

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan segala kerendahan hati, diharapkan kesediaan saudara untuk meluangkan waktunya guna mengisi daftar pertanyaan ini dengan sesungguhnya tanpa beban apapun, sehingga dapat membantu melengkapi data yang sangat saya butuhkan.

Adapun pertanyaan ini saya buat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Belanja *Online* (Studi pada konsumen OLX.co.id)”.

Selanjutnya skripsi ini disusun guna melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Jawaban yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya dan akan memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Penyusun

Fitri Bintang Permatasari

NIM. 20130410102

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
4. Intensitas belanja
 - a. > 3 kali
 - b. < 3 kali
5. Tempat tinggal (Kabupaten):

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda centang (\surd) pada jawaban yang Saudara anggap paling sesuai.
2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon Bapak/Ibu dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.
3. Keterangan alternatif jawaban dan skor:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju (1)
 - b. TS = Tidak Setuju (2)
 - c. KS = Kurang Setuju (3)
 - d. S = Setuju (4)
 - e. SS = Sangat Setuju (5)

**Kuesioner Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas
Belanja *Online***

1. Faktor Penerimaan Teknologi

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Pertanyaan				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya dapat berbelanja dengan waktu yang lebih efisien di OLX					
2	Saya dapat memahami aplikasi OLX dengan mudah					
3	Saya dapat menggunakan aplikasi OLX dengan mudah					
4	Saya nyaman ketika menggunakan OLX					
5	Fitur-fitur dalam OLX sangat membantu saya dalam proses berbelanja					
6	Saya dapat mencari barang dengan mudah di kategori yang sudah disediakan					

2. Kualitas Pelayanan Website

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Pertanyaan				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Desain aplikasi OLX menarik					
2	Desain aplikasi OLX praktis					
3	OLX menyediakan layanan keluhan konsumen					
4	OLX menyediakan layanan tanya jawab dengan konsumen					
5	OLX membantu menyelesaikan masalah konsumen dengan cekatan					

3. Kepuasan Konsumen

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Pertanyaan				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas dengan kesesuaian produk yang saya terima dengan deskripsi yang dipaparkan					
2	Saya puas dengan harga murah yang ditawarkan OLX					
3	Saya puas dengan sistem pengiriman barang yang tepat waktu di OLX					
4	Saya puas dengan proses transaksi di OLX					
5	Saya puas dengan pilihan produk terbaik yang di tawarkan OLX					
6	Saya puas dengan sistem penelusuran barang (order tracking) di OLX					

4. Loyalitas Konsumen

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Pertanyaan				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya akan melakukan pembelian kembali menggunakan OLX dikemudian hari					
2	Saya akan tetap menggunakan OLX walaupun banyak aplikasi belanja lainnya					
3	Saya akan merekomendasikan OLX kepada orang lain					
4	Saya akan mengajak orang lain menggunakan OLX					
5	Sekalipun situs belanja lain menawarkan harga yang lebih rendah, saya tetap menggunakan OLX					

LAMPIRAN 2. FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	150
	Missing	0

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	75	50,0	50,0	50,0
Valid Perempuan	75	50,0	50,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

B. Karakteristik berdasarkan usia

Statistics

Usia

N	Valid	150
	Missing	0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-25	134	89,3	89,3	89,3
26-34	10	6,7	6,7	96,0
Valid 35-43	2	1,3	1,3	97,3
44-53	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

C. Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir

Statistics

Pendidikan Terakhir

N	Valid	150
	Missing	0

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	,7	,7
	SMA	97	64,7	64,7
	Perguruan Tinggi	52	34,7	34,7
	Total	150	100,0	100,0

LAMPIRAN 3. UJI KUALITAS INSTRUMEN

A. Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,921
Approx. Chi-Square		2265,290
Bartlett's Test of Sphericity	df	231
	Sig.	,000

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
X1.1	,641			
X1.2	,870			
X1.3	,808			
X1.4	,671			
X1.5	,672			
X1.6	,516			
X2.1				,656
X2.2				,621
X2.3				,701
X2.4				,732
X2.5				,716
M1.1		,709		
M1.2		,604		
M1.3		,781		
M1.4		,715		
M1.5		,725		
M1.6		,579		
Y1.1			,676	
Y1.2			,773	
Y1.3			,661	
Y1.4			,637	
Y1.5			,667	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 8 iterations.

