 10 No. 1, 2015 pp. 21-46*.
- Lionello, M., Aletta, F., Mitchell, A., & Kang, J. (2021). Introducing a Method for Intervals Correction on Multiple Likert Scales: A Case Study on an Urban Soundscape Data Collection Instrument. *Front. Psychol. 11:602831*.
- Nasimi, A. N., Nasimi, R. N., & Basit, R. A. (2018). Factors Affecting E-Commerce Customer Loyalty in Pakistan. *Journal of Marketing and Consumer Research ISSN 2422-8451 An International Peer-reviewed Journal Vol.49, 2018*.
- Nguyen, B. N., & Tran, H. Y. (2023). Impact of E-service quality on E-loyalty with the moderating effect of E-satisfaction of youngsters using E-

commerce platforms, an empirical evidence from Shopee in Vietnam.

*IJSRM Volume 11 Issue 03 March 2023.*

Nhung, D. T., & Ngan, N. T. (2022). Impacts of E-service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study of Lazada. *VNU Journal of Economics and Business.*

Nuangjarnong, C., & Mitchev, T. (2021). The Impact of E-Commerce on Customer Satisfaction and Customer Loyalty during the COVID-19 Pandemic: A Quantitative Analysis in Thailand. *AU-GSB e-Journal Vol 14 No 2 (2021) 59-70.*

Orientani, R., & Jumhur, H. M. (2017). Kualitas Layanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JRBM) Volume 10, No. 2, Agustus 2017, Hal. 42-50.*

Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal 1 (4), 4.*

Prilano, K., Sudarso, A., & Fajrillah. (2020). Pengaruh Harga, Keamanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Lazada. *Journal of Business and Economics Research (JBE) Vol 1, No 1, Februari 2020, Hal. 1-10, 1-10.*

Pujianto, S. (2018). Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fullfillment, Dan Security And Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile. *Jurnal BIisnis Dan Akuntansi ISSN: 1410 - 9875, 149-154.*

- Ribbink, D., Riel, A. C., Liljander, V., & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet. *Managing Service Quality Volume 14 · Number 6 · 2004 · 446-456*.
- Saadah, A., & Ying, T. Y. (2020). The Impact of Online Retail Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Technology Management and Technopreneurship 08(2020) 32–51*.
- Saglam, M., & Jarrar, M. (2021). The Effects Of E-Satisfaction, E-Brand Loyalty And E-Trust Levels On Consumer Behavioral Intentions: A Study On Online Shoppers In Turkey. *Journal of International Trade, Logistics and Law, Vol. 7, Num. 2, 2021, 30-43, 30-43*.
- San, W. H., Von, W. Y., & Qureshi, M. I. (2020). Impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction in Indonesia. *Journal of Marketing and Information Systems. Vol. 3 No. 1*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tumewu, F. J., Rawung, T. P., & Kindangen, P. (2022). The Impact Of Web Design, Customer Service, Security, And Fullfillment Towards Customer Satisfaction Of Online Shoppers Platform (Case Study: Sam Ratulangi University Student). *Jurnal EMBA Vol. 10 No. 4 Oktober 2022, Hal. 1070-1078, 1070-1078*.



Veloso, C. M., Magueta, D., Sousa, B. B., & Carvalho, J. L. (2020). Measuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail. *IBIMA Business Review Vol. 2020 (2020)*, Article ID 531781, 15 pages, ISSN: 1947-3788.

Veronika Lee, S. P. (2022). The Effect of E-commerce Service Quality Factors on Customer Satisfaction. *Global Business & Finance Review, Volume. 27 Issue. 3 (JUNE 2022)*, 56-74.

Vun, A. C., Harun, A., Lily, J., & Lasuin, C. A. (2013). Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction among Professionals. *International Journal of Online Marketing, 3(2)*, 1-19, April-June 2013.

Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predicting. *Journal of Retailing 79 (2003)* 183–198.

Yonatan, A. Z. (2023, June 23). *Indonesia Peringkat 4, Ini Dia 7 Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia*. Diambil kembali dari goodstats.id: <https://data.goodstats.id/statistic/agneszeanyayonatan/indonesia-peringkat-4-ini-dia-7-negara-pengguna-internet-terbesar-di-dunia-FLw6V>

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### Identitas responden

##### 1. Jenis kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

##### 2. Usia responden

- Dibawah 18 tahun
- 18 - 24 tahun
- 25 - 34 tahun
- 35 - 44 tahun
- 45 - 54 tahun
- 55 tahun keatas

##### 3. Pendidikan Terakhir

- SMP
- SMA/SMK
- Diploma
- S1
- S2/S3

##### 4. Pekerjaan

- Pelajar/mahasiswa
- PNS
- Karyawan swasta
- Wiraswasta
- Profesional ( Dokter, Akuntan, dll)
- Lain-lain



**5. Pendapatan dalam sebulan**

- Kurang dari Rp 2.000.000/belum berpenghasilan tetap
- Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000
- Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
- Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000
- Di atas Rp 15.000.000

