

LAMPIRAN

Lampiran 1 :

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN NILAI
PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* LAZADA DI WILAYAH
JAKARTA TIMUR**

A. Pembuka

Responden yang saya hormati, perkenalkan nama saya Niken Tri Susanti mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “ **Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Pengguna *E-commerce* Lazada di wilayah Jakarta Timur** “. 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 Jakarta Timur?

a. IYA (lanjutkan)

b. TIDAK (stop, terimakasih)

2. Apakah anda pernah menggunakan *E-Commerce* Lazada sebanyak minimal 3 (tiga) kali dalam kurun waktu 4 bulan terakhir?

a. IYA (lanjutkan)

b. TIDAK (stop, terimakasih)

C. Identitas Responden

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

Nama Responden :

Nomor HP/WhatsApps :

Email Responden :

1. Jenis Kelamin :

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Usia :

a. 17 - 20 Tahun c. 25 - 30 Tahun

b. 20 - 25 Tahun d. > 30 Tahun

3. Pendidikan Terakhir :

a. SMP d. Strata 1

b. SMA/K e. Lainnya, (sebutkan)

c. Diploma

4. Pengeluaran Perbulan :

a. < Rp. 1.000.000 c. > Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000

b. Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000 d. > Rp. 3.000.000

5. Status Pekerjaan :

a. PNS d. Pelajar/Mahasiswa

b. Wirausaha e. Lainnya, (sebutkan)

c. Karyawan Swasta

6. Sudah berapa lama anda menggunakan Lazada :

a. < 1 Tahun c. 2 - 3 Tahun

b. 1 - 2 Tahun d. 3 - 4 Tahun

7. Alasan anda menggunakan Lazada :

a. Praktis dan mudah digunakan

b. Rekomendasi dari teman

c. Murah dan banyak promo

- d. Pelayanan memuaskan
8. Produk apa yang biasa dibeli di aplikasi belanja online Lazada :
- a. Aksesoris Handphone
 - b. Tas
 - c. Sepatu
 - d. Jam Tangan
 - e. Lainnya
9. Rata - rata pengeluaran perbulan untuk berbelanja online :
- a. < Rp 100.000
 - b. Rp 100.000 - Rp 200.000
 - c. > Rp 200.000 - Rp 300.000
 - d. > Rp 300.000
10. Selain Lazada, pernahkah berbelanja online di aplikasi lain :
- a. IYA
 - b. TIDAK

D. Petunjuk Pengisian

Beri tanda <i>check list</i> (\surd) 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

1. Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Efisien (<i>Efficiency</i>)						
1.	Lazada mudah menemukan apa yang saya butuhkan.					
2.	<i>Website</i> Lazada mudah diakses.					
Pemenuhan (<i>Fullfillment</i>)						
1.	Lazada menyediakan barang yang lengkap.					
2.	Stok barang di Lazada tersedia banyak.					
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)						
1.	Sistem berjalan dengan baik saat melakukan transaksi.					
2.	Sistem <i>website</i> Lazada jarang terjadi error atau kerusakan.					
Privasi (<i>Privacy</i>)						
1.	Situs Lazada melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya.					
2.	Situs Lazada melindungi informasi transaksi saya seperti kartu kredit/debit.					

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Lazada menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera.					
2.	Lazada memberitahu saya apa yang harus dilakukan jika transaksi belanja saya mengalami masalah.					
Kompensasi (<i>Compensation</i>)						
1.	Lazada menawarkan refund/tukar barang jika barang tidak sesuai, ingin ganti produk, dan sebagainya.					
2.	Lazada mampu mengembalikan biaya pengiriman apabila pesanan tidak sampai.					
Kontak (<i>Contact</i>)						
1.	<i>Customer Service</i> melalui media <i>online</i> tersedia di Lazada.					
2.	<i>Customer Service</i> melalui telepon <i>online</i> tersedia di Lazada.					

2. Kepercayaan Pelanggan (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kemampuan (<i>Ability</i>)						
1.	Produk yang tersedia di Lazada bagus terjamin kualitasnya.					

2.	Para penjual toko <i>online</i> Lazada mengemas barang dengan aman sampai pada saat saya terima.					
Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)						
1.	Lazada meyakinkan saya bahwa para penjual toko <i>online</i> di Lazada dapat dipercaya.					
2.	Melakukan penggantian barang (retur) jika barang tidak sesuai pesanan.					
Integritas (<i>Integrity</i>)						
1.	Saya percaya bahwa Lazada dapat diandalkan dalam berbelanja <i>online</i> .					
2.	Informasi atas spesifikasi produk yang dijelaskan sesuai dengan barang yang saya terima.					

3. Nilai Pelanggan (X3)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Nilai Kualitas (<i>Performance Value</i>)						
1.	Produk yang ditawarkan merupakan produk original dari merek - merek yang terkenal berkualitas					
2.	Kualitas layanan Lazada sesuai					

	dengan harapan saya.					
Nilai Harga (<i>Price Value</i>)						
1.	Produk Lazada sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.					
2.	Harga produk yang ditawarkan Lazada relatif terjangkau.					
Nilai Emosional (<i>Emotional Value</i>)						
1.	Hanya dengan melihat - lihat produk di Lazada membuat perasaan senang.					
2.	Lazada menyajikan berbagai pilihan produk yang saya sukai atau senangi.					
Nilai Sosial (<i>Social Value</i>)						
1.	Saya merasa bangga ketika berbelanja <i>online</i> di Lazada.					
2.	Lazada adalah pilihan yang tepat untuk berbelanja <i>online</i> .					