B. Reliabilitas

1. Variabel Faktor Penerimaan Teknologi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	6

2. Variabel Kualitas Pelayanan Website

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	5

3. Variabel Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	6

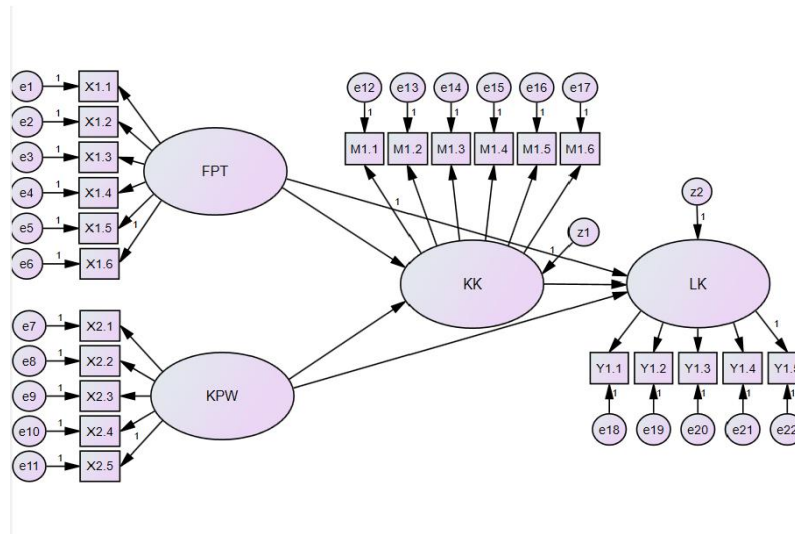
4. Variabel Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	5

LAMPIRAN 5. MODEL FIT

A. Model Pengukuran dengan SEM



B. Uji Normalitas Instrumen

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
X2.1	1.000	5.000	-.218	-1.088	-.524	-1.309
X2.2	1.000	5.000	-.275	-1.374	-.600	-1.501
X2.3	1.000	5.000	-.380	-1.900	-.115	-.288
X2.4	1.000	5.000	-.269	-1.346	-.390	-.975
X2.5	1.000	5.000	.049	.245	-.568	-1.421
Y1.1	1.000	5.000	-.191	-.953	-.321	-.803
Y1.2	1.000	5.000	.114	.568	-.673	-1.682
Y1.3	1.000	5.000	-.172	-.862	-.276	-.690
Y1.4	1.000	5.000	-.181	-.903	-.266	-.665
Y1.5	1.000	5.000	-.050	-.250	-.697	-1.743
M1.6	1.000	5.000	-.186	-.930	-.310	-.776

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
M1.5	1.000	5.000	-.447	-2.236	.574	1.436
M1.4	1.000	5.000	-.489	-2.445	.394	.986
M1.3	1.000	5.000	-.215	-1.073	.025	.063
M1.2	1.000	5.000	-.504	-2.521	.172	.431
M1.1	1.000	5.000	-.555	-2.773	.251	.629
X1.1	1.000	5.000	-.582	-2.912	.237	.593
X1.2	1.000	5.000	-.976	-4.882	1.070	2.675
X1.3	1.000	5.000	-.892	-4.462	1.149	2.872
X1.4	1.000	5.000	-.376	-1.878	-.067	-.169
X1.5	1.000	5.000	-.387	-1.937	-.185	-.463
X1.6	1.000	5.000	-.760	-3.800	.434	1.085
Multivariate					148.379	27.961

C. Identifikasi Model

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 253
Number of distinct parameters to be estimated: 49
Degrees of freedom (253 - 49): 204

Result (Default model)

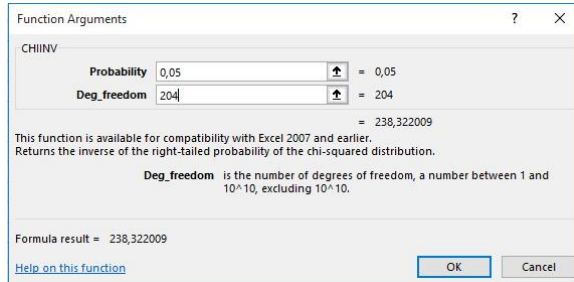
Minimum was achieved
Chi-square = 477,858
Degrees of freedom = 204
Probability level = ,000