**6. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan *e-commerce* (tahun)**

- < 1 tahun
- 1 - 3 tahun
- 3 - 4 tahun
- 4 - 5 tahun
- > 5 tahun

**7. Frekuensi menggunakan aplikasi layanan *e-commerce***

- Beberapa kali/bulan
- Seminggu sekali
- Beberapa kali/hari atau lebih

**8. Durasi penggunaan internet dalam sehari (jam)**

- < ½ jam
- ½ - 1 jam
- 1 - 3 jam
- > 3 jam

**9. Aplikasi jual beli *online* yang paling sering digunakan**

- Tokopedia
- Shopee
- Lazada
- Zalora
- Tiktok Shop
- Lainnya

## 10. Tingkat Penggunaan Internet (Skala 1 sampai 5)

- Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk
- Untuk berkomunikasi
- Mengunduh sumber daya secara gratis
- Hiburan ( contoh: main game *online*)
- Untuk membeli/berbelanja
- *E-banking*

Sumber pendukung

No	Questions	Sources
<i>Web design</i>		
1	Fungsi pencarian ( <i>search bar</i> ) memberikan hasil yang sesuai kebutuhan saya.	(Wolfenbarger & Gilly, 2003)
2	Dengan melihat tampilan situs web ini saya tertarik untuk belanja lewat situs web ini.	
3	Situs web ini menarik secara visual.	
4	Situs web ini memiliki banyak pilihan produk yang bagus.	
5	Situs web ini bisa menanggapi pelanggan dengan baik.	
6	Saya bisa mendapatkan barang yang saya inginkan dengan cepat.	
7	Desain situs web ditampilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	
8	Situs web menyediakan informasi yang lengkap dan detail.	
9	Informasi tentang produk di situs ini diberikan secara wajar, tidak terlalu banyak atau sedikit.	
<i>Customer service</i>		

10	Ketika saya memiliki masalah, situs web memberikan solusi untuk menyelesaikannya.	(Wolfenbarger & Gilly, 2003)
11	<i>Customer service</i> dalam situs web selalu siap sedia untuk membantu	
12	Perusahaan siap dan bersedia untuk menanggapi kebutuhan pelanggan.	
13	Semua pertanyaan saya di situs web dijawab dengan segera.	
14	Pengembalian barang dilakukan dengan cepat dan mudah.	
<i>Fullfillment</i>		
15	Produk ditampilkan secara akurat oleh situs web.	(Wolfenbarger & Gilly, 2003)
16	Produk dikirim pada waktu yang dijanjikan oleh perusahaan.	
17	Saya mendapatkan barang sesuai yang dipesan dari situs ini.	
<i>Security</i>		
18	Saya merasa privasi saya terlindungi di situs ini.	(Wolfenbarger & Gilly, 2003)
19	Situs web ini memiliki fitur keamanan yang memadai.	
20	Saya merasa situs web ini dapat dipercaya.	
21	Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan situs web ini.	
<i>Customer satisfaction</i>		
22	Secara umum saya puas dengan adanya pelayanan dari perusahaan <i>online</i> ini	(Ribbink, Riel, Liljander, & Streukens, 2004)
23	Situs web perusahaan <i>online</i> ini memuaskan.	
24	Saya sangat puas dengan pelayanan secara <i>online</i> di perusahaan <i>online</i> ini.	
25	Saya senang dengan perusahaan <i>online</i> ini.	

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN DARING

# PENGARUH E – SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI JUAL BELI E- COMMERCE DI YOGYAKARTA, INDONESIA

Halo responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Laurensius Erlang Kurniawan (190324974) mahasiswa prodi Manajemen FBE UAJY. Saat ini sedang menempuh tugas akhir (skripsi) dengan judul "**Pengaruh E-Service Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Jual Beli E-Commerce Di Yogyakarta, Indonesia**". Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini.

Adapun kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- 1) Responden berusia 15-64 tahun
- 2) Responden merupakan pengguna aktif aplikasi jual beli online seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, dan lainnya
- 3) Responden pernah menggunakan aplikasi jual beli online minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir

Kesediaan Saudara/i dalam menjawab kuesioner merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian saya. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

\* Indicates required question

1. Jenis kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia responden \*

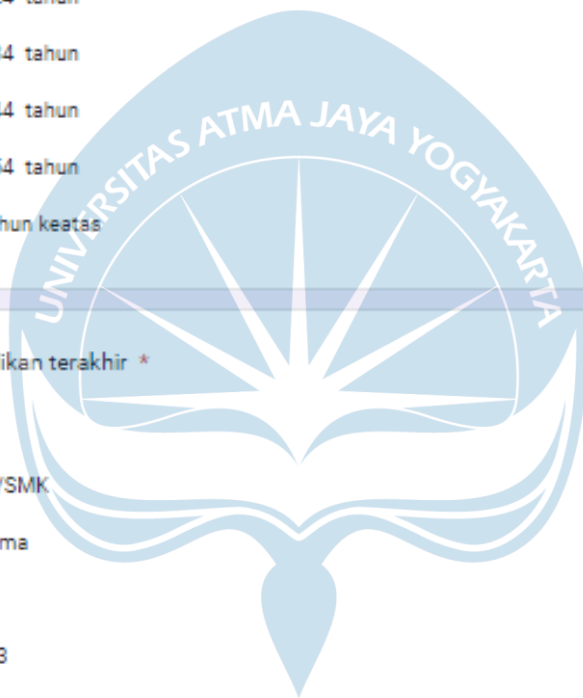
- Dibawah 18 tahun
- 18 - 24 tahun
- 25 - 34 tahun
- 35 - 44 tahun
- 45 - 54 tahun
- 55 tahun keatas

