



LAMPIRAN

Lampiran 1:

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISIS PERBEDAAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA
E-COMMERCE TOKOPEDIA Di WILAYAH KOTA BEKASI
BERDASARKAN *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST***

A. Pembuka

Responden yang saya hormati, perkenalkan nama saya Devi Puspita Juliani mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Perbedaan Loyalitas Konsumen Pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia di wilayah Kota Bekasi Berdasarkan *E-Service Quality* Dan *E-Trust* (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* Tokopedia di Wilayah Kota Bekasi) “. Saya berharap kesediaan anda mengisi kuesioner ini dalam rangka menghimpun data yang saya perlukan. Identitas anda adalah rahasia dan tidak ada pengaruhnya terhadap status para pelajar, pekerja, dll. Demikian kuesioner penelitian ini saya sampaikan dan atas bantuan serta kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

B. Pernyataan Penyaring

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda (X) sesuai pilihan yang sudah disediakan.

1. Apakah anda bertempat tinggal di wilayah Kota Bekasi?
 - a. IYA (lanjutkan)
 - b. TIDAK (stop, terimakasih)
2. Apakah anda pernah menggunakan *E-Commerce* Tokopedia sebanyak minimal 3 (tiga)kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir?
 - a. IYA (Loyal)
 - b. TIDAK (Tidak Loyal)
3. Apakah anda merekomendasikan Tokopedia kepada kerabat anda?
 - a. IYA
 - b. TIDAK

7. Alasan anda menggunakan Tokopedia :

- a. Praktis dan mudah digunakan
- b. Menjual berbagai ragam produk
- c. Kualitas produk terjamin
- d. Pelayanan memuaskan
- e. *E-Commerce* terpercaya dalam bertransaksi *online*

8. Produk apa yang biasa dibeli di aplikasi belanja *online* Tokopedia :

- a. Pakaian
- b. Aksesoris (sepatu, tas, dll)
- c. Elektronik (Tv, Hp, dll)
- d. Produk Kecantikan (Makeup, skincare, dll)
- e. Lainnya, (sebutkan).....

9. Rata - rata pengeluaran perbulan untuk

berbelanja *online* :

- a. < Rp 200.000
- b. Rp 200.000 - Rp 300.000
- c. > Rp 300.000 - Rp 400.000
- d. > Rp 400.000

10. Selain Tokopedia, pernahkah berbelanja *online* di aplikasi lain :

- a. IYA
- b. TIDAK

D. Petunjuk Pengisian

Beri tanda *check list* (\checkmark) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat anda

Kriteria Penilaian :

Sangat Tidak Setuju (STS)	: diberi skor 1
Tidak Setuju (TS)	: diberi skor 2
Netral (N)	: diberi skor 3
Setuju (S)	: diberi skor 4
Sangat Setuju (SS)	: diberi skor 5

E. Kuesioner

1. E-Service Quality (X₁) Tokopedia

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Efisien (Efficiency):						
1.	Di Tokopedia saya dengan mudah mencari produk yang diinginkan.					
2.	Pelayanan yang diberikan Tokopedia, memudahkan saya dalam memenuhi kebutuhan.					
3.	Tokopedia dapat digunakan dengan mudah.					
Availability (Ketersediaan) :						
1.	Tokopedia menyediakan produk dengan lengkap.					
2.	Fitur-fitur di Tokopedia dapat bekerja sesuai fungsinya.					
3.	Sistem <i>website</i> Tokopedia jarang terjadi error atau kerusakan.					
Fullfillment (Pemenuhan):						
1.	Tokopedia memiliki berbagai ragam produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen.					
2.	Stok barang di Tokopedia tersedia banyak.					
3.	Tokopedia memberikan jaminan bahwa setiap produk yang dibeli tersedia untuk dikirim (jaminan <i>ready stock</i>).					
Privacy (Privasi)						
1.	Tokopedia menjaga kerahasiaan data pribadi saya.					

2.	Tokopedia melindungi keamanan transaksi pembayaran baik tunai maupun non tunai seperti kartu kredit/debit.					
3.	Tokopedia melindungi informasi tentang aktifitas belanja saya.					
Responsiveness (tanggapan)						
1.	Tokopedia memberikan notifikasi ketika terjadi masalah.					
2.	Tokopedia menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera.					
3.	Tokopedia memproses keluhan konsumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
Compensation (kompensasi)						
1.	Tokopedia menawarkan <i>return</i> atau tukar barang jika barang tidak sesuai.					
2.	Tokopedia menangani pengembalian produk dengan baik.					
3.	Tokopedia memberikan ganti rugi berupa penanganan produk apabila produk yang saya pesan tidak tepat waktu.					
Contact (Kontak)						
1.	Tokopedia menyediakan kontak (telepon/ <i>e-mail</i> /dll) untuk mengatasi masalah/keluhan belanja saya.					
2.	Tokopedia menyediakan layanan komunikasi dengan penjual.					
3.	Tokopedia memiliki <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i> 24/7.					