D. Hubungan Antar Indikator dengan Variabel

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
KK	<--- FPT	,306
KK	<--- KPW	,687
LK	<--- FPT	,450
LK	<--- KPW	,124
LK	<--- KK	,462
X1.5	<--- FPT	,787
X1.4	<--- FPT	,780
X1.3	<--- FPT	,803
X1.2	<--- FPT	,788
M1.1	<--- KK	,677
M1.2	<--- KK	,628
M1.3	<--- KK	,695
M1.4	<--- KK	,788
M1.5	<--- KK	,798
M1.6	<--- KK	,765
Y1.5	<--- LK	,621
Y1.4	<--- LK	,906
Y1.3	<--- LK	,864
Y1.2	<--- LK	,740
Y1.1	<--- LK	,741
X1.1	<--- FPT	,685
X2.5	<--- KPW	,807
X2.4	<--- KPW	,749
X2.3	<--- KPW	,771
X2.2	<--- KPW	,722
X2.1	<--- KPW	,682
X1.6	<--- FPT	,619

E. Hasil Uji Goodness of Fit



CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	477,858	204	,000	2,342
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	2396,650	231	,000	10,375

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,171	,794	,744	,640
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,389	,177	,099	,162

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,095	,084	,106	,000
Independence model	,251	,242	,260	,000

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,801	,774	,875	,857	,874
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

F. Interpretasi Terhadap Model

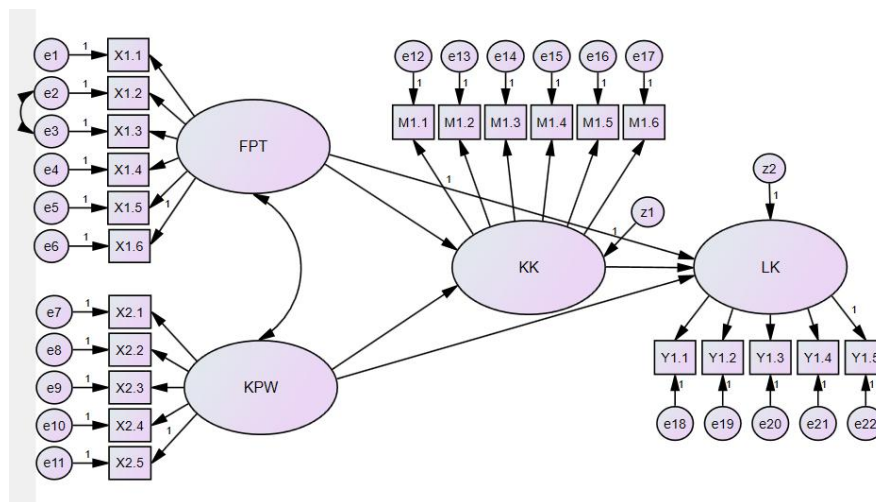
Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
FPT <--> KPW	46,847	,272
e8 <--> FPT	15,458	,128
e8 <--> e7	13,602	,165
e10 <--> e7	4,284	-,091
e18 <--> z1	4,391	,047
e18 <--> e9	5,316	-,080
e19 <--> e18	10,810	,104
e21 <--> e19	7,145	-,061
e21 <--> e20	7,620	,046
e22 <--> KPW	5,740	,139
e22 <--> e7	7,880	,142
e22 <--> e19	7,889	,119
e17 <--> FPT	5,123	,058
e17 <--> z1	4,144	-,042
e17 <--> e10	5,929	,080
e14 <--> FPT	8,853	-,087
e14 <--> e8	5,742	-,091
e14 <--> e10	6,102	-,092
e14 <--> e11	13,507	,133
e14 <--> e22	7,096	,114
e13 <--> z2	5,021	,060
e12 <--> e10	4,351	-,078
e1 <--> z1	7,043	,074
e1 <--> e12	4,739	,086
e2 <--> z2	12,052	-,079
e2 <--> e22	8,370	-,120
e3 <--> e7	7,302	-,095
e3 <--> e2	26,605	,144
e4 <--> z2	4,830	,050
e4 <--> e7	4,294	,082
e4 <--> e22	6,169	,104
e5 <--> e7	4,664	,079

			M.I.	Par Change
e5	<-->	e11	5,942	-,080
e5	<-->	e12	5,028	-,070
e6	<-->	KPW	5,995	,121
e6	<-->	e11	4,195	-,079
e6	<-->	e5	6,554	,084