3. Pendidikan terakhir \*

- SMP
- SMA/SMK
- Diploma
- S1
- S2/S3

4. Pekerjaan \*

- Pelajar/mahasiswa
- PNS
- Karyawan swasta
- Wiraswasta
- Profesional ( Dokter, Akuntan, dll)
- Yang lain: \_\_\_\_\_



5. Pendapatan dalam sebulan \*

- Kurang dari Rp 2.000.000
- Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000
- Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
- Rp10.000.000 – Rp 15.000.000
- Di atas Rp 15.000.000

6. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan e-commerce (tahun) \*

- Kurang dari 1 tahun
- 1 - 3 tahun
- 3 - 4 tahun
- 4 - 5 tahun
- Lebih dari 5 tahun

7. Frekuensi menggunakan aplikasi layanan e-commerce \*

- Beberapa kali/bulan
- Seminggu sekali
- Beberapa kali/hari atau lebih

8. Durasi penggunaan internet dalam sehari (jam) \*

- Kurang dari ½ jam
- ½ - 1 jam
- 1 - 3 jam
- Lebih dari 3 jam

9. Aplikasi situs jual beli *online* yang paling sering digunakan \*

- Tokopedia
- Shopee
- Lazada
- Zalora
- Tiktok Shop
- Yang lain: \_\_\_\_\_



## 10. Tingkat Penggunaan Internet (Skala 1 sampai 5)

Petunjuk pengisian kuesioner

Responden hanya dapat memilih 1-5 dalam setiap pertanyaan pada skala .

- 1 = Sangat tidak penting
- 2 = Tidak penting
- 3 = Cukup penting
- 4 = penting
- 5 = Sangat penting

Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk \*

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

Untuk berkomunikasi \*

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

Mengunduh sumber daya secara gratis \*

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

Hiburan ( contoh: main game online) \*

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

Untuk membeli/berbelanja \*

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

E-banking \*

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

### Petunjuk pengisian kuesioner

Responden hanya dapat memilih 1-5 dalam setiap pertanyaan.

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Ragu-ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

#### Web design \*

1. Fungsi pencarian dapat memberikan hasil yang sesuai untuk saya.

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

\*  
2. Dengan melihat tampilan situs web ini saya tertarik untuk belanja lewat situs web ini.

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

\*  
3. Situs web ini menarik secara visual.

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

\*  
5. Situs web ini bisa menanggapi pelanggan dengan baik.

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

\*  
6. Saya bisa mendapatkan barang yang saya inginkan dengan cepat.

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                        Sangat Setuju

7. Desain situs web ditampilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

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

\*

8. Situs web menyediakan informasi yang lengkap dan detail.

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

\*

9. Informasi tentang produk di situs ini diberikan secara wajar, tidak terlalu banyak atau sedikit.

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

*Customer service* \*

10. Ketika saya memiliki masalah, situs web memberikan solusi untuk menyelesaikannya.

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

\*

11. *Customer service* situs web e-commerce selalu siap sedia untuk membantu

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

\*

12. Perusahaan siap dan bersedia untuk menanggapi kebutuhan pelanggan.

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

\*

13. Semua pertanyaan saya di situs web dijawab dengan segera.

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

\*

14. Pengembalian barang dilakukan dengan cepat dan mudah.

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

*Fullfillment* \*

15. Produk ditampilkan secara akurat oleh situs web.

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

\*

16. Produk dikirim pada waktu yang dijanjikan oleh perusahaan.

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

\*

17. Saya mendapatkan barang sesuai yang dipesan dari situs ini.

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

**Security \***

18. Saya merasa privasi saya terlindungi di situs ini.

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

\*

19. Situs web ini memiliki fitur keamanan yang memadai.

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

\*

20. Saya merasa situs web ini dapat dipercaya.

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

\*

21. Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan situs web ini.

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

**Customer satisfaction \***

22. Secara umum saya puas dengan adanya pelayanan dari perusahaan online ini

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

\*

23. Situs web perusahaan online ini memuaskan.

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

\*

24. Saya sangat puas dengan pelayanan secara online di perusahaan online ini.

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

\*

25. Saya senang dengan perusahaan online ini.

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

### LAMPIRAN 3

#### DATA RESPONDEN DAN JAWABAN PERTANYAAN

Nomor	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Dalam Sebulan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce (Tahun)	Frekuensi Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce	Durasi Penggunaan Internet Dalam Sehari (Jam)	Aplikasi Situs Jual Beli Online Yang Paling Sering Digunakan
1	Laki-laki	45 - 54 tahun	S1	BUMN	Di atas Rp 15.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	½ - 1 jam	Tokopedia
2	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
3	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Di atas Rp 15.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
4	Perempuan	45 - 54 tahun	Diploma	IRT	Di atas Rp 15.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
5	Perempuan	35 - 44 tahun	S1		Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
6	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
7	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
8	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
9	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	irt	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
10	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Karyawan swasta	Di atas Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Shopee
11	Perempuan	55 tahun keatas	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Lazada
12	Laki-laki	55 tahun keatas	S2/S3	Pensiunan Bank	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
13	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
14	Perempuan	18 - 24 tahun	S2/S3	Freelance	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
15	Laki-laki	25 - 34 tahun	S2/S3	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Shopee
16	Laki-laki	25 - 34 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
17	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
18	Perempuan	35 - 44 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
19	Perempuan	45 - 54 tahun	Diploma	Wiraswasta	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
20	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
21	Perempuan	25 - 34 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
22	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Wiraswasta	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
23	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pengangguran	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Shopee
24	Laki-laki	45 - 54 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	1 - 3 jam	Shopee
25	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Shopee
26	Perempuan	45 - 54 tahun	S1	IRT	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
27	Laki-laki	25 - 34 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
28	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	1 - 3 jam	Shopee
29	Perempuan	35 - 44 tahun	Diploma	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
30	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Shopee