4. Kepuasan Konsumen (Y)

Pertanyaan	Puas	Tidak Puas
Selama menggunakan <i>e-commerce</i> Lazada anda merasa puas		

Lampiran 2 :

DAFTAR RESPONDEN

No.	Nama Responden	No.HP/ Whatsapp	Email	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pengeluaran Perbulan	Status Pekerjaan
1.	Rahma Rizki	08521115****	rahma.rizki7@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
2.	Shaffira Aurel Geulis Aritia	08577486****	aritიაaurel71@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
3.	Aprillia Fitrotul	08592057****	aprilliafitrotulk@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
4.	Muhammad Rizky Ary	08193229****	arysaaputra15@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Lain - Lain
5.	Anarki Alathur	089535460****	anarky36@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Lain - Lain
6.	Indra Prihantoro	08588320****	indraprihantoro52@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
7.	Siti Suryani	08131476****	yanisur1996@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
8.	Avrianti Xavira	08571518****	xaviraaa21@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma	< Rp. 1.000.000	Pelajar/

Mahasiswa

Wirausaha

Karyawan

Swasta

Pelajar/

Mahasiswa

Karyawan

Swasta

Pelajar/

Mahasiswa

Karyawan

Swasta

Karyawan

Swasta

Karyawan

Swasta

17.	Thania Enjelita	08191863****	thaniaenjelita28@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
18.	Isti Fatimah	08515619****	istifatimah79@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
19.	Resya	08572771****	resyacf@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
20.	Farhan Fadhli	08138125****	ansjoniii@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
21.	Widia Apriliani	08788924****	widiaapriliani4@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
22.	Sekar Kinasih	08588976****	s.kinasih22@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
23.	Teguh	088977732****	teguhsetyo297@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Diploma	> Rp. 3.000.000	Lain - Lain
24.	Bagas Rizki Pratama	08577001****	bagasrizkipratam4@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
25.	Khairunisa Rahmadani	08131811****	khairunisa19@gmail.com	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/

								Mahasiswa
26.	Winda Erlina	089668770****	erwinarian14@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
27.	Ayu Ambarwati	08569703****	ambarwatiayu016@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
28.	Lulu Fauziyah	081696****	lulufzx@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
29.	Dwiki Diyantama	08962221****	diyantamaemesh@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Diploma	< Rp. 1.000.000	Lain - Lain
30.	Ariska Komalasari	08967263****	ariskas182@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Lain - Lain
31.	Agung Prabowo	08170342****	agungprabowo1919@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
32.	Arie Setiawan	08131542****	aristwnnn0810@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
33.	Tesah Zumarnis	08131749****	tesahzumarnis99@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
34.	Oktovya	08588878****	octovya16.vio@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan

								Swasta
35.	Billy Jovanka	08588326****	billyjovanka6@gmail.com	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
36.	Nikko Satya Hadi	08212648****	nikkosatyahadi@gmail.com	Laki - Laki	> 30 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
37.	Raslina Wati	08968408****	raslina37@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
38.	Abyan Ghafara	08193850****	abyghafara16@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
39.	Fajar	089539694****	fajarbois365@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
40.	Shalsa Ramadhanty	08966000****	ramadhanty1700@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
41.	Desy	08781843****	desy@gmail.com	Perempuan	25 - 30 Tahun	Strata 1	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
42.	Nurma Purnamasari	08962399****	nurmaprnmaa@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Lain - Lain

43.	Deninta Nadya	08588738****	denintanadya21@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
44.	M. Hafidz	08588927****	hafidzashshidqiey@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
45.	Rizky Tanawali	08788952****	rizky.tnwl@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
46.	Agusta Chealsea	08151549****	agusthachealseakurniasari@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
47.	Cindy Darma	08581002****	cindy.darrma@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
48.	Vera Dwi Lestari	08969981****	veradwi2093@gmail.com	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
49.	Muhamad Rizki Yulianto	08157424****	rizkimuhammad442@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
50.	Daffa Nabhan	08577167****	daffanabhan30@gmail.com	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	Diploma	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa

51.	Intan	08125145****	intanradiana31@gmail.co	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Lain - Lain
52.	Irma	08129720****	irma16.septiani@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Wirausaha
53.	Safira Septiani	08770823****	safirafirdaus025@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Wirausaha
54.	Rezma Wananda	08128496****	rezmaw@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Diploma	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
55.	Raden Roro Oktavika	08960658****	okta.vindari@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
56.	Mochamad Faidhan Fadhila	08969950****	faidan990@gmail.com	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Wirausaha
57.	Elsa Felianti	08181899****	felianti.elsa@yahoo.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
58.	Muhamad Raihan	08212381****	mraihan.ramadhana20@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
59.	Yita Anggita	08129148****	yitaanggita@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
60.	Heriawan Aji	08773969****	heriawanaji90@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Diploma	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/

								Mahasiswa
61.	Dhea Ariesta	08129585****	dhea.ariesta277@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
62.	Diana Saputri	0898365****	saputrid160@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
63.	Aji	08789118****	fauzrid@gmail.com	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
64.	Daeng	08221078****	daengarn@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
65.	Fariz Ihza	08967978****	farizihzafitra@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
66.	Vera Firdanesya	0856179****	vfirdanesya@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Wirasaha
67.	Ninda Dwi Lestari	08829091****	nindadwilstr99@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
68.	Stefanus Sandri	08224743****	stevensero26@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta

69.	Chintya Rosdiana	08589307****	chintya.rosdiana9@gmail.com	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
70.	Dina Kalpiyanti	08568865****	dinakalpy@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
71.	Rizky Firdi	08772298****	rizkyfirdi13@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Strata 1	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
72.	Andini Triandani	08961352****	andintriandani80@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Karyawan Swasta
73.	Intan Yuliana	08129328****	intanyuliana08@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
74.	Inayah Rauljanah	08777716****	inayahrauljanah@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Strata 1	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
75.	Moro Danasari	08780314****	mordasari@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
76.	Sarah Dwita	08968393****	sarahoctavia26@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Strata 1	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa

77.	Dwi Safitri	08151732****	dwissaftr@gmail.com	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
78.	Nabilla Korinandya	08229990****	nabillakorinandya@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
79.	Piya Lutfia Hasan	08129717****	piyalutfia11@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
80.	Alviana Nurul Sifa	08951321****	alviananurul20@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
81.	Risky Delvina	08772192****	delvinarisky@gmail.com	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
82.	Assifa	08581466****	syifaasyifa1616@gmail.com	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
83.	Meta Sycillea	08569378****	metasycillea12@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
84.	Ilmy Tawadu	08229707****	ilmytawadu2@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa

85.	Sifa Fauziah Kusuma	08129318****	sifafauziahkw97@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Lain - Lain
86.	Ahmad Yoga Bayhaqi	08521978****	yogabayhaqi3@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
87.	Diffa Aulianti	08515518****	diffaaulia123@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
88.	Gracia Tivani	08950134****	tgvnace@yahoo.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
89.	Isaak Aldo	0817660****	isaakband2014@gmail.com	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
90.	Vika Adelvina	08571633****	vikadelvina29@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
91.	Rani Sholeha	089534703****	ranisholeha27@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Diploma	< Rp. 1.000.000	Karyawan Swasta
92.	Nia Rahmadani	08589312****	niarahmadani595@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 3.000.000	PNS
93.	Alfiyah Sufiyana	08777313****	alfiyahsufiyana99@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta

94.	Rafli Awe	08951865****	awe.rafli@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
95.	Juliansyah Ibrahim	08966887****	iyanans13@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Diploma	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Karyawan Swasta
96.	Aulia Carina	08581051****	auliacarina36@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
97.	Debby Rosdiana Putri	08966494****	drputri959@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	SMA/K	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Karyawan Swasta
98.	Dyanti Dewi	08157409****	dyantidewi2000@gmail.com	Perempuan	20 - 25 Tahun	Strata 1	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
99.	Ahmad Saiful	08515757****	saifuldayat168@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	SMA/K	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
100	Muhammad Ariq	0895072****	ariqmuhammad06@gmail.com	Laki - Laki	20 - 25 Tahun	Diploma	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pelajar/ Mahasiswa

Lampiran 3 :

TABULASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)

No.	KUALITAS PELAYANAN (X1)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total
1.	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	45
2.	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	1	23
3.	1	3	4	1	1	1	3	2	3	1	1	3	4	1	29
4.	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	55
5.	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	17
6.	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	49
7.	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	47
8.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	55
9.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	53
10.	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	22
11.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	56
12.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	52
13.	1	1	2	2	2	1	3	4	2	2	1	1	2	2	26
14.	4	2	4	4	3	4	5	3	3	4	4	2	4	4	50
15.	3	3	2	3	3	3	1	4	2	2	3	3	2	3	37
16.	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	52
17.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
18.	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	24

19.	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	4	4	51
20.	5	2	3	4	4	4	5	5	3	4	5	2	3	4	53
21.	1	3	2	3	4	1	3	3	3	1	1	3	2	3	33
22.	1	2	3	2	2	1	4	4	2	2	1	2	3	2	31
23.	1	1	3	5	5	5	3	1	5	5	1	1	3	5	44
24.	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	49
25.	1	3	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	2	2	32
26.	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	51
27.	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	27
28.	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	58
29.	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	2	3	34
30.	4	3	4	2	2	2	2	1	2	1	4	3	4	2	36
31.	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	38
32.	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	56
33.	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	61
34.	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	48
35.	1	3	5	3	2	2	3	2	3	1	1	3	5	3	37
36.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
37.	2	2	3	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	1	25
38.	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	51
39.	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	60
40.	4	2	2	3	3	3	1	3	2	1	4	2	2	3	35
41.	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	59
42.	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	23

43.	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	24
44.	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	47
45.	4	5	1	1	1	1	1	2	1	2	4	5	1	1	30
46.	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	52
47.	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	31
48.	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	52
49.	5	5	3	4	3	4	5	5	2	4	5	5	3	4	57
50.	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	64
51.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	55
52.	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	24
53.	1	1	4	2	2	2	3	5	4	1	1	1	4	2	33
54.	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	52
55.	2	3	2	1	3	3	4	2	3	2	2	3	2	1	33
56.	4	3	5	5	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	56
57.	1	1	3	1	1	1	4	1	3	1	1	1	3	1	23
58.	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	59
59.	3	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	3	33
60.	3	1	2	3	1	3	2	1	3	1	4	1	2	3	30
61.	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	39
62.	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	40
63.	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	31
64.	4	2	1	2	1	2	5	2	2	1	4	2	1	2	31
65.	2	3	3	2	2	2	4	2	4	1	2	3	3	2	35
66.	4	2	2	4	4	4	2	4	5	4	4	2	2	4	47

67.	2	1	3	3	2	2	4	1	3	1	2	1	3	3	31
68.	3	2	2	4	3	4	2	4	3	5	3	2	2	4	43
69.	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	39
70.	4	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	39
71.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
72.	4	2	3	2	1	2	4	2	1	4	3	2	3	2	35
73.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	55
74.	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	41
75.	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	3	3	38
76.	4	2	3	1	1	1	3	2	3	1	4	2	3	1	31
77.	3	2	3	4	4	4	1	3	3	4	3	2	3	4	43
78.	4	1	3	4	4	4	1	3	3	3	4	1	3	4	42
79.	4	1	2	1	1	1	3	1	3	2	4	1	2	1	27
80.	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	66
81.	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	39
82.	1	2	2	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	25
83.	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	25
84.	4	2	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	4	4	45
85.	3	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	25
86.	4	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	2	1	26
87.	4	2	2	3	3	4	1	3	3	5	4	2	2	3	41
88.	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	22
89.	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	54
90.	3	2	2	4	4	4	1	3	3	4	3	2	2	4	41

91.	4	2	2	4	3	4	2	3	2	4	4	2	2	4	42
92.	2	4	3	2	1	1	4	2	1	2	2	4	3	2	33
93.	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	54
94.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	30
95.	1	1	2	1	1	2	4	1	4	1	1	1	2	1	23
96.	4	3	2	5	4	4	1	3	3	3	4	3	2	5	46
97.	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	3	3	44
98.	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	19
99.	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	49
100.	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	48

Lampiran 4 :

TABULASI VARIABEL KEPERCAYAAN PELANGGAN (X2)

