

Lampiran 1. Kuisisioner

KUISISIONER PENELITIAN

Saya adalah mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala yang sedang melakukan penelitian dengan judul analisis dimensi *e-service quality* terhadap kepuasan konsumen toko *online*. Dalam hal ini, saya meminta kesediaan para responden untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner yang telah saya siapkan. Ini merupakan hal yang sangat berharga bagi saya, oleh karena itu kesediaan dan kejujuran anda sangat saya harapkan. Segala informasi yang anda berikan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah. Atas kerja sama yang diberikan, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Celia Faustine Novelia.

3103010102

PERSYARATAN MENJADI RESPONDEN

Lingkari jawaban yang menurut anda benar.

- a. Apakah anda pernah melakukan belanja *online* minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir?
1. Ya.
 2. Tidak.

Data Responden

Usia : 17 - <20 tahun
 20 - <25 tahun
 25 - ≤ 35 tahun

- Pendidikan : S1 S2
- Status : Kawin Belum Kawin
- Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Uang Saku/ bulan : < Rp 500.000
 Rp 500.000 - < Rp 1.000.000
 Rp 1.000.000 - < Rp 3.000.000
 Rp 3.000.000 - < Rp 5.000.000
 ≥ Rp 5.000.000

Berilah tanda centang (√) sebagai jawaban atas respon Anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut ini.

Keterangan:

- STS = Sangat Tidak Sejuju
- TS = Tidak Setuju
- N = Netral
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
KEAMANAN (X1)						
X1.1	Keamanan dari privasi konsumen merupakan perhatian dari situs <i>website</i> yang saya kunjungi.					
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
X1.2	Keamanan dari data pribadi sangat penting untuk saya					
X1.3	Saya percaya bahwa situs yang saya kunjungi menghargai data-data pribadi konsumen					
X1.4	Saya mempercayai situs <i>website</i> yang saya kunjungi dalam melindungi privasi konsumen.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X2)						
X2.1	Saya merasa bahwa situs <i>website</i> yang saya kunjungi sangat susah digunakan (R)					
X2.2	Saya merasa sulit untuk melakukan pencarian informasi di situs <i>website</i> yang saya kunjungi (R)					
X2.3	Saya merasa sangat mudah untuk berpindah-pindah dalam situs <i>website</i> yang saya kunjungi					
X2.4	Saya merasa sangat mudah untuk melakukan hal yang saya inginkan dalam situs <i>website</i> yang saya kunjungi					
DESAIN SITUS (X3)						
X3.1	Desain situs <i>website</i> masuk akal dan mudah dimengerti					
X3.2	Situs <i>website</i> yang saya kunjungi kurang terstruktur (R)					
X3.3	Situs <i>website</i> yang saya kunjungi tidak mengikuti ketentuan desain <i>web</i> (R)					
X3.4	Hubungan antar halaman dalam situs <i>website</i> tersusun dengan baik					
INFORMASI (X4)						
X4.1	Informasi dalam situs yang saya kunjungi tidak berguna (R)					
X4.2	Penjelasan informasi dalam situs yang saya kunjungi cukup jelas					
X4.3	Isi dari situs <i>website</i> yang saya kunjungi sangat sesuai dengan kebutuhan saya akan informasi.					
X4.4	Isi dari situs <i>website</i> yang saya kunjungi agak ketinggalan jaman. (R)					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
NAVIGASI (X5)						
X5.1	Situs <i>website</i> yang saya kunjungi sulit untuk dijelajahi (R)					
X5.2	Penjelasan langkah-langkah untuk penyelesaian suatu transaksi sangat jelas					
X5.3	Saya merasa sulit untuk pergi ke mana yang saya inginkan dalam situs <i>website</i> (R)					
X5.4	Halaman dalam situs <i>website</i> telah diidentifikasi dengan jelas					
KEPUASAN KONSUMEN ONLINE (Y1)						
Y1.1	Produk dari situs <i>website</i> yang saya kunjungi sudah memuaskan saya					
Y1.2	Situs <i>website</i> yang saya kunjungi memang sebaik yang saya harapkan					
Y1.3	Saya merasa sangat nyaman dalam menjelajahi situs <i>website</i> tersebut					
Y1.4	Manfaat yang saya peroleh dari situs <i>website</i> yang telah saya kunjungi memang sesuai dengan harapan saya					

Lampiran 3. Karakteristik Responden

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - <20 tahun	55	50,0	50,0	50,0
20 - <25 tahun	48	43,6	43,6	93,6
25 - <35 tahun	7	6,4	6,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S-1	100	90,9	90,9	90,9
S-2	10	9,1	9,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