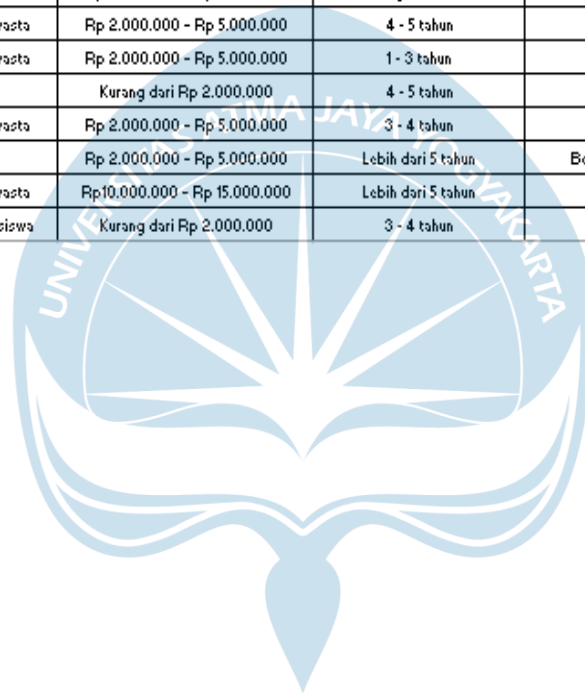
Nomor	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Dalam Sebulan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce (Tahun)	Frekuensi Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce	Durasi Penggunaan Internet Dalam Sehari (Jam)	Aplikasi Situs Jual Beli Online Yang Paling Sering Digunakan
31	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Ibu rumah tangga	Kurang dari Rp 2.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
32	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
33	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
34	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	ibu rumah tangga	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
35	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Kurang dari ½ jam	Tokopedia
36	Perempuan	45 - 54 tahun	S1	Wiraswasta	Di atas Rp 15.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Tokopedia
37	Perempuan	45 - 54 tahun	Diploma	Ibu rumah tangga	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
38	Laki-laki	25 - 34 tahun	SMA/SMK	Karyawan Honor	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
39	Laki-laki	45 - 54 tahun	S1	Karyawan swasta	Di atas Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
40	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
41	Laki-laki	55 tahun keatas	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Zalora
42	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
43	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Tokopedia
44	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
45	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Karyawan swasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
46	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
47	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
48	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
49	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Profesional (Dokter, Akuntan, dll)	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
50	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
51	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
52	Laki-laki	45 - 54 tahun	S1	Profesional (Dokter, Akuntan, dll)	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Tokopedia
53	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
54	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Karyawan swasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
55	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
56	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
57	Laki-laki	55 tahun keatas	S1	Pastor	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Tokopedia
58	Perempuan	45 - 54 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
59	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Freelancer	Kurang dari Rp 2.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
60	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
61	Laki-laki	45 - 54 tahun	S2/S3	PNS	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	FB
62	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
63	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
64	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Tokopedia
65	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	½ - 1 jam	Tokopedia

Nomor	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Dalam Sebulan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce (Tahun)	Frekuensi Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce	Durasi Penggunaan Internet Dalam Sehari (Jam)	Aplikasi Situs Jual Beli Online Yang Paling Sering Digunakan
66	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Seminggu sekali	½ - 1 jam	Tokopedia
67	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
68	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	1 - 3 jam	Shopee
69	Perempuan	45 - 54 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
70	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
71	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
72	Perempuan	45 - 54 tahun	S1	Karyawan BUMN	Di atas Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
73	Laki-laki	45 - 54 tahun	S1	BUMN	Di atas Rp 15.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
74	Perempuan	45 - 54 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
75	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	BUMN	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
76	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Pegawai BUMN	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
77	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
78	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
79	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
80	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
81	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Kurang dari ½ jam	Jarang pake
82	Laki-laki	45 - 54 tahun	S1	BUMN	Di atas Rp 15.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Tokopedia
83	Perempuan	45 - 54 tahun	S2/S3	PNS	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
84	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
85	Perempuan	45 - 54 tahun	S1	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
86	Perempuan	45 - 54 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Lazada
87	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
88	Perempuan	55 tahun keatas	S1	Guru	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	½ - 1 jam	Tokopedia
89	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
90	Perempuan	35 - 44 tahun	Diploma	Wiraswasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
91	Perempuan	45 - 54 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	½ - 1 jam	Shopee
92	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
93	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
94	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
95	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
96	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
97	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
98	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
99	Perempuan	45 - 54 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
100	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
101	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee