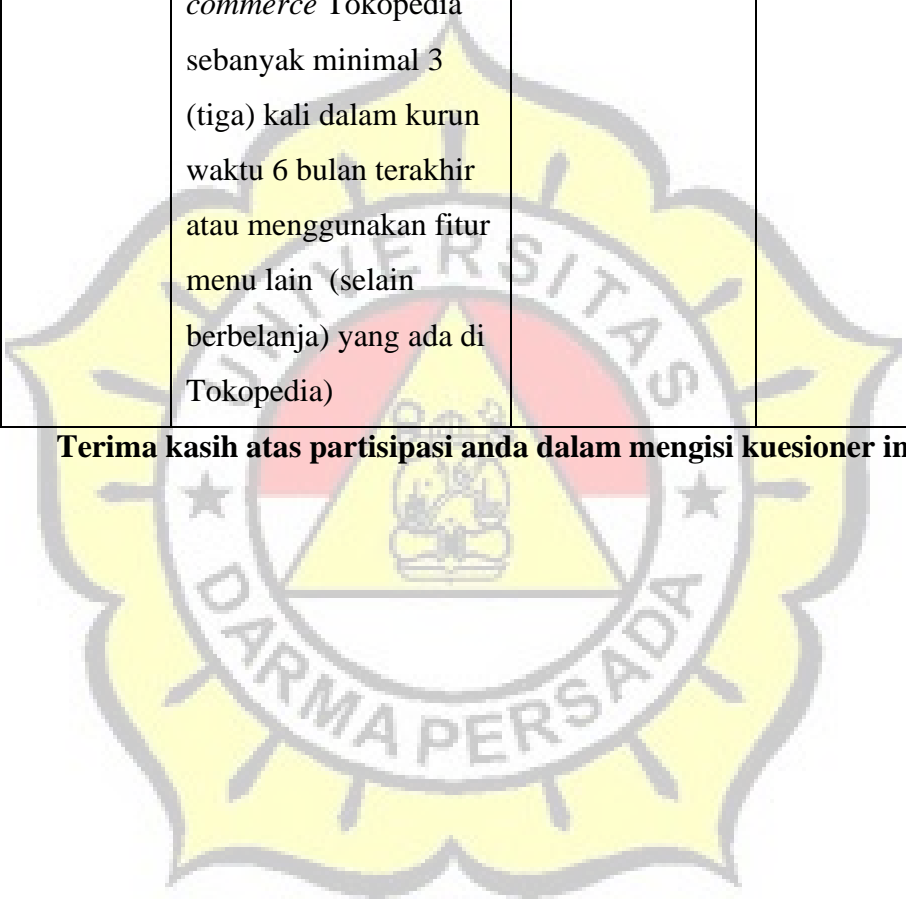
2. E-Trust (X₂) Tokopedia

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kemampuan (<i>Ability</i>) :						
1.	Tokopedia merupakan <i>e-commerce</i> terpercaya dalam melakukan transaksi pembelian <i>online</i> .					
2.	Tokopedia dapat dipercaya dalam menyediakan kebutuhan konsumen.					
3.	Tokopedia mampu menyediakan barang yang berkualitas bagi pelanggan.					
Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)						
1.	Tokopedia memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada pelangganya.					
2.	Tokopedia merespon pertanyaan ataupun komplain dari konsumen.					
3.	Tokopedia melakukan penggantian barang (<i>return</i>) jika barang tidak sesuai pesanan.					
Integritas (<i>Integrity</i>)						
1.	Penjual di Tokopedia menyampaikan informasi secara jelas dan transparan (apa adanya).					
2.	Tokopedia tidak melakukan penggelapan dana atau penipuan atas transaksi konsumen.					
3.	Penjual di Tokopedia jujur dalam menyampaikan informasi terkait produk yang ditawarkan.					

3. Loyalitas Konsumen (Y) Tokopedia

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda merupakan konsumen yang loyal (manggunakan <i>e-commerce</i> Tokopedia sebanyak minimal 3 (tiga) kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir atau menggunakan fitur menu lain (selain berbelanja) yang ada di Tokopedia)		

Terima kasih atas partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini.



Lampiran 2:

Daftar Profil Responden

No	Nama Responden	No HP/ Whatsapp	Email	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Status Pekerjaan	Pengeluaran Perbulan
1	Elis Winarsih	0896180851**	eliswinarsih2@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
2	Habibie Baraqbah	0812945857**	abdurrahmanhabibie02@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
3	Jihan arifdha	0877850063**	Jihansyalwa98@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	< Rp. 1.000.000
4	Roni Eriyanto	0895333439**	Ronieri777@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	< Rp. 1.000.000
5	Riska aprilia	0821239758**	riskaaprr@gmail.com	Perempuan	2 -25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
6	Iin Indiyahni	0822146374**	iindiyahni@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
7	Melani septiani	0896698447**	melaniseptianiamelia@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
8.	Atma Zaki Al Ikram	0895057955**	atmazaki5@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
9	Rifqi NF	0812994590**	Rifqinfajar@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	PNS	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
10	Itang Philips	0857184720**	Itangjelek20@gmail.com	Laki - laki	17- 20 tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
11	Lidya islamia	0895331508**	Lidyaislamia1999@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
12	Wisnu	0822987249**	dwwisnu7@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
13	Meita	0821299255**	meitapertiwi03@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
14	nurhidayattulloh	089909386**	hidayattullohgadim@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
15	Mega Narulita	083886401**	mnarulita99@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	PNS	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
16	Ilham	0895413923**	Muhammadilhambakiki11@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
17	Fauziah Mukhtar	0895387196**	fauziahMukhtar57@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
18	Alfiatus Sholihah	088112042**	alfiatushola353@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000

19	Olivia	0812949238**	dwioktavanyolivia@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
20	Dea Aprilia Syahrir	0896553507**	aprilliadea8@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
21	Tiwi	0895358477**	tiwi.robiatul@gmail.com	Perempuan	17- 20 tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
22	Muhammad Iqbal	0815845830**	semutkecil@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Wirausaha	< Rp. 1.000.000
23	Dwi Prabowo	0812111637**	dwiprabowo0212@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
24	Sukma Fathia	0877486560**	skmfathia17@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
25	Istiqomah husnun	0815637218**	istiqomahazizah73@gmail.com	Perempuan	17- 20 tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	< Rp. 1.000.000
26	Nur Aisyah Al Alin	0895305235**	nuraisyahalin@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
27	Lina Rosliana	0896234144**	linarosliana44@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Yang lain: Ibu rumah tangga	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
28	Windi oktapiani	0896431046**	Windi.oktapiani24@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
29	Angga Arian	0818078474**	anggaarian100@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
30	Nur Alvilail	0896815336**	alvilailnur@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
31	Rusli Pangestu	0877209673**	Ruslipangestu22@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
32	Sandi Andika	0831526629**	sandiandika396@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
33	Qorriyah	0896365584**	Qorriyahrahmika01@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
34	Shiwanggie Githa Pratiwi	0812822766**	pshiwanggiegitha@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
35	Annisa	0857701525**	Annisa041094@gmail.com	Perempuan	25- 30 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
36	Mefita Indah Nursari	0812814312**	mefitaindah.ins@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
37	Finsya Rachmanda Putra	085677586**	putrafinsya@gmail.com	Laki - laki	> 30 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
38	Elysa Ramdhan	089751557**	elysaramdhan03@gmail.com	Perempuan	17- 20 tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
39	Fajri	0896362585**	nurfajri0509@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000