No.	KEPERCAYAAN PELANGGAN (X2)						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1.	4	4	4	4	4	4	24
2.	3	2	3	3	3	4	18
3.	3	2	3	3	3	4	18
4.	5	5	4	4	3	4	25
5.	3	2	3	4	4	4	20
6.	3	5	5	4	4	4	25
7.	5	5	5	5	5	5	30
8.	4	4	4	4	4	4	24
9.	5	5	4	5	4	4	27
10.	5	3	3	3	3	3	20
11.	4	4	4	4	4	4	24
12.	4	4	4	5	4	4	25
13.	3	3	4	4	4	4	22
14.	5	4	5	5	5	5	29
15.	3	3	3	4	4	4	21
16.	5	4	4	5	5	5	28
17.	4	4	4	4	4	4	24
18.	2	2	4	4	3	4	19
19.	4	4	3	4	3	4	22
20.	5	5	4	3	5	4	26

21.	2	2	4	3	4	4	19
22.	2	2	3	4	4	4	19
23.	5	5	5	5	5	5	30
24.	3	3	3	4	3	3	19
25.	2	2	3	4	5	5	21
26.	5	5	5	5	5	5	30
27.	3	2	3	5	5	4	22
28.	4	4	4	5	5	5	27
29.	3	2	3	3	2	3	16
30.	2	3	4	4	4	4	21
31.	3	3	3	2	5	4	20
32.	4	5	4	2	4	4	23
33.	5	5	5	5	5	5	30
34.	5	5	5	5	5	5	30
35.	4	3	2	4	3	3	19
36.	4	4	4	4	4	4	24
37.	2	2	3	5	4	4	20
38.	5	5	5	5	5	5	30
39.	5	4	4	5	4	4	26
40.	2	3	3	5	5	4	22
41.	4	5	4	5	4	5	27
42.	2	2	3	4	4	4	19
43.	3	2	3	4	4	4	20
44.	4	4	4	5	4	5	26

45.	2	1	2	2	4	5	16
46.	4	4	4	4	4	4	24
47.	3	3	3	4	4	4	21
48.	5	4	4	4	4	5	26
49.	5	5	5	5	4	4	28
50.	4	5	4	4	5	5	27
51.	4	4	4	3	3	4	22
52.	2	3	4	4	4	4	21
53.	2	2	5	5	5	4	23
54.	5	4	4	4	4	4	25
55.	3	3	3	4	4	4	21
56.	5	5	5	4	5	4	28
57.	2	3	4	4	3	3	19
58.	5	5	4	5	5	5	29
59.	4	3	4	4	5	5	25
60.	3	3	3	5	4	4	22
61.	4	4	4	5	5	4	26
62.	4	3	4	4	5	4	24
63.	2	2	2	4	5	4	19
64.	4	2	2	4	3	3	18
65.	2	2	3	5	4	5	21
66.	5	4	4	5	5	5	28
67.	2	2	3	4	4	5	20
68.	5	4	4	5	5	5	28

69.	4	3	3	5	4	5	24
70.	4	3	3	5	5	4	24
71.	5	4	4	5	4	4	26
72.	2	2	3	4	4	4	19
73.	4	4	4	4	4	4	24
74.	4	3	3	4	4	5	23
75.	4	3	4	5	4	4	24
76.	2	2	3	4	4	5	20
77.	4	4	4	4	4	5	25
78.	4	4	3	5	4	5	25
79.	2	2	3	5	4	5	21
80.	5	5	5	5	5	5	30
81.	4	4	3	4	5	5	25
82.	2	2	3	5	5	4	21
83.	2	2	2	4	5	5	20
84.	4	4	4	5	5	4	26
85.	2	2	2	5	4	5	20
86.	2	2	2	5	5	5	21
87.	4	4	4	5	4	4	25
88.	2	2	3	5	5	5	22
89.	5	5	4	5	5	4	28
90.	4	4	3	5	5	4	25
91.	4	3	3	4	5	5	24
92.	4	2	3	4	5	2	20

93.	5	4	4	5	5	5	28
94.	5	4	4	4	5	5	27
95.	2	2	3	4	4	4	19
96.	4	4	3	5	5	5	26
97.	5	5	4	3	3	4	24
98.	2	2	2	2	4	4	16
99.	4	5	4	4	4	4	25
100.	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 5 :

TABULASI VARIABEL NILAI PELANGGAN (X3)

No.	NILAI PELANGGAN (X3)								Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1.	4	4	4	4	4	4	4	2	30
2.	3	3	4	2	2	2	2	3	21
3.	4	3	4	3	2	2	3	3	24
4.	4	5	3	4	4	4	4	4	32
5.	2	2	4	2	1	1	2	1	15
6.	4	3	3	4	4	5	3	2	28
7.	5	5	5	5	5	5	5	2	37
8.	4	3	4	4	4	4	4	3	30
9.	5	4	4	4	4	5	5	3	34
10.	3	3	3	3	3	3	3	1	22
11.	4	3	4	4	4	4	4	4	31
12.	4	3	4	4	4	4	4	4	31
13.	3	3	3	3	3	3	3	1	22
14.	5	3	4	4	4	4	4	2	30
15.	4	3	3	3	4	3	3	3	26
16.	5	3	4	3	4	4	4	4	31
17.	4	3	4	4	4	4	4	4	31
18.	3	3	4	4	2	2	2	2	22
19.	4	4	4	4	4	4	4	2	30
20.	4	2	4	4	4	4	3	2	27

21.	3	1	1	2	2	2	3	3	17
22.	5	3	4	3	3	2	3	2	25
23.	5	3	5	5	5	5	5	1	34
24.	4	3	4	3	4	4	4	4	30
25.	4	2	4	2	2	2	3	3	22
26.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
27.	4	1	5	3	2	2	3	2	22
28.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29.	3	2	3	3	2	3	3	3	22
30.	4	1	4	2	2	3	3	3	22
31.	2	3	5	4	3	5	4	2	28
32.	5	4	5	4	5	4	3	5	35
33.	5	3	4	5	5	5	4	5	36
34.	5	5	5	5	5	5	5	2	37
35.	3	4	3	4	4	3	4	3	28
36.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37.	4	2	4	2	2	2	3	2	21
38.	5	4	4	5	5	5	5	3	36
39.	4	4	5	4	4	4	5	4	34
40.	3	1	4	3	2	3	3	2	21
41.	5	3	4	4	3	4	4	4	31
42.	4	1	4	2	2	2	3	2	20
43.	4	4	3	2	2	2	3	1	21
44.	4	4	5	5	4	5	4	2	33