Nomor	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Dalam Sebulan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce (Tahun)	Frekuensi Menggunakan Aplikasi Layanan e-Commerce	Durasi Penggunaan Internet Dalam Sehari (Jam)	Aplikasi Sites Jual Beli Online Yang Paling Sering Digunakan
102	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Shopee
103	Laki-laki	25 - 34 tahun	Diploma	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
104	Perempuan	45 - 54 tahun	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	¼ - 1 jam	Shopee
105	Perempuan	55 tahun keatas	S1	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Lazada
106	Laki-laki	18 - 24 tahun	Diploma	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
107	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
108	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
109	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
110	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
111	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
112	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
113	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
114	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
115	Laki-laki	18 - 24 tahun	Diploma	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
116	Laki-laki	35 - 44 tahun	S2/S3	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
117	Perempuan	55 tahun keatas	S2/S3	Dosen	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Zalora
118	Perempuan	35 - 44 tahun	SMA/SMK	IRT	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	¼ - 1 jam	Shopee
119	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Profesional (Dokter, Akuntan, dll)	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
120	Perempuan	25 - 34 tahun	S2/S3	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Kurang dari ¼ jam	Shopee
121	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
122	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Wiraswasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
123	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
124	Perempuan	35 - 44 tahun	S1	Ibu rumah tangga	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Zalora
125	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Seminggu sekali	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
126	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
127	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Fresh grad	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
128	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Kurang dari ¼ jam	Shopee
129	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
130	Perempuan	35 - 44 tahun	S2/S3	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
131	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
132	Perempuan	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
133	Laki-laki	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
134	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
135	Laki-laki	25 - 34 tahun	S2/S3	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tiktok Shop
136	Laki-laki	18 - 24 tahun	SMA/SMK	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
137	Laki-laki	35 - 44 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee

Nomor	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Dalam Sebulan	Pengalaman Menggunakan Aplikasi Layanan <i>e-Commerce</i> (Tahun)	Frekuensi Menggunakan Aplikasi Layanan <i>e-Commerce</i>	Durasi Penggunaan Internet Dalam Sehari (Jam)	Aplikasi Situs Jual Beli <i>Online</i> Yang Paling Sering Digunakan
138	Laki-laki	25 - 34 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta	Kurang dari Rp 2.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/bulan	Kurang dari ½ jam	Shopee
139	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
140	Laki-laki	35 - 44 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
141	Laki-laki	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Kurang dari 1 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	½ - 1 jam	Tokopedia
142	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
143	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 - 3 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
144	Perempuan	35 - 44 tahun	Diploma	Irt	Kurang dari Rp 2.000.000	4 - 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee
145	Perempuan	25 - 34 tahun	S1	Karyawan swasta	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	1 - 3 jam	Shopee
146	Perempuan	25 - 34 tahun	S2/S3	PNS	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/hari atau lebih	Lebih dari 3 jam	Shopee
147	Laki-laki	45 - 54 tahun	S2/S3	Karyawan swasta	Rp10.000.000 - Rp 15.000.000	Lebih dari 5 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Tokopedia
148	Perempuan	18 - 24 tahun	S1	Pelajar/mahasiswa	Kurang dari Rp 2.000.000	3 - 4 tahun	Beberapa kali/bulan	Lebih dari 3 jam	Shopee



### Tingkat Penggunaan Internet

Nomor	Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk	Untuk berkomunikasi	Mengunduh sumber daya secara gratis	Hiburan ( contoh: main game <i>online</i> )	Untuk membeli/berbelanja	E-banking
1	5	5	4	5	4	5
2	5	4	2	1	5	5
3	5	4	4	3	5	3
4	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	2	3	5
6	4	5	4	5	4	5
7	4	5	4	5	5	5
8	5	4	4	2	4	4
9	4	4	4	2	2	4
10	5	5	4	2	4	5
11	5	5	5	2	5	3
12	5	5	5	4	5	5
13	4	4	3	5	3	5
14	4	4	4	4	4	5
15	5	5	5	1	5	5
16	5	5	5	5	4	5
17	3	1	4	1	5	1
18	5	5	3	2	3	5
19	4	5	3	1	5	5
20	5	5	5	3	3	5
21	4	4	5	3	5	4
22	3	3	3	1	3	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	2	3	5
25	5	3	5	1	4	2
26	5	5	2	3	4	4
27	2	3	5	5	4	3
28	4	3	3	3	4	3
29	3	4	3	2	3	4
30	5	5	5	2	4	4

Nomor	Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk	Untuk berkomunikasi	Mengunduh sumber daya secara gratis	Hiburan ( contoh: main game <i>online</i> )	Untuk membeli/berbelanja	E-banking
31	5	5	4	1	4	5
32	5	4	4	5	4	5
33	4	2	4	4	5	3
34	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	5	4	5
36	4	4	5	1	3	5
37	5	5	4	2	5	5
38	4	4	4	2	4	5
39	5	5	4	3	5	5
40	4	4	4	4	4	5
41	3	3	5	1	4	5
42	5	5	5	4	5	5
43	5	5	5	2	5	4
44	3	4	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4
48	5	3	4	5	5	4
49	5	5	5	3	4	4
50	5	3	3	4	5	5
51	5	3	4	1	3	4
52	4	5	4	2	2	2
53	4	5	4	4	4	5
54	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	5	5	5
56	4	4	4	2	4	4
57	5	4	4	3	4	3
58	5	5	5	1	4	5
59	5	5	5	3	4	4
60	5	5	3	4	5	5