40	Ferdiansyah	0812972559**	frdiansyah11@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
41	Cita	0812831889**	citanurdenta@gmail.com	Perempuan	2 - 30 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
42	Rifqi Syahirul Alim	0812998099**	Rifqisyahim@yahoo.co.id	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
43	Farid hauzan suda	0895350716**	faridhauzan12@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
44	Fani nopi yanti	0852165017**	Amandafani768@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
45	Dani	0812823718**	nabil.ramdhani@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
46	Chandra	0877258531**	tirtamuhammad374@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Wirausaha	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
47	Dewi siti khusnul	0877763962**	dwsksnl@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
48	Sintha ariani	0857111141**	sinthaarians@gmail.com	Perempuan	1 - 20 tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
49	Alfian Hakim	0895254350**	Alfianhkm26@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
50	Dimas Anggara Putra Tarigan	0896377568**	nckkd@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
51	Citra hersa ramdani	0858861617**	citrahersa123@gmail.com	Perempuan	17- 20 tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
52	Dwiky syahputra	0895334036**	Dwikykaykay@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
53	Anjar	0878836790**	Adtyaanjar12@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
54	Rizal	0896273385**	afrizalnexuz1@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
55	Ramdhan	0856977592**	mramdhan977@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
56	Nurasiah jamil	0895056847**	Nurasiahjamil03@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
57	Ariyan ikmal	0822602628**	ariyanikmal87@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
58	Alfian	0812957177**	ghostalfian@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Diploma	Yang lain: Pelaut	> Rp. 3.000.000
59	Farah Dhilah Irfani	0896578716**	farah.dhilahirfani@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000

60	Nur Fitria Lestari	0878842504**	nurfitrial012599@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
61	Ade razy	0895355454**	Ade.razy.febrizky@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
62	Fitri	0857820126**	nurfitrianaa19@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
63	Sukuna	0813673589**	Sukuna@gmail.com	Laki - laki	17-20 tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
64	Ichlasul amal	0857766745**	Ichlasulamalxxx@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Wirausaha	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
65	Bayu andriansyah	0821230616**	Bayuandri1499@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
66	Muhamad Fajar	0896769325**	fajar15071996@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
67	Rizal	089991752**	rizalfauzih@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
68	Cahaya Tria Savira	0896980653**	saviracahaya@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
69	Aufar	0857977077**	prampampar@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 3.000.000
70	Ibnu Zuhdi Al-Hafizi	0812119915**	ibnu.zuhdi2411@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Wirausaha	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
71	Adinda Novellya Yusach	0882139417**	adindayusach@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
72	Rizqi Dwi Saputra	0858812427**	dwisaputrar77@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
73	Mahfuz Hazami	0855915329**	mahfudz.hazami@gmail.com	Laki - laki	25-30 Tahun	SMA/K	Wirausaha	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
74	Boby Rizki Sutanto	0812704491**	Bobyrizky13@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
75	Aisy	0895333052**	Rihhadatulaisy123@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
76	Devia Nurhidayanti	0818063098**	devianurhidayanti52@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
77	Rohman	0895163391**	nursyaidr@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
78	Herik mulya	081218217**	Herikmulya@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
79	Ardiansyah	0857168226**	ardiansyaahh01@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
80	Imah	0895348415**	Trihastutikhotimah@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	> Rp. 3.000.000
81	Devi	089997364**	devinurslank94@gmail.com	Perempuan	25-30 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000

82	Agung Dwi Cahyo	0813264620**	agunglewin03@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 3.000.000
83	Aqilla	0895296076**	Aqillabismil31@gmail.com	Perempuan	> 30 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
84	Nurul Islamiyah	0895126240**	Islamiyahn088@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
85	Safina	089733426**	safinaalmeyda05@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Diploma	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
86	Desty	0812225957**	fadilahdesty@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
87	Salsabila Rani	0896766384**	Salsabilarani6404@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
88	Muhammad Dimas Rizkiyanto	0857726845**	dimasriskiyanto29@gmail.com	Laki - laki	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
89	Annisa Destianti	0813326425**	annisadestianti08@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Strata 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
90	Eka Nurulliza	0856247068**	ekanurulliza@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
91	Mutiara Nabila	0812104613**	mutiara.nabila999@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
92	Dika Nur Ariyani	0812825193**	dikanur31@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
93	Franky	0858386884**	Frankystaneslaus@gmail.com	Laki - laki	25-30 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
94	Muhammad Hilmi	0896626802**	mrhilmi011101@gmail.com	Laki - laki	17- 20 tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
95	Titania suryani	0896520527**	titaniasuryani234@gmail.com	Perempuan	17- 20 tahun	SMA/K	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 1.000.000
96	Tika	0813854195**	Kartikaayuningrum18@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
97	Qia	0857184568**	rizkyahamalia15@gmail.com	Perempuan	17- 20 tahun	SMA/K	Wirausaha	< Rp. 1.000.000
98	Siti NurJanah	0858899633**	Sitnr@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	Strata 1	Karyawan Swasta	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
99	Siti hajijatul munawaroh	0877885573**	Sitihajijatul@gmail.com	Perempuan	20-25 Tahun	SMA/K	Yang lain: Ibu rumah tangga	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
100	Mujahidin	0895280982**	Jaungmuza24@gmail.com	Laki - laki	25-30 Tahun	SMA/K	Karyawan Swasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000

Lampiran 3:

TABULASI VARIABEL *E-SERVICE QUALITY* (X₁)

No	<i>E-SERVICE QUALITY</i> (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	Total
1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	74
2	1	3	2	1	1	1	5	5	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	54
3	1	3	4	1	1	1	5	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	56
4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	86
5	1	1	1	1	5	1	5	5	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	50
6	3	2	3	3	5	3	4	4	5	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	78
7	3	2	4	3	5	4	3	4	3	2	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	81
8	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	77
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	78
10	3	5	5	3	5	5	5	1	2	1	1	1	3	1	4	3	3	4	4	3	3	65
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	78
13	3	1	2	2	2	1	5	3	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	59
14	3	2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	83
15	3	3	2	5	5	3	5	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	69
16	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	82
17	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
18	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	47
19	4	2	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	75
20	5	2	3	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	83
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	62
22	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	56
23	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	75

24	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	71
25	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	58
26	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	84
27	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	57
28	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	82
29	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	55
30	4	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	3	64
31	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	60
32	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	81
33	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	92
34	5	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	79
35	5	3	5	3	2	2	3	2	3	1	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	66
36	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	86
37	2	2	3	1	1	1	3	1	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	66
38	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83
39	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	81
40	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	59
41	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	84
42	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	46
43	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	4	4	4	48
44	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	78
45	4	5	1	1	1	1	1	2	1	2	4	5	1	1	3	2	2	2	3	3	3	48
46	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
47	2	5	5	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	4	61
48	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	84
49	5	5	5	4	3	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	92
50	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	95
51	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	86
52	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	2	3	4	4	4	4	3	48
53	1	1	4	2	2	2	3	5	5	5	1	1	4	2	4	4	5	4	4	4	3	66
54	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	77
55	5	3	2	1	3	3	4	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	4	4	4	4	61
56	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	94

