

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya Alfian Fajar Yuanda mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sedang mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi mengenai **Persepsi Konsumen Tentang Etika Online dan Dampaknya pada Kepuasan dan Loyalitas**. Bersama ini saya sangat mengharapkan kesediaan waktu Anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Data yang terkumpul dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk keperluan akademis. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian ini.

Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerja sama yang telah saudara/i responden berikan. Semoga Allah membalas kebaikan Anda dengan kebaikan yang banyak.

Hormat saya,

Alfian Fajar Yuanda

A. Data Responden

berilah tanda (x) pada pertanyaan dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
 - a. 18-24 tahun
 - b. 25-30 tahun
 - c. >31
4. Pendidikan sekarang :
 - a. D3
 - b. S1
 - c. S2
5. Jenis Produk yang sudah pernah dibeli?
 - a. Fashion
 - b. Kosmetik
 - c. Perlengkapan Rumah Tangga
 - d. Elektronik & Gadget
 - e. Dll (properti dan alat-alat)
6. Pengeluaran perbulan?
 - a. < Rp 750.000
 - b. Rp 750.000 – Rp 1.500.000
 - c. Rp 1.500.000 – Rp 2.250.000
 - d. > Rp 2.250.000

B. Petunjuk pengisian kuesioner

Responden dapat memberikan tanda centang (√) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan.

Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima jawaban yang mengacu pada skala *likert* yaitu : **STS (Sangat Tidak Setuju)**, **TS (Tidak Setuju)**, **N (Netral)**, **S (Setuju)**, **SS (Sangat Setuju)**. Dimohon rekan mahasiswa mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya dan seobyektif mungkin.

Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Keamanan					
<i>KEA1</i>	1. Keamanan data saya terjamin ketika berbelanja di Lazada					
<i>KEA2</i>	2. Saya merasa aman bertransaksi di Lazada					
<i>KEA3</i>	3. Saya merasa website Lazada aman					
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Pemenuhan					
<i>PRI1</i>	1. Lazada memberikan ketersediaan produk yang lengkap sesuai janji					
<i>PRI2</i>	2. Lazada tepat waktu dalam pengiriman produk					
<i>PRI3</i>	3. Lazada memberikan produk sesuai yang dijanjikan					
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Bukan penipuan					
<i>NON1</i>	1. Lazada memberikan jaminan tidak melakukan penipuan					
<i>NON2</i>	2. Lazada memberikan informasi produk yang akurat					
<i>NON3</i>	3. Lazada tidak melakukan praktik manipulasi					

<i>NON4</i>	4. Lazada menjaga financial saya					
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Privasi					
<i>PRI1</i>	1. Lazada menjaga data diri saya					
<i>PRI2</i>	2. Lazada melindungi data pribadi saya					
<i>PRI3</i>	3. Lazada tidak memberikan data diri saya kepada orang lain					
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan					
<i>KEP1</i>	1. Saya puas terhadap kualitas pelayanan Lazada					
<i>KEP2</i>	2. Saya puas karena Lazada tidak meminta tambahan biaya ongkos kirim					
<i>KEP3</i>	3. Saya puas karena Lazada memberikan jaminan atas kualitas yang diberikan					
Kode	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Loyalitas					
<i>LOY1</i>	1. Perubahan harga tidak membuat saya berpindah dari Lazada					
<i>LOY2</i>	2. Saya mengajak oranglain untuk belanja di Lazada					
<i>LOY3</i>	3. Saya akan berbelanja online di Lazada					

LAMPIRAN 2
UJI NORMALITAS

Persamaan 1

Kepuasan = $b_0 + b_1$ keamanan + b_2 pemenuhan + b_3 bukan penipuan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36100669
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Persamaan 2

Loyalitas = $b_0 + b_1$ pemenuhan + b_2 bukan penipuan + b_3 privasi + b_4 kepuasan