Nomor	Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk	Untuk berkomunikasi	Mengunduh sumber daya secara gratis	Hiburan ( contoh: main game <i>online</i> )	Untuk membeli/berbelanja	E-banking
61	5	5	4	1	3	5
62	5	5	4	4	5	5
63	5	5	4	4	5	5
64	4	3	4	3	4	5
65	4	3	3	3	5	4
66	4	2	4	1	5	5
67	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	5
70	5	5	5	4	5	5
71	4	5	5	5	4	5
72	5	4	3	3	4	5
73	5	5	4	2	5	5
74	4	4	4	4	4	4
75	5	5	4	3	5	5
76	5	5	5	3	5	5
77	5	4	4	5	5	5
78	5	4	5	4	4	4
79	5	5	5	3	5	5
80	2	5	3	3	4	5
81	3	3	3	2	3	3
82	5	5	4	4	4	5
83	5	5	5	1	5	5
84	3	5	5	1	4	5
85	4	5	3	4	3	3
86	5	4	3	2	4	4
87	5	3	3	3	5	4
88	3	5	5	3	3	4
89	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5

Nomor	Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk	Untuk berkomunikasi	Mengunduh sumber daya secara gratis	Hiburan ( contoh: main game <i>online</i> )	Untuk membeli/berbelanja	E-banking
91	5	5	3	3	4	5
92	4	5	5	4	5	5
93	3	5	2	4	4	4
94	4	4	3	4	4	2
95	5	4	4	5	5	5
96	4	3	4	1	5	5
97	5	4	4	4	4	5
98	4	5	4	5	4	4
99	4	4	3	2	3	2
100	2	5	5	5	4	5
101	4	3	4	2	4	4
102	4	5	3	4	4	5
103	4	5	4	3	4	5
104	4	5	4	2	3	3
105	5	5	5	3	3	4
106	4	5	4	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4
108	5	4	5	5	4	5
109	4	4	5	2	5	5
110	5	3	3	3	5	5
111	5	5	5	5	4	5
112	4	3	3	2	5	5
113	4	4	4	4	4	4
114	5	5	2	3	3	3
115	5	5	5	5	4	4
116	5	4	4	3	4	5
117	5	5	5	4	4	4
118	5	5	5	5	3	5
119	5	5	5	5	5	5
120	4	1	1	1	4	4

Nomor	Mendapatkan informasi dan dukungan dari produk	Untuk berkomunikasi	Mengunduh sumber daya secara gratis	Hiburan ( contoh: main game online )	Untuk membeli/berbelanja	E-banking
121	5	3	3	1	4	5
122	4	4	4	4	5	5
123	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	2	3	4
125	4	5	5	5	4	5
126	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5
128	5	4	4	4	5	5
129	4	5	5	4	4	4
130	4	4	4	2	4	4
131	5	5	5	5	3	5
132	4	4	4	4	4	4
133	4	5	5	5	2	5
134	4	4	4	4	4	4
135	4	4	5	3	3	3
136	3	5	5	2	4	4
137	5	5	5	5	5	5
138	3	5	4	2	4	5
139	5	5	3	4	4	4
140	4	4	4	3	4	5
141	4	4	4	4	5	5
142	3	4	3	4	5	4
143	5	5	5	4	4	4
144	5	5	5	2	5	5
145	5	3	5	3	5	5
146	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	2	4	3
148	5	5	5	3	5	5

## Variabel

Nomor	WD 2	WD 3	WD 4	WD 5	WD 7	WD 8	WD 9	WD 10	CSE 1	CSE 2	CSE 3	CSE 4	CSE 5	FU 1	FU 2	FU 3	SEC 1	SEC 2	SEC 3	SEC 4	CSA 1	CSA 2	CSA 3	CSA 4
1	5	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	1	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2
3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
7	5	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
8	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4



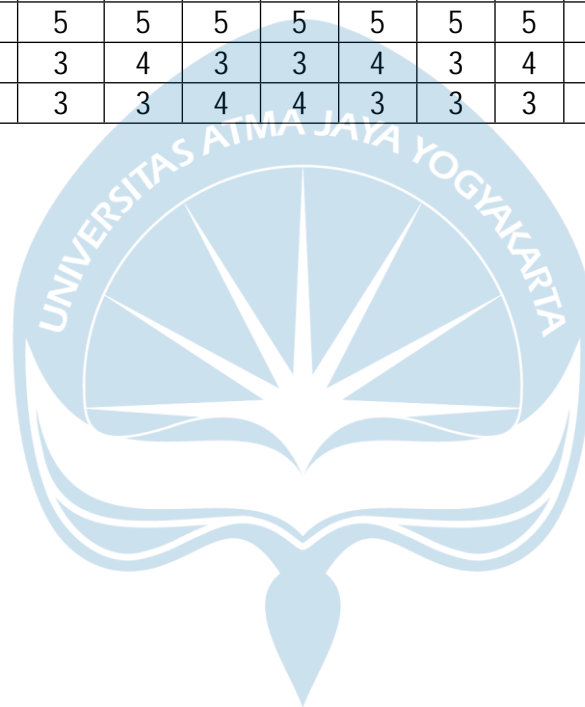
Nomor	WD 2	WD 3	WD 4	WD 5	WD 7	WD 8	WD 9	WD 10	CSE 1	CSE 2	CSE 3	CSE 4	CSE 5	FU 1	FU 2	FU 3	SEC 1	SEC 2	SEC 3	SEC 4	CSA 1	CSA 2	CSA 3	CSA 4
27	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
29	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
30	4	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	2	3	5	3	2	3	2	1	3	3	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4
36	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
41	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
42	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
43	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	1	2	1	3	5	4	4	4
44	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
45	5	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
47	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5
49	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
50	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3
51	2	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
52	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor	WD 2	WD 3	WD 4	WD 5	WD 7	WD 8	WD 9	WD 10	CSE 1	CSE 2	CSE 3	CSE 4	CSE 5	FU 1	FU 2	FU 3	SEC 1	SEC 2	SEC 3	SEC 4	CSA 1	CSA 2	CSA 3	CSA 4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
61	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
63	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
65	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5
66	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	3	4	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
84	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3