G. Model Pengukuran dengan SEM Setelah Modifikasi



H. Identifikasi Model Setelah Modifikasi

Notes for Model (Default model)

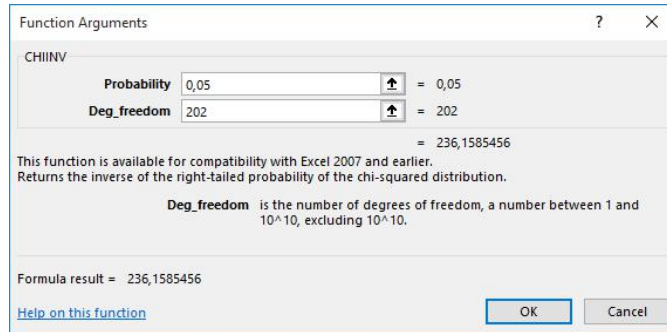
Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 253
 Number of distinct parameters to be estimated: 51
 Degrees of freedom (253 - 51): 202

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = 384,262
 Degrees of freedom = 202
 Probability level = ,000

I. Hasil Uji Goodness of Fit Setelah Modifikasi



CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	51	384,262	202	,000	1,902
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	2396,650	231	,000	10,375

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,056	,820	,774	,655
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,389	,177	,099	,162

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,078	,066	,090	,000
Independence model	,251	,242	,260	,000

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,840	,817	,917	,904	,916
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

LAMPIRAN 6. REGRESSION WEIGHT

1. Hubungan Antar Variabel

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KK	<---	FPT	,252	,115	2,203	,028	par_1
KK	<---	KPW	,500	,093	5,368	***	par_2
LK	<---	FPT	,595	,133	4,459	***	par_3
LK	<---	KPW	,045	,100	,455	,649	par_4
LK	<---	KK	,478	,132	3,630	***	par_5
X1.5	<---	FPT	1,265	,151	8,351	***	par_6
X1.4	<---	FPT	1,312	,161	8,160	***	par_7
X1.3	<---	FPT	1,120	,145	7,721	***	par_8
X1.2	<---	FPT	1,173	,158	7,415	***	par_9
M1.1	<---	KK	1,000				
M1.2	<---	KK	1,000	,130	7,718	***	par_10
M1.3	<---	KK	1,037	,122	8,467	***	par_11
M1.4	<---	KK	1,104	,117	9,451	***	par_12
M1.5	<---	KK	1,129	,118	9,566	***	par_13
M1.6	<---	KK	1,086	,118	9,215	***	par_14
Y1.5	<---	LK	1,000				
Y1.4	<---	LK	1,229	,125	9,815	***	par_15
Y1.3	<---	LK	1,190	,125	9,527	***	par_16
Y1.2	<---	LK	1,074	,126	8,535	***	par_17
Y1.1	<---	LK	1,011	,118	8,536	***	par_18
X1.1	<---	FPT	1,189	,164	7,249	***	par_19
X2.5	<---	KPW	1,000				
X2.4	<---	KPW	,919	,098	9,337	***	par_20
X2.3	<---	KPW	,969	,101	9,579	***	par_21
X2.2	<---	KPW	,922	,097	9,465	***	par_22
X2.1	<---	KPW	,865	,101	8,587	***	par_23
X1.6	<---	FPT	1,000				

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
KK	<---	FPT	,223
KK	<---	KPW	,632
LK	<---	FPT	,471
LK	<---	KPW	,051
LK	<---	KK	,428
X1.5	<---	FPT	,814
X1.4	<---	FPT	,789
X1.3	<---	FPT	,738
X1.2	<---	FPT	,703
M1.1	<---	KK	,712
M1.2	<---	KK	,663
M1.3	<---	KK	,728
M1.4	<---	KK	,815
M1.5	<---	KK	,825
M1.6	<---	KK	,794
Y1.5	<---	LK	,667
Y1.4	<---	LK	,923
Y1.3	<---	LK	,887
Y1.2	<---	LK	,778
Y1.1	<---	LK	,778
X1.1	<---	FPT	,682
X2.5	<---	KPW	,780
X2.4	<---	KPW	,747
X2.3	<---	KPW	,764
X2.2	<---	KPW	,756
X2.1	<---	KPW	,694
X1.6	<---	FPT	,657