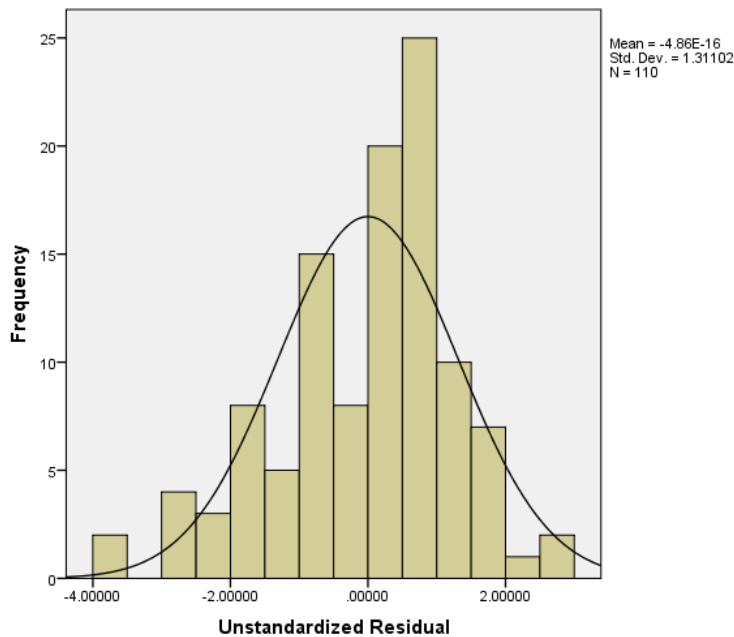
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31101818
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.054
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008 ^c

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Data persamaan 2 tidak normal. Karena hasil Asymp sig dibawah atau kurang dari 0,05 (Ghozali, 2006). Setelah itu dilakukan uji grafik tingkat ketidakan normalan data. Hasilnya sebagai berikut:



Setelah diketahui bahwa grafik tidak normal berbentuk moderate negative skewness. Menurut Ghozali (2006) data yang tidak terdistribusi secara normal dapat ditransformasi agar menjadi normal. Untuk menormalkan data kita harus tahu terlebih dahulu bagaimana bentuk grafik histogram dari data yang ada apakah moderate positive skewness, severe positive skewness dengan bentuk L, substansial positive skewness dsb. Dengan mengetahui bentuk histogram kita dapat menentukan bentuk transformasinya. Moderate negative skewness dapat di transformasi menggunakan $\text{SQRT}(k-x)$. K = nilai maksimum data X = nilai data sebenarnya.

Setelah dilakukan transformasi data menggunakan $\text{SQRT}(k-x)$ hasilnya data menjadi normal, hasil Asymp Sig diatas 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37996862
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,900
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	877,794
	df	171
	Sig.	,000

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
keamanan_1				,785		
keamanan_2				,622		
keamanan_3				,695		
pemenuhan_1						,627
pemenuhan_2						,773
pemenuhan_3						,522
nonpenipuan_1	,717					
nonpenipuan_2	,688					
nonpenipuan_3	,742					
nonpenipuan_4	,590					
privasi_1			,730			
privasi_2			,662			
privasi_3			,741			
kepuasan_1					,713	
kepuasan_2					,606	
kepuasan_3					,614	
loyalitas_1		,767				
loyalitas_2		,831				
loyalitas_3		,602				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 9 iterations.