Nomor	WD 2	WD 3	WD 4	WD 5	WD 7	WD 8	WD 9	WD 10	CSE 1	CSE 2	CSE 3	CSE 4	CSE 5	FU 1	FU 2	FU 3	SEC 1	SEC 2	SEC 3	SEC 4	CSA 1	CSA 2	CSA 3	CSA 4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
97	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
98	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
99	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
100	4	5	4	5	5	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4
101	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
102	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
104	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
105	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
106	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
109	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	4
111	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	4	4
112	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5
113	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4

Nomor	WD 2	WD 3	WD 4	WD 5	WD 7	WD 8	WD 9	WD 10	CSE 1	CSE 2	CSE 3	CSE 4	CSE 5	FU 1	FU 2	FU 3	SEC 1	SEC 2	SEC 3	SEC 4	CSA 1	CSA 2	CSA 3	CSA 4
114	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4
116	2	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4
117	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
121	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
129	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	2	3	3	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	5	5	3	3	3
134	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
135	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
136	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Nomor	WD 2	WD 3	WD 4	WD 5	WD 7	WD 8	WD 9	WD 10	CSE 1	CSE 2	CSE 3	CSE 4	CSE 5	FU 1	FU 2	FU 3	SEC 1	SEC 2	SEC 3	SEC 4	CSA 1	CSA 2	CSA 3	CSA 4
142	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