45.	2	1	4	1	1	1	1	5	16
46.	4	3	4	4	4	4	4	3	30
47.	4	1	4	2	2	2	3	2	20
48.	4	3	4	3	3	4	3	2	26
49.	4	3	4	3	5	5	4	5	33
50.	5	4	4	4	5	5	5	4	36
51.	4	3	4	3	4	4	4	4	30
52.	4	5	5	3	2	2	3	1	25
53.	4	4	5	2	2	2	2	1	22
54.	4	4	4	4	4	4	3	4	31
55.	3	2	5	3	3	3	3	3	25
56.	4	2	5	3	5	5	3	3	30
57.	4	4	3	3	2	2	3	1	22
58.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
59.	3	4	5	3	3	3	3	1	25
60.	3	2	4	3	3	3	3	1	22
61.	4	4	5	3	4	4	3	2	29
62.	4	4	5	3	4	5	3	2	30
63.	3	2	5	2	2	2	2	3	21
64.	2	1	4	2	2	2	2	2	17
65.	4	2	4	2	2	2	2	3	21
66.	4	3	5	4	4	5	3	2	30
67.	4	2	4	2	2	2	2	1	19
68.	4	5	4	4	4	4	4	2	31

69.	3	4	5	3	4	3	3	2	27
70.	3	4	5	4	4	4	3	1	28
71.	5	3	5	4	4	4	4	4	33
72.	3	2	4	2	2	2	2	2	19
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74.	3	3	4	3	3	3	3	2	24
75.	3	5	4	4	4	4	3	1	28
76.	3	2	4	2	2	2	2	2	19
77.	4	4	5	5	4	4	4	2	32
78.	4	5	4	4	4	4	4	1	30
79.	4	4	4	2	2	2	2	1	21
80.	5	2	5	5	5	5	5	5	37
81.	3	5	5	4	4	5	3	2	31
82.	1	2	4	1	2	2	2	2	16
83.	2	2	4	2	1	2	2	2	17
84.	4	5	5	5	5	5	4	2	35
85.	4	1	5	2	2	2	2	1	19
86.	2	2	5	2	2	3	2	1	19
87.	4	5	5	4	4	4	4	2	32
88.	2	1	4	2	2	2	2	2	17
89.	4	5	5	5	4	5	5	4	37
90.	4	5	4	4	4	4	4	2	31
91.	3	4	5	4	4	4	3	2	29
92.	3	2	4	2	2	2	2	4	21

93.	4	4	5	4	5	5	4	4	35
94.	5	3	5	4	4	4	4	2	31
95.	4	5	5	2	2	2	3	1	24
96.	4	5	5	4	4	2	4	3	31
97.	4	3	3	3	2	4	4	2	25
98.	4	5	4	2	2	3	3	2	25
99.	4	4	4	4	4	4	4	3	31
100.	4	3	4	3	4	4	3	3	28

Lampiran 6 :

TABULASI VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

No.	Nama Responden	Pernyataan
1.	Rahma Rizki	1
2.	Shaffira Aurel Geulis Aritia	2
3.	Aprillia Fitrotul	2
4.	Muhammad Rizky Ary	1
5.	Anarki Alathur	2
6.	Indra Prihantoro	1
7.	Siti Suryani	1
8.	Avrianti Xavira	1
9.	Rifqi Teguh	1
10.	Nestia Pratiwi	2
11.	Elva Selviana	1
12.	Putriana	1
13.	Achmad Zaidan	2
14.	Eka Septianti	1
15.	Ilham Ardiansyah	2
16.	Alsha Dilta	1
17.	Thania Enjelita	1
18.	Isti Fatimah	2
19.	Resya	1
20.	Farhan Fadhli	1
21.	Widia Apriliani	2
22.	Sekar Kinasih	2
23.	Teguh	1
24.	Bagas Rizki Pratama	1
25.	Khairunisa Rahmadani	2
26.	Winda Erlina	1
27.	Ayu Ambarwati	2
28.	Lulu Fauziyyah	1
29.	Dwiki Diyantama	2
30.	Ariska Komalasari	2
31.	Agung Prabowo	1

32.	Arie Setiawan	1
33.	Tesah Zumarnis	1
34.	Oktovya	1
35.	Billy Jovanka	2
36.	Nikko Satya Hadi	1
37.	Raslina Wati	2
38.	Abyan Ghafara	1
39.	Fajar	1
40.	Shalsa Ramadhanty	2
41.	Desy	1
42.	Nurma Purnamasari	2
43.	Deninta Nadya	2
44.	M. Hafidz	1
45.	Rizky Tanawali	2
46.	Agusta Chealsea	1
47.	Cindy Darma	2
48.	Vera Dwi Lestari	1
49.	Muhamad Rizki Yulianto	1
50.	Daffa Nabhan	1
51.	Intan	1
52.	Irma	2
53.	Safira Septiani	2
54.	Rezma Wananda	1
55.	Raden Roro Oktavika	2
56.	Mochamad Faidhan Fadhila	1
57.	Elsa Felianti	2
58.	Muhamad Raihan	1
59.	Yita Anggita	2
60.	Heriawan Aji	2
61.	Dhea Ariesta	1
62.	Diana Saputri	1
63.	Aji	2
64.	Daeng	2
65.	Fariz Ihza	2
66.	Vera Firdanesya	1
67.	Ninda Dwi Lestari	2
68.	Stefanus Sandri	1
69.	Chintya Rosdiana	1
70.	Dina Kalpiyanti	1