Autocorrelation Matrices

Autocorrelation Matrices	keamanan_1	keamanan_2	keamanan_3	pemenuhan_1	pemenuhan_2	pemenuhan_3	nonpemenuhan_1	nonpemenuhan_2	nonpemenuhan_3	nonpemenuhan_4	pinasi_1	pinasi_2	pinasi_3	kepuasan_1	kepuasan_2	kepuasan_3	loyalitas_1	loyalitas_2	loyalitas_3
keamanan_1	.571	-.030	-.149	.048	-.059	-.071	-.031	.076	-.072	-.012	-.046	-.048	-.105	-.006	.138	-.004	-.030	-.030	-.033
keamanan_2	-.030	.497	-.187	.041	.012	-.095	-.019	-.026	-.083	-.033	-.019	-.019	-.005	-.099	.016	.045	.016	.016	.022
keamanan_3	-.149	-.187	.496	-.043	.057	-.057	-.025	-.028	-.085	-.080	-.039	-.080	-.039	-.086	.054	-.053	-.030	-.030	-.033
pemenuhan_1	.048	.041	-.043	.475	-.120	-.089	-.016	-.044	-.008	-.001	-.041	-.041	.005	-.008	.007	.007	-.096	-.002	-.009
pemenuhan_2	-.059	.012	-.057	-.120	.812	-.068	-.045	-.087	-.006	-.004	-.007	-.007	-.004	-.008	-.027	-.027	.018	.018	.022
pemenuhan_3	-.071	-.095	.057	-.089	-.068	.430	-.036	-.087	-.001	-.001	-.016	-.016	-.013	-.008	-.046	-.046	-.073	-.073	-.034
nonpemenuhan_1	-.031	-.019	-.028	-.016	-.045	-.038	.566	-.087	-.140	-.088	-.111	-.111	-.074	-.088	-.087	-.087	-.009	-.009	-.009
nonpemenuhan_2	.076	-.026	-.028	-.044	-.044	-.044	-.087	.529	-.124	-.124	-.124	-.124	-.124	-.087	-.087	-.087	-.004	-.004	-.004
nonpemenuhan_3	-.072	-.083	.085	-.008	-.006	-.001	-.140	-.087	.531	.531	-.016	-.016	-.013	-.088	-.088	-.088	-.001	-.001	-.001
nonpemenuhan_4	-.012	.013	-.011	.001	-.008	-.104	-.088	-.140	-.111	-.016	-.016	-.016	-.013	-.088	-.088	-.088	-.001	-.001	-.001
pinasi_1	-.046	.006	-.080	-.041	.018	-.001	.021	.051	-.113	-.086	-.107	-.107	.565	-.081	-.081	-.081	-.013	-.013	-.013
pinasi_2	-.048	-.019	-.039	-.007	.018	-.001	.021	.051	-.113	-.086	-.107	-.107	.565	-.081	-.081	-.081	-.013	-.013	-.013
pinasi_3	-.105	-.065	-.007	.001	-.005	-.070	.094	.030	-.013	-.066	-.066	-.066	-.025	-.081	-.081	-.081	-.013	-.013	-.013
kepuasan_1	-.006	-.099	-.086	-.008	-.006	-.003	-.064	-.046	.018	-.028	-.005	-.005	.013	-.041	-.041	-.041	-.005	-.005	-.005
kepuasan_2	.138	.016	-.031	.007	-.025	.003	-.064	-.046	.018	-.028	-.005	-.005	.013	-.041	-.041	-.041	-.005	-.005	-.005
kepuasan_3	-.004	.045	-.053	-.096	-.027	.011	-.007	-.012	-.116	-.116	-.116	-.116	.051	-.017	-.017	-.017	-.017	-.017	-.017
loyalitas_1	-.033	.016	.009	-.002	.018	-.077	.057	.009	.019	.042	-.004	-.004	.032	-.001	.065	-.005	-.043	-.151	-.151
loyalitas_2	-.033	-.034	.026	-.009	-.023	-.073	-.115	-.007	.042	-.021	-.036	-.036	-.021	-.021	-.021	-.021	-.078	-.134	-.134
loyalitas_3	.022	-.024	.026	-.009	-.023	-.073	-.115	-.007	.042	-.021	-.036	-.036	-.021	-.021	-.021	-.021	-.078	-.134	-.134
Autocorrelation	keamanan_1	.881*	-.056	-.280	.092	-.099	-.142	-.055	.138	-.020	-.087	-.084	-.190	-.011	.244	-.008	-.059	-.078	-.077
	keamanan_2	-.056	.893*	-.377	.084	-.206	-.038	-.050	-.162	.025	-.036	-.036	-.126	-.187	.031	.088	-.073	-.073	-.077
	keamanan_3	-.280	-.377	.865*	-.089	-.124	-.054	-.048	.166	-.020	-.074	-.074	-.102	-.088	-.105	-.184	-.018	-.018	-.056
	pemenuhan_1	.092	.084	-.089	.919*	-.166	-.030	-.087	-.017	.001	.057	-.079	.002	.112	-.195	-.204	-.033	-.033	-.153
	pemenuhan_2	-.099	.022	-.035	-.222	-.188	-.077	-.077	-.010	-.014	-.030	-.030	.008	-.041	-.048	-.048	-.013	-.013	-.045
	pemenuhan_3	-.142	-.206	-.124	.196	.915*	-.026	-.026	-.003	-.104	-.104	-.104	-.145	-.109	-.109	-.109	-.024	-.024	-.170
	nonpemenuhan_1	-.055	-.036	-.054	-.030	-.073	.881*	-.159	-.256	-.201	-.054	-.054	.171	-.048	-.048	-.048	-.013	-.013	-.234
	nonpemenuhan_2	.138	-.050	-.048	-.087	-.028	-.158	.918*	-.235	-.201	-.018	-.018	-.044	-.021	-.021	-.021	-.024	-.024	-.016
	nonpemenuhan_3	-.030	-.182	.186	-.017	-.033	-.256	.879*	-.005	-.005	-.005	-.005	.122	-.033	-.033	-.033	-.091	-.091	-.089
	nonpemenuhan_4	-.020	.025	-.020	.001	-.208	-.120	-.201	-.030	.932*	.070	-.168	.012	-.170	-.170	-.170	-.005	-.005	.093
	pinasi_1	-.087	-.013	-.164	.057	-.104	.054	-.218	-.005	.070	.884*	-.205	-.248	-.011	-.196	-.196	-.065	-.065	-.080
	pinasi_2	-.084	-.036	-.074	-.079	-.002	.037	.094	-.207	-.205	.924*	-.148	-.148	-.044	-.044	-.044	-.102	-.102	-.073
	pinasi_3	-.190	-.126	-.013	.002	-.145	.171	.056	-.025	.012	-.248	-.148	.893*	-.025	-.025	-.025	-.135	-.135	-.044
	kepuasan_1	.011	-.187	-.011	.112	-.041	-.048	-.088	.033	.005	-.196	-.196	-.135	.881*	-.067	-.067	-.194	-.194	-.073
	kepuasan_2	.244	.031	-.058	.013	.006	-.013	-.021	-.091	-.091	-.065	-.065	-.025	-.067	.897*	-.067	-.067	-.067	-.057
	kepuasan_3	-.008	.088	-.105	-.195	.024	-.013	.021	-.041	-.041	-.025	-.025	-.077	-.025	-.025	.927*	-.036	-.036	-.058
	loyalitas_1	-.059	.073	-.184	-.204	.097	.109	.019	.037	-.037	-.003	-.003	.127	-.010	-.010	-.010	-.328	-.328	-.181
	loyalitas_2	-.007	-.022	.018	-.003	-.034	-.109	.019	.037	-.037	-.003	-.003	.127	-.010	-.010	-.010	-.328	-.328	-.181
	loyalitas_3	.064	-.075	.056	-.153	-.170	-.234	-.016	.089	-.089	-.003	-.003	.127	-.010	-.010	-.010	-.328	-.328	-.181