57	1	1	5	5	5	5	4	1	3	1	1	1	3	1	3	3	4	4	3	3	3	60
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	98
59	3	1	2	3	5	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	60
60	4	1	2	3	1	3	2	1	3	1	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	56
61	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	5	70
62	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	67
63	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	54
64	4	2	1	2	1	2	5	2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	4	3	3	3	52
65	2	3	3	2	2	2	4	2	4	1	2	3	3	2	2	3	3	5	4	5	3	60
66	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	74
67	2	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	56
68	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	77
69	3	2	3	3	3	3	1	3	3	5	3	2	3	3	4	3	3	5	4	5	4	68
70	3	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	1	3	3	4	3	3	5	5	4	4	67
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	84
72	3	2	3	2	1	2	4	2	1	5	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	58
73	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
74	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	70
75	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	5	1	3	3	4	3	4	5	4	4	4	67
76	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1	5	2	3	1	2	3	3	4	4	5	3	55
77	4	2	3	3	4	3	1	3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	74
78	3	1	3	4	4	3	1	3	3	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	71
79	4	1	2	1	1	1	3	1	3	2	4	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	51
80	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
81	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	70
82	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	5	5	4	3	51
83	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	5	5	2	50
84	4	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	73
85	3	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	5	4	4	4	49
86	4	1	3	1	1	1	2	2	2	2	4	1	2	1	3	3	3	5	4	5	3	53
87	4	2	3	3	3	4	1	3	3	5	4	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	71
88	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	4	5	4	4	49
89	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	82

90	3	2	2	4	4	4	1	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	71
91	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	5	5	4	70
92	2	4	3	2	1	1	4	2	1	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	59
93	5	4	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	82
94	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	64
95	1	1	2	1	1	2	4	1	4	3	1	1	2	1	2	2	3	4	4	4	3	47
96	4	3	2	5	4	4	1	3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	5	5	5	5	76
97	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	5	5	4	3	3	4	4	71
98	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	4	4	4	3	41
99	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
100	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	76



Lampiran 4:

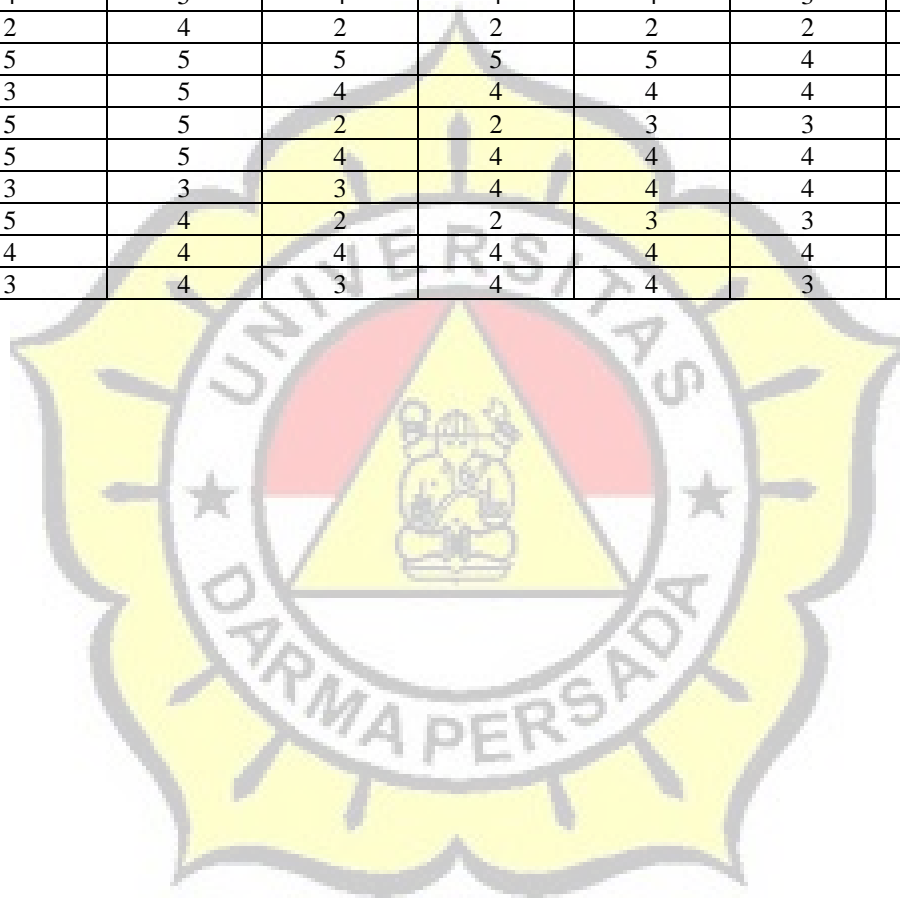
TABULASI VARIABEL *E-Trust* (X₂)

No	<i>E-Trust</i> (X ₂)									Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	25
3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	28
4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	35
5	2	2	4	2	1	1	2	2	4	20
6	4	3	3	4	4	5	3	4	5	35
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
9	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
14	5	3	4	4	4	4	4	5	4	37
15	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30
16	5	3	4	3	4	4	4	3	4	34
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
18	3	3	4	4	2	2	2	4	4	28
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	2	4	4	4	4	3	4	5	34
21	3	1	1	2	2	2	3	3	4	21

22	5	3	4	3	3	2	3	3	5	31
23	5	3	5	5	5	5	5	5	5	43
24	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
25	4	2	4	2	2	2	3	5	5	29
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	1	5	3	2	2	3	4	5	29
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	3	2	3	3	2	3	3	3	4	26
30	4	1	4	2	2	3	3	4	4	27
31	2	3	5	4	3	5	4	3	3	32
32	5	4	5	4	5	4	3	4	5	39
33	5	3	4	5	5	5	4	5	5	41
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
35	3	4	3	4	4	3	4	2	2	29
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	2	4	2	2	2	3	4	5	28
38	5	4	4	5	5	5	5	4	5	42
39	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
40	3	1	4	3	2	3	3	4	5	28
41	5	3	4	4	3	4	4	4	5	36
42	4	1	4	2	2	2	3	4	4	26
43	4	4	3	2	2	2	3	3	4	27
44	4	4	5	5	4	5	4	4	5	40
45	2	1	4	1	1	1	1	2	5	18
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
47	4	1	4	2	2	2	3	4	5	27
48	4	3	4	3	3	4	3	4	5	33
49	4	3	4	3	5	5	4	4	5	37
50	5	4	4	4	5	5	5	4	5	41
51	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
52	4	5	5	3	2	2	3	4	4	32
53	4	4	5	2	2	2	2	5	4	30
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35