71.	Rizky Firdi	1
72.	Andini Triandani	2
73.	Intan Yuliana	1
74.	Inayah Rauljanah	1
75.	Moro Danasari	1
76.	Sarah Dwita	2
77.	Dwi Safitri	1
78.	Nabilla Korinandya	1
79.	Piya Lutfia Hasan	2
80.	Alviana Nurul Sifa	1
81.	Risky Delvina	1
82.	Assifa	2
83.	Meta Sycillea	2
84.	Ilmy Tawadu	1
85.	Sifa Fauziah Kusuma	2
86.	Ahmad Yoga Bayhaqi	2
87.	Diffa Aulianti	1
88.	Gracia Tivani	2
89.	Isaak Aldo	1
90.	Vika Adelvina	1
91.	Rani Sholeha	1
92.	Nia Rahmadani	2
93.	Alfiyah Sufiyana	1
94.	Rafli Awe	2
95.	Juliansyah Ibrahim	2
96.	Aulia Carina	1
97.	Debby Rosdiana Putri	1
98.	Dyanti Dewi	2
99.	Ahmad Saiful	1
100.	Muhammad Ariq	1

Lampiran 7 :

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 8 :

UJI VALIDITAS

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	Total
P0 1 Pearson Correlation	1	.412*	.344*	.649*	.558*	.660*	.082	.466*	.277*	.638*	.978*	.409*	.344*	.649*	.743*
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.416	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P0 2 Pearson Correlation	.412*	1	.452*	.427*	.466*	.405*	.320*	.434*	.312*	.395*	.418*	.996*	.452*	.427*	.665*
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P0 3 Pearson Correlation	.344*	.452*	1	.524*	.513*	.490*	.406*	.392*	.450*	.448*	.341*	.458*	1.00	.524*	.692*
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P0 4 Pearson Correlation	.649*	.427*	.524*	1	.873*	.882*	.128	.608*	.567*	.756*	.657*	.424*	.524*	1.00	.888*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.204	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P0 5 Pearson Correlation	.558*	.466*	.513*	.873*	1	.839*	.095	.625*	.610*	.766*	.569*	.470*	.513*	.873*	.862*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.350	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P0 6 Pearson Correlation	.660*	.405*	.490*	.882*	.839*	1	.138	.605*	.609*	.807*	.670*	.403*	.490*	.882*	.876*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.138	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.171	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P07	Pearson Correlation	.082	.320*	.406*	.128	.095	.138	1	.295*	.251*	.123	.076	.326*	.406*	.128
	Sig. (2-tailed)	.416	.001	.000	.204	.350	.171		.003	.012	.224	.453	.001	.000	.204
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P08	Pearson Correlation	.466*	.434*	.392*	.608*	.625*	.605*	.295*	1	.448*	.557*	.477*	.446*	.392*	.608*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P09	Pearson Correlation	.277*	.312*	.450*	.567*	.610*	.609*	.251*	.448*	1	.505*	.304*	.318*	.450*	.567*
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.000	.000	.000	.000	.012	.000		.000	.002	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.638*	.395*	.448*	.756*	.766*	.807*	.123	.557*	.505*	1	.633*	.398*	.448*	.756*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.224	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.978*	.418*	.341*	.657*	.569*	.670*	.076	.477*	.304*	.633*	1	.422*	.341*	.657*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.453	.000	.002	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.409*	.996*	.458*	.424*	.470*	.403*	.326*	.446*	.318*	.398*	.422*	1	.458*	.424*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.344*	.452*	1.00	.524*	.513*	.490*	.406*	.392*	.450*	.448*	.341*	.458*	1	.524*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P1	Pearson	.649*	.427*	.524*	1.00	.873*	.882*	.128	.608*	.567*	.756*	.657*	.424*	.524*	1	.888*
4	Correlation	*	*	*	0**	*	*		*	*	*	*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.204	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tot	Pearson	.743*	.665*	.692*	.888*	.862*	.876*	.349*	.718*	.642*	.817*	.750*	.668*	.692*	.888*	1
al	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.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	100	100

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

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

2. Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X2)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	.823**	.589**	.231*	.185	.130	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.065	.199	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.823**	1	.739**	.247*	.214*	.202*	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.013	.033	.044	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.589**	.739**	1	.283**	.233*	.173	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.020	.085	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.231*	.247*	.283**	1	.437**	.344**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.021	.013	.004		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.185	.214*	.233*	.437**	1	.501**	.549**
	Sig. (2-tailed)	.065	.033	.020	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.130	.202*	.173	.344**	.501**	1	.484**
	Sig. (2-tailed)	.199	.044	.085	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.805**	.860**	.770**	.569**	.549**	.484**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

3. Uji Validitas Nilai Pelanggan (X3)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	.379**	.163	.554**	.584**	.507**	.665**	.310**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.104	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.379**	1	.261**	.598**	.562**	.498**	.537**	-.017	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000	.000	.000	.000	.869	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.163	.261**	1	.287**	.297**	.284**	.156	-.029	.370**
	Sig. (2-tailed)	.104	.009		.004	.003	.004	.121	.775	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.554**	.598**	.287**	1	.843**	.821**	.822**	.268**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.000	.000	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.584**	.562**	.297**	.843**	1	.885**	.781**	.395**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.507**	.498**	.284**	.821**	.885**	1	.773**	.330**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.665**	.537**	.156	.822**	.781**	.773**	1	.368**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.121	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.310**	-.017	-.029	.268**	.395**	.330**	.368**	1	.467**
	Sig. (2-tailed)	.002	.869	.775	.007	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total	Pearson									
	Correlation	.699**	.669**	.370**	.898**	.929**	.887**	.881**	.467**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 9:

UJI REALIBILITAS

1. Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	14

2. Uji Realibilitas Kepercayaan Pelanggan

Reliability Statistics

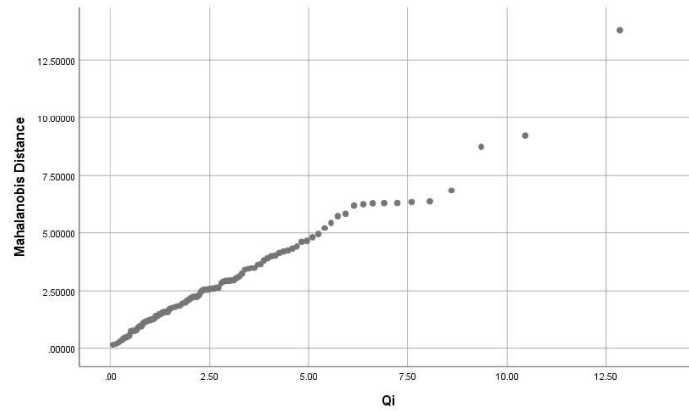
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	6

3. Uji Realibilitas Nilai Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	8

Lampiran 10:



Correlations			
		Mahalanobis Distance	Qi
Mahalanobis Distance	Pearson Correlation	1	.991**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Qi	Pearson Correlation	.991**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Pooled Within-Groups Matrices ^a				
		Kualitas Pelayanan	Kepercayaan Pelanggan	Nilai Pelanggan
Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.279	.405
	Kepercayaan Pelanggan	.279	1.000	.478
	Nilai Pelanggan	.405	.478	1.000

a. The covariance matrix has 98 degrees of freedom.

Lampiran 11:

HASIL OUTPUT ANALISA DISKRIMINAN

1. Kesesuaian data

Analysis Case Processing Summary

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

2. Pengelompokan sampel

Group Statistics

Kepuasan Konsumen		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
1	Kualitas Pelayanan	49.78	7.031	58	58.000
	Kepercayaan Pelanggan	25.78	2.513	58	58.000
	Nilai Pelanggan	31.55	3.320	58	58.000
2	Kualitas Pelayanan	28.60	5.109	42	42.000
	Kepercayaan Pelanggan	20.19	2.098	42	42.000
	Nilai Pelanggan	21.33	3.310	42	42.000
Total	Kualitas Pelayanan	40.88	12.234	100	100.000
	Kepercayaan Pelanggan	23.43	3.624	100	100.000
	Nilai Pelanggan	27.26	6.048	100	100.000

3. Test of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Kualitas Pelayanan	.262	275.443	1	98	.000
Kepercayaan Pelanggan	.416	137.773	1	98	.000
Nilai Pelanggan	.298	231.302	1	98	.000

4. Hasil Uji Box's M

Box's M		5.523
F	Approx.	1.799
	df1	3
	df2	692878.024
	Sig.	.145

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

5. Variabel Entered/Removed

Step	Entered	Wilks' Lambda					Exact F		Sig.
		Statisti c	df1	df2	df3	Statisti c	df1	df2	
1	Kualitas Pelayanan	.262	1	1	98.000	275.44 3	1	98.000	.000
2	Nilai Pelanggan	.213	2	1	98.000	178.90 9	2	97.000	.000

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

- Maximum number of steps is 6.
- 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. Variable in the Analysis

Step		Tolerance	Sig. of F to Remove	Wilks' Lambda
1	Kualitas Pelayanan	1.000	.000	
2	Kualitas Pelayanan	.836	.000	.298
	Nilai Pelanggan	.836	.000	.262

7. Wilk's Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df1	df2	df3	Statistic	Exact F		Sig.
							df1	df2	
1	1	.262	1	1	98	275.443	1	98.000	.000
2	2	.213	2	1	98	178.909	2	97.000	.000

8. Keeratan Hubungan Variabel

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	3.689 ^a	100.0	100.0	.887

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

9. Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
Kualitas Pelayanan	.657
Nilai Pelanggan	.534

10. *Structure Matrix*

Structure Matrix

	Function 1
Kualitas Pelayanan	.873
Nilai Pelanggan	.800
Kepercayaan Pelanggan ^a	.456

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

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

11. *Canonical Discriminant Function Coefficients*

Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function 1
Kualitas Pelayanan	.104
Nilai Pelanggan	.161
(Constant)	-8.648

Unstandardized coefficients

12. Fungsi Diskriminan Fisher

Classification Function Coefficients

	Kepuasan Konsumen	
	1	2
Kualitas Pelayanan	.769	.367
Nilai Pelanggan	2.277	1.657
(Constant)	-55.748	-23.619

Fisher's linear discriminant functions

13. Hasil Uji Ketepatan Model Diskriminan

Classification Results^{a,c}

		Kepuasan Konsumen	Predicted Group Membership		Total
			1	2	
Original	Count	1	57	1	58
		2	1	41	42
	%	1	98.3	1.7	100.0
		2	2.4	97.6	100.0
Cross-validated ^b	Count	1	57	1	58
		2	1	41	42
	%	1	98.3	1.7	100.0
		2	2.4	97.6	100.0

a. 98.0% of original grouped cases correctly classified.