STATUS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	4	3,6	3,6	3,6
Belum Kawin	106	96,4	96,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

JENISKELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	43	39,1	39,1	39,1
Perempuan	67	60,9	60,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

PENDAPATAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 500.000	8	7,3	7,3	7,3
Rp 500.000 - <Rp 1.000.000	33	30,0	30,0	37,3
Rp 1.000.000 - <Rp 3.000.000	59	53,6	53,6	90,9
Rp 3.000.000 - <Rp 5.000.000	7	6,4	6,4	97,3
>Rp 5.000.000	3	2,7	2,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Lampiran 4. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	110	1	5	3,51	1,217
X1.2	110	1	5	3,68	1,256
X1.3	110	1	5	3,62	1,181
X1.4	110	1	5	3,68	1,234
X1	110	1,25	5,00	3,6227	1,15026
X2.1	110	1	5	3,62	1,196
X2.2	110	1	5	3,62	1,226
X2.3	110	1	5	3,57	1,230
X2.4	110	1	5	3,67	1,227
X2	110	1,00	5,00	3,6205	1,14626
X3.1	110	1	5	3,67	1,134
X3.2	110	1	5	3,62	1,092
X3.3	110	1	5	3,72	1,174
X3.4	110	1	5	3,68	1,141
X3	110	1,25	5,00	3,6727	1,04747
X4.1	110	1	5	3,57	1,129
X4.2	110	1	5	3,72	1,235
X4.3	110	1	5	3,57	1,207
X4.4	110	1	5	3,62	1,196
X4	110	1,25	5,00	3,6205	1,10396
X5.1	110	1	5	3,61	1,150
X5.2	110	1	5	3,58	1,144
X5.3	110	1	5	3,63	1,108
X5.4	110	1	5	3,50	1,187
X5	110	1,50	5,00	3,5795	1,05466
Y1.1	110	1	5	3,65	1,114
Y1.2	110	1	5	3,68	1,133
Y1.3	110	1	5	3,68	1,125
Y1.4	110	1	5	3,62	1,165
Y1	110	1,50	5,00	3,6568	1,05788
Valid N (listwise)	110				

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,957	4

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,899**	,839**	,836**	,949**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	,899**	1	,839**	,822**	,947**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	,839**	,839**	1	,854**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	,836**	,822**	,854**	1	,933**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
X1TOTAL	Pearson Correlation	,949**	,947**	,937**	,933**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	4

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,856**	,830**	,814**	,930**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	,856**	1	,876**	,843**	,952**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	,830**	,876**	1	,842**	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X2.4	Pearson Correlation	,814**	,843**	,842**	1	,931**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
X2TOTAL	Pearson Correlation	,930**	,952**	,945**	,931**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	4

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,780**	,819**	,791**	,919**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X3.2	Pearson Correlation	,780**	1	,838**	,778**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X3.3	Pearson Correlation	,819**	,838**	1	,802**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X3.4	Pearson Correlation	,791**	,778**	,802**	1	,914**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
X3TOTAL	Pearson Correlation	,919**	,918**	,939**	,914**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	,847**	,747**	,795**	,912**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X4.2	Pearson Correlation	,847**	1	,829**	,839**	,950**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X4.3	Pearson Correlation	,747**	,829**	1	,801**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X4.4	Pearson Correlation	,795**	,839**	,801**	1	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
X4TOTAL	Pearson Correlation	,912**	,950**	,913**	,928**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	4

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	,781**	,756**	,729**	,888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X5.2	Pearson Correlation	,781**	1	,839**	,831**	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X5.3	Pearson Correlation	,756**	,839**	1	,827**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
X5.4	Pearson Correlation	,729**	,831**	,827**	1	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
X5TOTAL	Pearson Correlation	,888**	,938**	,929**	,923**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	4

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	,833**	,810**	,779**	,916**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
Y1.2	Pearson Correlation	,833**	1	,842**	,839**	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
Y1.3	Pearson Correlation	,810**	,842**	1	,859**	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
Y1.4	Pearson Correlation	,779**	,839**	,859**	1	,933**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
Y1TOTAL	Pearson Correlation	,916**	,942**	,941**	,933**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

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

Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,971 ^a	,943	,940	,25901

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115,005	5	23,001	342,859	,000 ^a
	Residual	6,977	104	,067		
	Total	121,982	109			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,168	,093		1,815	,072
	X1	,197	,075	,215	2,616	,010
	X2	,141	,064	,152	2,216	,029
	X3	,201	,083	,199	2,416	,017
	X4	,210	,091	,219	2,311	,023
	X5	,214	,087	,213	2,459	,016

a. Dependent Variable: Y1