55	3	2	5	3	3	3	3	3	4	29
56	4	2	5	3	5	5	3	4	5	36
57	4	4	3	3	2	2	3	4	4	29
58	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
59	3	4	5	3	3	3	3	5	5	34
60	3	2	4	3	3	3	3	3	5	29
61	4	4	5	3	4	4	3	3	5	35
62	4	4	5	3	4	5	3	3	5	36
63	3	2	5	2	2	2	2	3	5	26
64	2	1	4	2	2	2	2	4	5	24
65	4	2	4	2	2	2	2	3	5	26
66	4	3	5	4	4	5	3	3	5	36
67	4	2	4	2	2	2	2	2	4	24
68	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
69	3	4	5	3	4	3	3	3	4	32
70	3	4	5	4	4	4	3	3	5	35
71	5	3	5	4	4	4	4	3	5	37
72	3	2	4	2	2	2	2	3	5	25
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	3	3	4	3	3	3	3	3	5	30
75	3	5	4	4	4	4	3	3	4	34
76	3	2	4	2	2	2	2	3	5	25
77	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
78	4	5	4	4	4	4	4	3	5	37
79	4	4	4	2	2	2	2	3	5	28
80	5	3	5	5	5	5	5	5	5	43
81	3	5	5	4	4	5	3	3	5	37
82	1	2	4	1	2	2	2	3	4	21
83	2	2	4	2	2	2	2	2	5	23
84	4	5	5	5	5	5	4	3	5	41
85	4	1	5	2	2	2	2	3	5	26
86	2	2	5	2	2	3	2	3	5	26
87	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38

88	2	1	4	2	2	2	2	3	4	22
89	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
90	4	5	4	4	4	4	3	3	5	36
91	3	4	5	4	4	4	3	3	5	35
92	3	2	4	2	2	2	2	3	4	24
93	4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
94	5	3	5	4	4	4	4	4	5	38
95	4	5	5	2	2	3	3	3	4	31
96	4	5	5	4	4	4	4	3	5	38
97	4	3	3	3	4	4	4	3	4	32
98	4	5	4	2	2	3	3	4	4	31
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33



Lampiran 5:**TABULASI VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN (Y)**

No.	Nama Responden	Pernyataan
1	Elis Winarsih	1
2	Habibie Baraqbah	2
3	Jihan arifdha	2
4	Roni Eriyanto	1
5	Riska aprilia	2
6	Iin Indiyahni	1
7	Melani septiani	1
8	Atma Zaki Al Ikram	1
9	Rifqi NF	1
10	Itang Philips	2
11	Lidya islamia	1
12	wisnu	1
13	Meita	2
14	nurhidayattulloh	1
15	Mega Narulita	1
16	Ilham	1
17	Fauziah Mukhtar	1
18	Alfiatus Sholihah	2
19	Olivia	1
20	Dea Aprilia Syahrir	1
21	Tiwi	2
22	Muhammad Iqbal	2
23	Dwi Prabowo	1
24	Sukma Fathia	1
25	Istiqomah husnun Azizah	2
26	Nur Aisyah Al Alin	1
27	Lina Rosliana	2
28	Windi oktapiani	1
29	Angga Arian	2
30	Nur Alvilail	2
31	Rusli Pangestu	1
32	Sandi Andika	1
33	Qorriyah	1
34	Shiwanggie Githa Pratiwi	1
35	Annisa	2
36	Mefita Indah Nursari	1
37	Finsya Rachmanda Putra	2
38	Elysa Ramdhan	1
39	Fajri	1

40	Ferdiansyah	1
41	Cita	1
42	Rifqi Syahirul Alim	2
43	Farid hauzan suda	2
44	Fani nopi yanti	1
45	Dani	2
46	Chandra	1
47	Dewi siti khusnul	2
48	Sintha ariani	1
49	Alfian Hakim	1
50	Dimas Anggara Putra Tarigan	1
51	Citra hersa ramdani	1
52	Dwiky syahputra	2
53	Anjar	2
54	Rizal	1
55	Ramdhan	2
56	Nurasiah jamil	1
57	Ariyan ikmal	2
58	Alfian	1
59	Farah Dhilah Irfani	2
60	Nur Fitria Lestari	2
61	Ade razy	1
62	Fitri	1
63	Sukuna	2
64	Ichlasul amal	2
65	Bayu andriansyah	2
66	Muhamad Fajar	1
67	Rizal	2
68	Cahaya Tria Savira	1
69	Aufar	1
70	Ibnu Zuhdi Al-Hafizi	1
71	Adinda Novellya Yusach	1
72	Rizqi Dwi Saputra	2
73	Mahfuz Hazami	1
74	Boby Rizki Sutanto	1
75	Aisy	1
76	Devia Nurhidayanti	2
77	Rohman	1
78	Herik mulya	1
79	Ardiansyah	2
80	Imah	1
81	Devi	1
82	Agung Dwi Cahyo	2
83	Aqilla	2

84	Nurul Islamiyah	1
85	Safina	2
86	Desty	2
87	Salsabila Rani	1
88	Muhammad Dimas Rizkiyanto	2
89	Annisa Destianti	1
90	Eka Nurulliza	1
91	Mutiara Nabila	1
92	Dika Nur Ariyani	2
93	Franky	1
94	Muhammad Hilmi	2
95	Titania suryani	2
96	Tika	1
97	Qia	1
98	Siti NurJanah	2
99	Siti hajijatul munawaroh	1
100	Mujahidin	1



Lampiran 6:

Tabel r_{hitung}

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655

77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 7:

SUMBER DAN METODE PENGUMPULAN DATA

<i>Personal Chat</i>	<i>Personal Chat</i>	<i>Direct Message</i>
		
<i>Direct Message</i>	<i>Personal Chat</i>	WAG TEMAN SMA
		

Lampiran 8 :