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

LAMPIRAN 4
UJI RELIABILITAS

A. Variabel Pemenuhan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	3

B. Variabel Nonpenipuan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	3

C. Variabel Privasi**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	4

D. Variabel Kepuasan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	3

E. Variabel Loyalitas**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	3

F. Variabel Keamanan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	3

LAMPIRAN 5

HASIL REGRESI LINIER BERGANDA

Persamaan 1

Keamanan, Pemenuhan, Non penipuan Ke Kepuasan.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	NON, KEA, PEM ^b		Enter

- a. Dependent Variable: KEP
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,601 ^a	,361	,343	1,380

- a. Predictors: (Constant), NON, KEA, PEM
 b. Dependent Variable: KEP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114,095	3	38,032	19,967	,000 ^b
	Residual	201,905	106	1,905		
	Total	316,000	109			

- a. Dependent Variable: KEP
 b. Predictors: (Constant), NON, KEA, PEM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,290	1,238		2,658	,009
	KEA	,135	,104	,118	1,295	,198
	PEM	,252	,093	,276	2,705	,008
	NON	,266	,088	,313	3,026	,003

a. Dependent Variable: KEP

Persamaan 2

Privasi, Non penipuan, Pemenuhan, Kepuasan Ke Loyalitas.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	sqrt_kepuasan, sqrt_nonpenipuan, sqrt_privasi, sqrt_pemenuhan ^b		Enter

a. Dependent Variable: sqrt_loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,734 ^a	,539	,521	,38714

a. Predictors: (Constant), sqrt_kepuasan, sqrt_nonpenipuan, sqrt_privasi, sqrt_pemenuhan

b. Dependent Variable: sqrt_loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,393	4	4,598	30,680	,000 ^b
	Residual	15,737	105	,150		
	Total	34,130	109			

a. Dependent Variable: sqrt_loyalitas

b. Predictors: (Constant), sqrt_kepuasan, sqrt_nonpenipuan, sqrt_privasi, sqrt_pemenuhan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,461	,151		3,057	,003
	sqrt_pemenuhan	,404	,078	,442	5,155	,000
	sqrt_nonpenipuan	,146	,088	,148	1,673	,097
	sqrt_privasi	-,030	,085	-,029	-,353	,725
	sqrt_kepuasan	,286	,075	,310	3,792	,000

a. Dependent Variable: sqrt_loyalitas