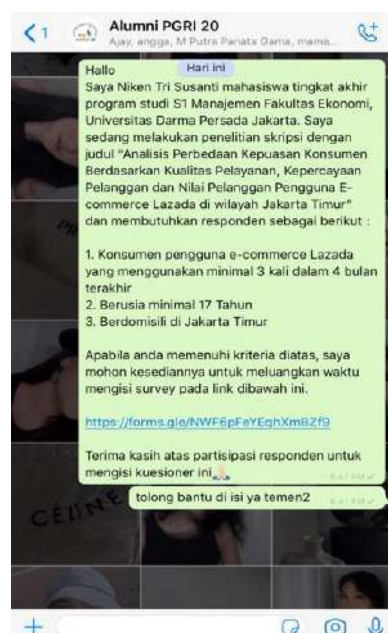
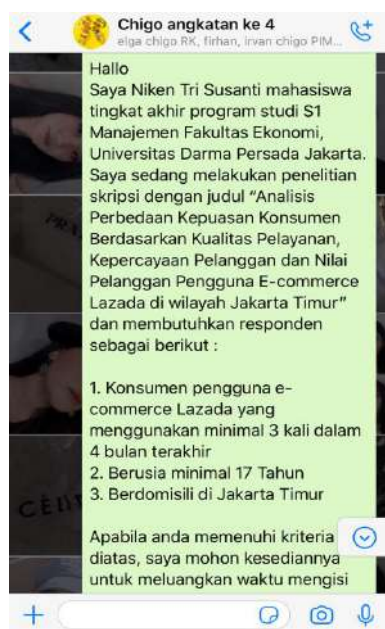
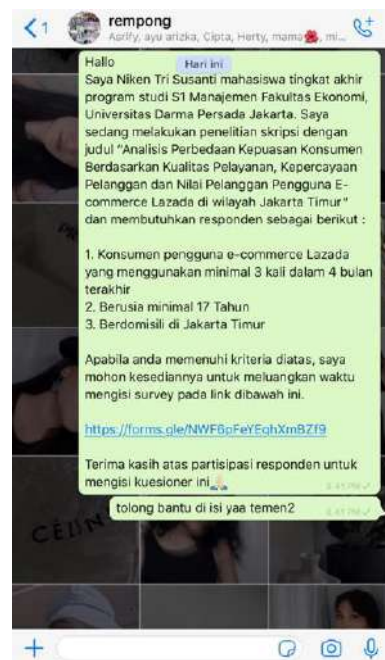
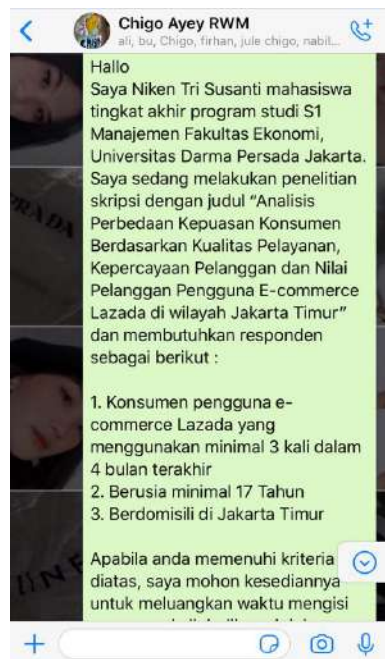
b. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

c. 98.0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Lampiran 12 :

BUKTI PENYEBARAN LINK KUESIONER

Group Whatsapp



Instagram

Instagram profile for **nikennts**. The profile shows 33 posts, 1,522 followers, and 659 people followed. The location is Jakarta, Indonesia. There is an "Edit Profil" button and a grid of profile pictures with labels: bub, selflove, lyf, bambum, and Baru.

WhatsApp chat with **niaaaaaarr**. The message reads: "Saya Niken Tri Susanti mahasiswa tingkat akhir program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul 'Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Pengguna E-commerce Lazada di wilayah Jakarta Timur' dan membutuhkan responden sebagai berikut :
1. Konsumen pengguna e-commerce Lazada yang menggunakan minimal 3 kali dalam 4 bulan terakhir
2. Berusia minimal 17 Tahun
3. Berdomisili di Jakarta Timur
Apabila anda memenuhi kriteria diatas, saya mohon kesediannya untuk meluangkan waktu mengisi survey pada link dibawah ini.
<https://forms.gle/NWF6pFeYEqhXmBZf9>
Terima kasih atas partisipasi responden untuk mengisi kuesioner ini 🙏"

WhatsApp chat with **Rifqi Teguh Guswandono**. The message reads: "Saya Niken Tri Susanti mahasiswa tingkat akhir program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul 'Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Pengguna E-commerce Lazada di wilayah Jakarta Timur' dan membutuhkan responden sebagai berikut :
1. Konsumen pengguna e-commerce Lazada yang menggunakan minimal 3 kali dalam 4 bulan terakhir
2. Berusia minimal 17 Tahun
3. Berdomisili di Jakarta Timur
Apabila anda memenuhi kriteria diatas, saya mohon kesediannya untuk meluangkan waktu mengisi survey pada link dibawah ini.
<https://forms.gle/NWF6pFeYEqhXmBZf9>
Terima kasih atas partisipasi responden untuk mengisi kuesioner ini 🙏"

WhatsApp chat with **denintanadya**. The message reads: "Halo
Saya Niken Tri Susanti mahasiswa tingkat akhir program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada Jakarta. Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul 'Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Pengguna E-commerce Lazada di wilayah Jakarta Timur' dan membutuhkan responden sebagai berikut :
1. Konsumen pengguna e-commerce Lazada yang menggunakan minimal 3 kali dalam 4 bulan terakhir
2. Berusia minimal 17 Tahun
3. Berdomisili di Jakarta Timur
Apabila anda memenuhi kriteria diatas, saya mohon kesediannya untuk meluangkan waktu mengisi survey pada link dibawah ini.
<https://forms.gle/NWF6pFeYEqhXmBZf9>
Terima kasih atas partisipasi responden untuk mengisi kuesioner ini 🙏"

Lampiran 13 :

CATATAN KEGIATAN KONSULTASI

(Selama Penulisan Skripsi)

**JUDUL SKRIPSI : “ ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN
BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN NILAI
PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE*
LAZADA DI WILAYAH JAKARTA TIMUR “**

Dosen Pembimbing : Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
7 Desember 2020	Konsul Judul	
17 Maret 2021	Acc Bab 1 - Bab 3	
24 April 2021	Daftar Sidang Seminar Proposal	
27 April 2021	Sidang Seminar Proposal	
18 Mei 2021	Konsultasi Kuesioner Penelitian	
9 Juni 2021	Acc kuesioner penelitian	
23 Juli 2021	Konsultasi perihal penyusunan skripsi	
26 Juli 2021	Acc Pengajuan Sidang Akhir	

Lampiran 14 :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Niken Tri Susanti
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Juni 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jl. Cipinang Jaya II E , RT 12 RW 09 No.32 ,
Cipinang Besar Selatan , Jatinegara - Jakarta Timur

PENDIDIKAN

Tahun 2017 - 2021 : Universitas Darma Persada
Tahun 2014 - 2017 : SMK Muara Indonesia
Tahun 2011 - 2014 : SMP PGRI 20
Tahun 2005 - 2011 : SDN Cipinang Besar Selatan 07 Pagi