Hasil Uji Validitas SPSS Variabel *E-Service Quality* (X₁)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	Total
P1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.383**	.205*	.454*	.291*	.463**	.024	.266*	.161	.307**	.638*	.330*	.270*	.531**	.504**	.437*	.276*	.175	.206*	.248*	.421*	.595*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.041	.000	.003	.000	.814	.007	.109	.002	.000	.001	.007	.000	.000	.000	.005	.081	.040	.013	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	<i>Pearson Correlation</i>	.383**	1	.394**	.241*	.279*	.376**	.297**	.313*	.243*	.204*	.201*	.753*	.376*	.259**	.268**	.319*	.172	-.038	.062	.038	.189	.517*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.000	.016	.005	.000	.003	.002	.015	.042	.045	.000	.000	.009	.007	.001	.087	.708	.543	.706	.060	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	<i>Pearson Correlation</i>	.205*	.394**	1	.421*	.337*	.449**	.298**	.226*	.357*	.342**	.215*	.258*	.770*	.344**	.416**	.461*	.441*	.204*	.171	.216*	.176	.594*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.041	.000		.000	.001	.000	.003	.024	.000	.000	.031	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.042	.090	.031	.079	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	<i>Pearson Correlation</i>	.454**	.241*	.421**	1	.704*	.772**	.138	.418*	.353*	.427**	.342*	.229*	.351*	.849**	.627**	.603*	.553*	.374*	.267*	.295*	.526*	.768*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.016	.000		.000	.000	.170	.000	.000	.000	.001	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.003	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	<i>Pearson Correlation</i>	.291**	.279**	.337**	.704*	1	.752**	.211*	.547*	.421*	.325**	.265*	.170	.311*	.570**	.519**	.506*	.504*	.188	.126	.175	.428*	.679*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.003	.005	.001	.000		.000	.035	.000	.000	.001	.008	.091	.002	.000	.000	.000	.000	.061	.210	.081	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	<i>Pearson Correlation</i>	.463**	.376**	.449**	.772*	.752*	1	.195	.468*	.498*	.429**	.299*	.248*	.443*	.656**	.604**	.630*	.544*	.346*	.334*	.277*	.496*	.794*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000		.052	.000	.000	.000	.003	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.005	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	<i>Pearson Correlation</i>	.024	.297**	.298**	.138	.211*	.195	1	.400*	.238*	.070	-.050	.288*	.223*	-.029	.168	.125	.152	-.148	-	-.171	-.052	.278*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.814	.003	.003	.170	.035	.052		.000	.017	.491	.620	.004	.026	.774	.094	.214	.131	.142	.045	.088	.609	.005
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	<i>Pearson Correlation</i>	.266**	.313**	.226*	.418*	.547*	.468**	.400**	1	.372*	.433**	.291*	.348*	.286*	.433**	.546**	.573*	.500*	.116	.136	.244*	.430*	.651*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.007	.002	.024	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.250	.178	.015	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	<i>Pearson Correlation</i>	.161	.243*	.357**	.353*	.421*	.498**	.238*	.372*	1	.479**	.278*	.296*	.570*	.452**	.387**	.486*	.404*	.187	.208*	.272*	.205*	.608*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.109	.015	.000	.000	.000	.000	.017	.000		.000	.005	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.063	.038	.006	.040	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	<i>Pearson Correlation</i>	.307**	.204*	.342**	.427*	.325*	.429**	.070	.433*	.479*	1	.494*	.361*	.437*	.595**	.554**	.511*	.363*	.123	.223*	.299*	.311*	.653*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.002	.042	.000	.000	.001	.000	.491	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.223	.026	.003	.002	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	<i>Pearson Correlation</i>	.638**	.201*	.215*	.342*	.265*	.299**	-.050	.291*	.278*	.494**	1	.386*	.325*	.541**	.459**	.365*	.216*	.115	.137	.295*	.306*	.565*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>																						

	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.045	.031	.001	.008	.003	.620	.003	.005	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.031	.253	.176	.003	.002	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	<i>Pearson Correlation</i>	.330**	.753**	.258**	.229*	.170	.248*	.288**	.348*	.296*	.361**	.386*	1	.442*	.387**	.324**	.343*	.227*	-.038	.045	.074	.214*	.543*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.001	.000	.009	.022	.091	.013	.004	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.023	.705	.655	.465	.032	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	<i>Pearson Correlation</i>	.270**	.376**	.770**	.351*	.311*	.443**	.223*	.286*	.570*	.437**	.325*	.442*	1	.479**	.455**	.550*	.491*	.195	.242*	.279*	.242*	.671*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.007	.000	.000	.000	.002	.000	.026	.004	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.052	.015	.005	.015	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	<i>Pearson Correlation</i>	.531**	.259**	.344**	.849*	.570*	.656**	-.029	.433*	.452*	.595**	.541*	.387*	.479*	1	.675**	.679*	.579*	.418*	.403*	.431*	.577*	.828*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.774	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	<i>Pearson Correlation</i>	.504**	.268**	.416**	.627*	.519*	.604**	.168	.546*	.387*	.554**	.459*	.324*	.455*	.675**	1	.782*	.677*	.396*	.393*	.455*	.641*	.816*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.094	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	<i>Pearson Correlation</i>	.437**	.319**	.461**	.603*	.506*	.630**	.125	.573*	.486*	.511**	.365*	.343*	.550*	.679**	.782**	1	.775*	.400*	.510*	.555*	.619*	.834*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.214	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P17	<i>Pearson Correlation</i>	.276**	.172	.441**	.553*	.504*	.544**	.152	.500*	.404*	.363**	.216*	.227*	.491*	.579**	.677**	.775*	1	.486*	.483*	.422*	.516*	.714*	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.005	.087	.000	.000	.000	.000	.131	.000	.000	.000	.031	.023	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	<i>Pearson Correlation</i>	.175	-.038	.204*	.374*	.188	.346**	-.148	.116	.187	.123	.115	-.038	.195	.418**	.396**	.400*	.486*	1	.653*	.534*	.383*	.402*	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.081	.708	.042	.000	.061	.000	.142	.250	.063	.223	.253	.705	.052	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	<i>Pearson Correlation</i>	.206*	.062	.171	.267*	.126	.334**	-.201*	.136	.208*	.223*	.137	.045	.242*	.403**	.393**	.510*	.483*	.653*	1	.668*	.410*	.430*	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.040	.543	.090	.007	.210	.001	.045	.178	.038	.026	.176	.655	.015	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20	<i>Pearson Correlation</i>	.248*	.038	.216*	.295*	.175	.277**	-.171	.244*	.272*	.299**	.295*	.074	.279*	.431**	.455**	.555*	.422*	.534*	.668*	1	.453*	.481*	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.013	.706	.031	.003	.081	.005	.088	.015	.006	.003	.003	.465	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P21	<i>Pearson Correlation</i>	.421**	.189	.176	.526*	.428*	.496**	-.052	.430*	.205*	.311**	.306*	.214*	.242*	.577**	.641**	.619*	.516*	.383*	.410*	.453*	1	.616*	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.060	.079	.000	.000	.000	.609	.000	.040	.002	.002	.032	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	<i>N</i>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	<i>Pearson Correlation</i>	.595**	.517**	.594**	.768*	.679*	.794**	.278**	.651*	.608*	.653**	.565*	.543*	.671*	.828**	.816**	.834*	.714*	.402*	.430*	.481*	.616*	1	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
														0										
														0										