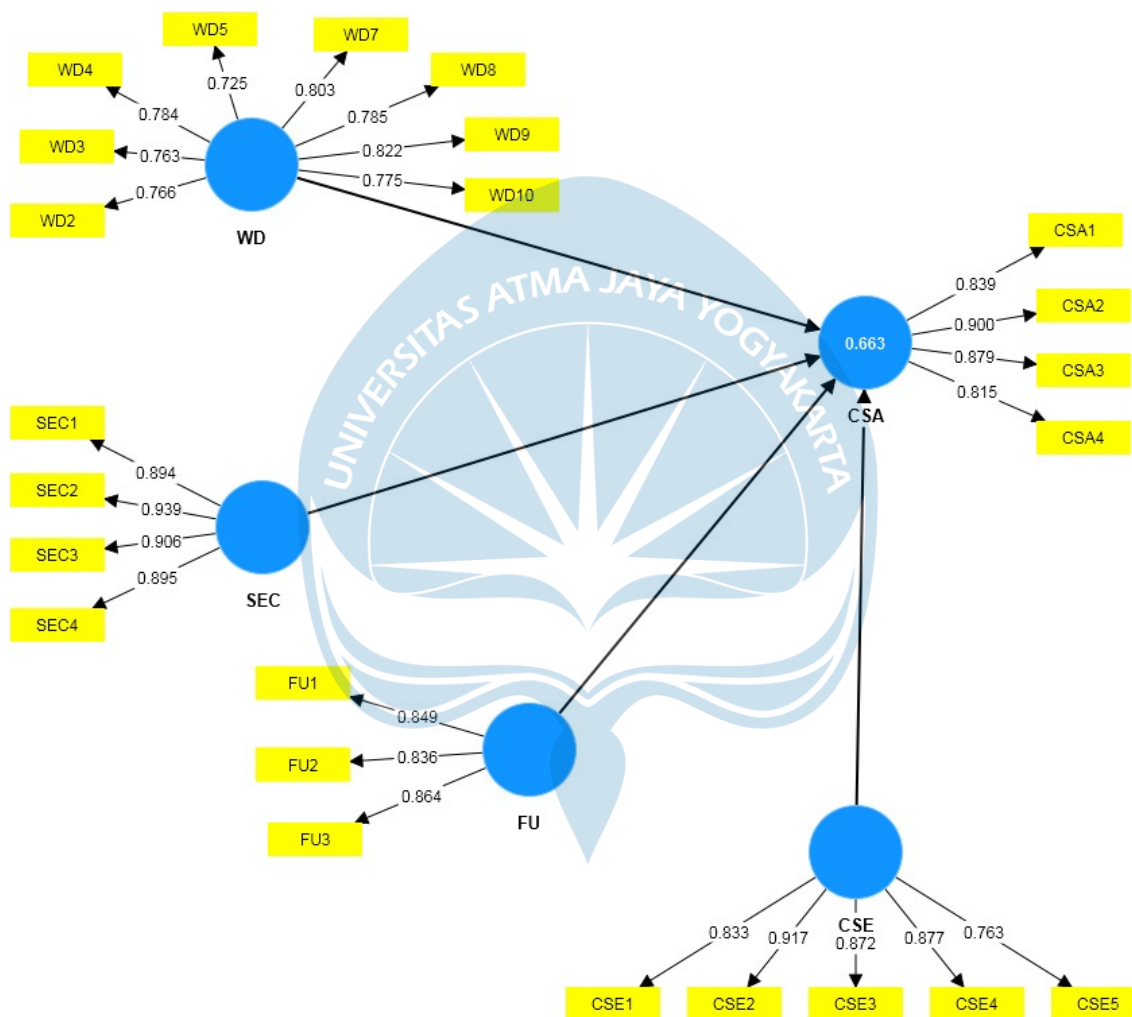


## LAMPIRAN 4

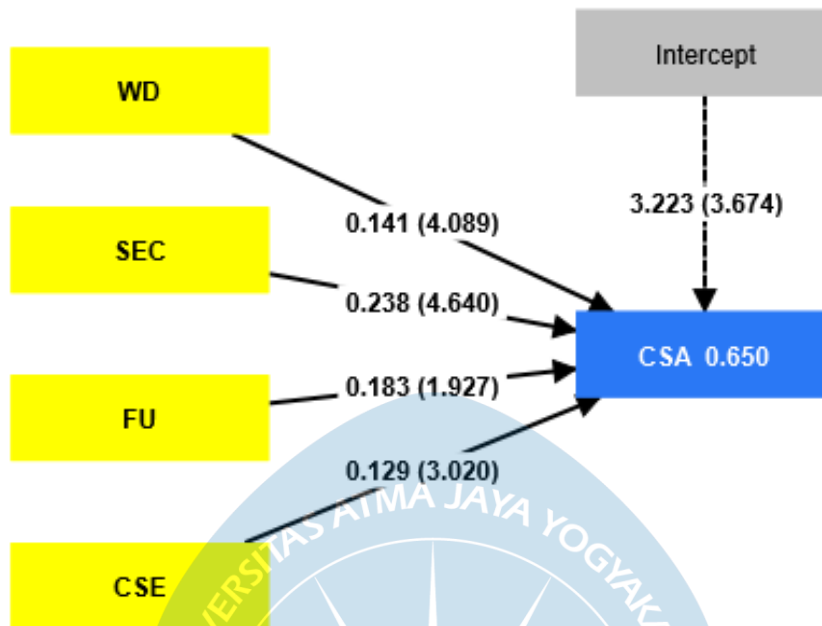
### HASIL OLAH DATA

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### Pengujian Uji Validitas



## Pengujian Analisis Regresi Berganda



## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

*Convergent Validity (Outer Loading)*

*Discriminant Validity (Cross Loading)*

Variabel	CSA	CSE	FU	SEC	WD
CSA1	0,839				
CSA2	0,900				
CSA3	0,879				
CSA4	0,815				
CSE1		0,833			
CSE2		0,917			
CSE3		0,872			
CSE4		0,877			
CSE5		0,763			
FU1			0,849		
FU2			0,836		
FU3			0,864		
SEC1				0,894	
SEC2				0,939	
SEC3				0,906	
SEC4				0,895	
WD10					0,775
WD3					0,763
WD4					0,784
WD5					0,725
WD7					0,803
WD8					0,785
WD9					0,822
WD2					0,766

Variabel	CSA	CSE	FU	SEC	WD
CSA1	0,839	0,517	0,473	0,587	0,501
CSA2	0,900	0,587	0,650	0,647	0,666
CSA3	0,879	0,612	0,619	0,605	0,633
CSA4	0,815	0,551	0,579	0,540	0,565
CSE1	0,542	0,833	0,537	0,397	0,515
CSE2	0,616	0,917	0,578	0,469	0,521
CSE3	0,603	0,872	0,584	0,477	0,463
CSE4	0,546	0,877	0,597	0,493	0,519
CSE5	0,509	0,763	0,653	0,520	0,497
FU1	0,565	0,634	0,849	0,543	0,605
FU2	0,522	0,519	0,836	0,508	0,556
FU3	0,637	0,597	0,864	0,536	0,506
SEC1	0,561	0,445	0,454	0,894	0,521
SEC2	0,619	0,540	0,577	0,939	0,551
SEC3	0,652	0,494	0,611	0,906	0,506
SEC4	0,678	0,514	0,604	0,895	0,507
WD10	0,533	0,592	0,534	0,426	0,775
WD3	0,561	0,395	0,414	0,429	0,763
WD4	0,537	0,393	0,447	0,357	0,784
WD5	0,576	0,480	0,527	0,451	0,725
WD7	0,550	0,470	0,601	0,429	0,803
WD8	0,532	0,468	0,585	0,516	0,785
WD9	0,538	0,510	0,546	0,491	0,822
WD2	0,470	0,334	0,378	0,473	0,766

### Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
CSA	0,881	0,887	0,918	0,738
CSE	0,906	0,911	0,931	0,730
FU	0,809	0,816	0,886	0,722
SEC	0,930	0,933	0,950	0,826
WD	0,907	0,907	0,925	0,606

### 3. Uji R-Square (R<sup>2</sup>), Analisis Regresi Berganda, dan Uji Hipotesis

#### R-Square (R<sup>2</sup>)

Variabel	R-square adjusted
CSA	0,650

#### Regresi linier berganda

Variabel	Unstandardized coefficients
FU	0,183
CSE	0,129
SEC	0,238
WD	0,141
Intercept	3,223

#### Uji hipotesis F

Variabel	Sum square	df	Mean square	F	P value
Total	774,831	147	0,000	0,000	0,000
Error	271,352	143	1,898	0,000	0,000
Regression	503,479	4	125,870	66,332	0,000

#### Uji hipotesis T

Variabel	Unstandardized coefficients	T value	P value
FU	0,183	1,927	0,056
CSE	0,129	3,020	0,003
SEC	0,238	4,640	0,000
WD	0,141	4,089	0,000
Intercept	3,223	3,674	0,000