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

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



Lampiran 9 :

Hasil Uji Validitas SPSS Variabel *E-Trust* (X₂)

		Correlations									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total
P1	<i>Pearson Correlation</i>	1	.391**	.163	.550**	.581**	.521**	.664**	.560**	.213*	.718**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000	.104	.000	.000	.000	.000	.000	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	<i>Pearson Correlation</i>	.391**	1	.278**	.622**	.583**	.563**	.541**	.223*	-.031	.704**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000		.005	.000	.000	.000	.000	.026	.761	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	<i>Pearson Correlation</i>	.163	.278**	1	.295**	.269**	.317**	.160	.243*	.391**	.441**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.104	.005		.003	.007	.001	.113	.015	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	<i>Pearson Correlation</i>	.550**	.622**	.295**	1	.848**	.836**	.815**	.469**	.111	.901**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.272	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	<i>Pearson Correlation</i>	.581**	.583**	.269**	.848**	1	.912**	.791**	.422**	.119	.902**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.007	.000		.000	.000	.000	.239	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	<i>Pearson Correlation</i>	.521**	.563**	.317**	.836**	.912**	1	.790**	.440**	.165	.900**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.102	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P7	<i>Pearson Correlation</i>	.664**	.541**	.160	.815**	.791**	.790**	1	.563**	-.026	.861**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.113	.000	.000	.000		.000	.798	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	<i>Pearson Correlation</i>	.560**	.223*	.243*	.469**	.422**	.440**	.563**	1	.158	.610**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.026	.015	.000	.000	.000	.000		.117	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	<i>Pearson Correlation</i>	.213*	-.031	.391**	.111	.119	.165	-.026	.158	1	.253*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.033	.761	.000	.272	.239	.102	.798	.117		.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	<i>Pearson Correlation</i>	.718**	.704**	.441**	.901**	.902**	.900**	.861**	.610**	.253*	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



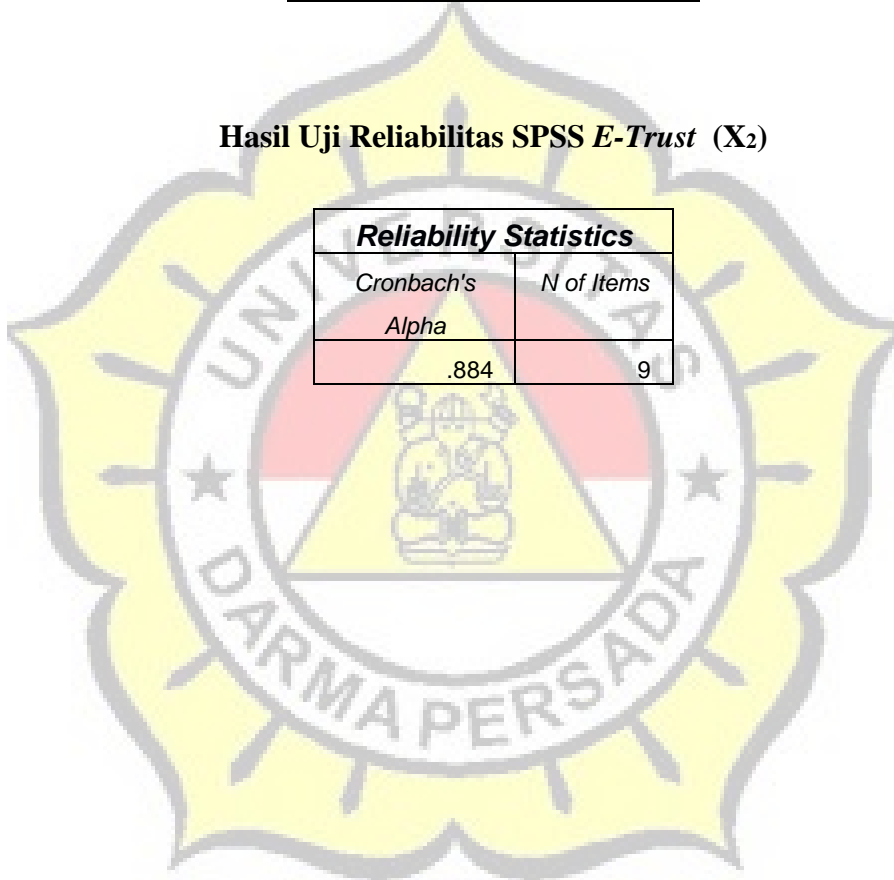
Lampiran 10 :

Hasil Uji Reliabilitas SPSS *E-Service Quality* (X₁)

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.917	21

Hasil Uji Reliabilitas SPSS *E-Trust* (X₂)

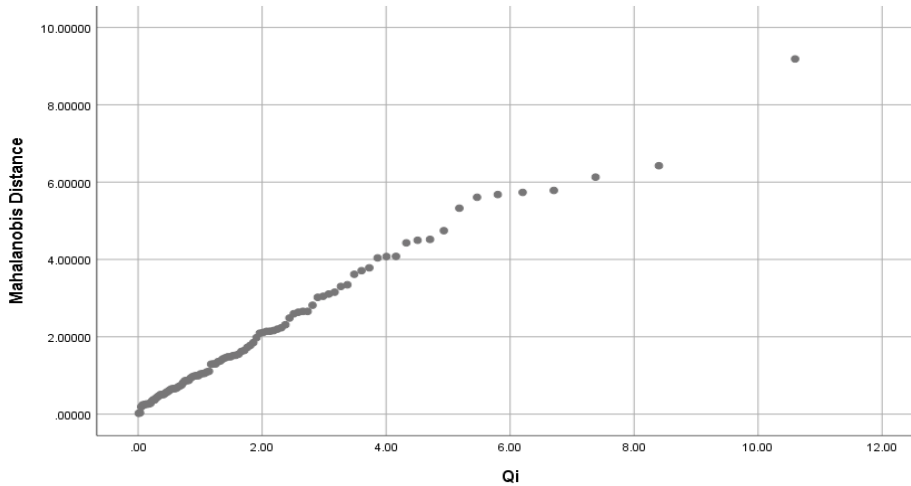
Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.884	9



Lampiran 11 :

Hasil Uji SPSS Asumsi pada Analisis Diskriminan

1. Uji Normalitas *Multivariate*



2. Koefisien Korelasi Normalitas *Multivariate*

Correlations

		Mahalanobis Distance	Qi
Mahalanobis Distance	Pearson Correlation	1	.993**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Qi	Pearson Correlation	.993**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

3. Tabel *Correlation Matrix*

Pooled Within-Groups Matrices^a

		E-Service Quality	E-Trust
Correlation	E-Service Quality	1.000	.418
	E-Trust	.418	1.000

a. The covariance matrix has 98 degrees of freedom.

Lampiran 12 :

Hasil Uji SPSS Analisis Diskriminan

1. Kesesuaian Data

Analysis Case Processing Summary

<i>Unweighted Cases</i>		<i>N</i>	<i>Percent</i>
<i>Valid</i>		100	100.0
<i>Excluded</i>	<i>Missing or out-of-range group codes</i>	0	.0
	<i>At least one missing discriminating variable</i>	0	.0
	<i>Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable</i>	0	.0
<i>Total</i>		0	.0
Total		100	100.0

2. Pengelompokan Sampel

Group Statistics

<i>Loyalitas Konsumen</i>		<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Valid N (listwise)</i>	
				<i>Unweighted</i>	<i>Weighted</i>
1	<i>E Service Quality</i>	78.28	8.503	60	60.000
	<i>E Trust</i>	36.85	3.826	60	60.000
2	<i>E Service Quality</i>	55.45	6.389	40	40.000
	<i>E Trust</i>	26.93	3.819	40	40.000
Total	<i>E Service Quality</i>	69.15	13.622	100	100.000
	<i>E Trust</i>	32.88	6.193	100	100.000

3. Test of Equality of Group Means

Tests of Equality of Group Means

	<i>Wilks' Lambda</i>	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>Sig.</i>
<i>E Service Quality</i>	.319	209.325	1	98	.000
<i>E Trust</i>	.377	161.743	1	98	.000

4. Hasil Uji Box'M

Test Results

Box's M		4.772
F	Approx.	1.554
	df1	3
	df2	375423.487
	Sig.	.198

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

5. Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Statistic	df1	df2	df3	Wilks' Lambda		Exact F		Sig.
						Statistic	df1	df2	Sig.	
1	E Service Quality	.319	1	1	98.000	209.325	1	98.000	.000	
2	E Trust	.271	2	1	98.000	130.304	2	97.000	.000	

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- Maximum number of steps is 4.
- Maximum significance of F to enter is .05.
- Minimum significance of F to remove is .10.
- F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

6. Variabel in the Analysis

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	Sig. of F to Remove	Wilks' Lambda
1	E Service Quality	1.000	.000	
2	E Service Quality	.826	.000	.377
	E Trust	.826	.000	.319

7. Wilks' Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df			Statistic	Exact F		Sig.
			df1	df2	df3		df1	df2	
1	1	.319	1	1	98	209.325	1	98.000	.000
2	2	.271	2	1	98	130.304	2	97.000	.000

8. Keeratan Hubungan Variabel

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	2.687 ^a	100.0	100.0	.854

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

9. Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
E Service Quality	.684
E Trust	.498

10. Structure Matrix

	Function
	1
E Service Quality	.892
E Trust	.784

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

11. Canonical Discriminat Function Coefficients

Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function 1
<i>E Service Quality</i>	.088
<i>E Trust</i>	.130
<i>(Constant)</i>	-10.399

Unstandardized coefficients

12. Fungsi Diskriminan Fisher

Classification Function Coefficients

	Loyalitas Konsumen	
	1	2
<i>E Service Quality</i>	.956	.663
<i>E Trust</i>	1.714	1.282
<i>(Constant)</i>	-69.677	-36.331

Fisher's linear discriminant functions

13. Hasil uji Ketepatan Model Diskriminan

Classification Results^{a,c}

		Loyalitas Konsumen	Predicted Group Membership		Total
			1	2	
Original	Count	1	57	3	60
		2	1	39	40
	%	1	95.0	5.0	100.0
		2	2.5	97.5	100.0
Cross-validated ^b	Count	1	57	3	60
		2	1	39	40
	%	1	95.0	5.0	100.0
		2	2.5	97.5	100.0

a. 96.0% of original grouped cases correctly classified.

b. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

c. 96.0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Lampiran 13 :

CATATAN KEGIATAN KONSULTASI

(Selama Penulisan Skripsi)

**JUDUL SKRIPSI : “ANALISIS PERBEDAAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA PENGGUNA E-COMMERCE TOKOPEDIA DI
WILAYAH KOTA BEKASI BERDASARKAN E-
SERVICE QUALITY DAN E-TRUST”**

Dosen Pembimbing : Ellena Nurfazria Handayani, SE,MM

Hari/Tanggal	Pokok Bahasan	Paraf Pembimbing
25 Maret 2021	Arahan pembuatan judul skripsi	
9 April 2021	Pengecekan dan revisi resume ppt proposal skripsi	
16 April 2021	Pengecekan ulang dan revisi resume ppt proposal skripsi	
28 April 2021	Pengecekan ulang dan revisi resume ppt proposal skripsi	
26 Mei 2021	Acc Seminar Proposal	
13 Juni 2021	Konsultasi terkait skripsi	
15 Juni 2021	Konsultasi perihal pergantian variabel X ₂ dan Y	
16 Juni 2021	Konsultasi kuesioner penelitian	
22 Juni 2021	Konsultasi dan revisi kuesioner penelitian	

1 Juli 2021	Konsultasi dan revisi kuesioner penelitian	
4 Juli 2021	Konsultasi dan revisi kuesioner penelitian	
7 Juli 2021	Konsultasi dan revisi kuesioner penelitian	
9 Juli 2021	Acc kuesioner penelitian	
23 Juli 2021	Konsultasi perihal penyusunan skripsi	
26 Juli 2021	Konsultasi dan Revisi Skripsi	



Lampiran 14 :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Devi Puspita Juliani
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 16 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Kavling Bulak Perwira Jl. Kendalisada 1
Rt.05/Rw.017 Bekasi Utara Jawa Barat Indonesia

PENDIDIKAN

Tahun 2017 - 2021 : Universitas Darma Persada
Tahun 2014 - 2017 : MAN 1 Kota Bekasi
Tahun 2011 - 2014 : SMPN 21 Kota Bekasi
Tahun 2005 - 2011 : 1. SDN Bintara Jaya II (Kelas 1-5)
2. SDN Perwira III (Kelas 5-6)