

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dalam rangka untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, berikut ini saya meminta bantuan kepada saudara/saudari mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk menjadi responden penelitian ini. Saya berharap saudara/saudari berkenan memberikan jawaban secara obyektif dan jujur sehingga memberikan manfaat untuk penelitian ini. Jawaban yang saudara/saudari berikan merupakan suatu hal yang sangat berarti, oleh karena itu saya meminta saudara/saudari berkontribusi dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban terbaik demi kemajuan kita bersama. Jawaban yang saudara/saudari berikan merupakan sebuah rahasia, saya berkomitmen untuk menjaga rahasia tersebut sesuai dengan etika penelitian yang ada.

Sekian dan terima kasih. Semoga jawaban yang saudara/saudari berikan memberikan manfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Hormat saya,

Burhanuddin

A. IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden : _____ (diisi oleh peneliti)

Tanggal Pengisian : _____

1. Nama : _____

2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

3. Jurusan : _____

4. Angkatan : _____

5. Pernah Belanja *Online* di Zalora Indonesia

a. 2 kali b. 3 kali c. >3 (lebih dari 3) kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah daftar pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai persepsi Saudara/saudari.

Tidak ada jawaban benar atau salah, tetapi peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Saudara/saudari.

2. Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :

a. SS : Sangat Setuju nilainya (5)

b. S : Setuju nilainya (4)

c. N : Netral nilainya (3)

d. TS : Tidak Setuju nilainya (2)

e. STS : Sangat Tidak Setuju nilainya (1)

C. ITEM PERNYATAAN

VARIABEL <i>ONLINE TRUST</i>						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa Zalora Indonesia memiliki nilai kejujuran yang tinggi dalam menyediakan produk <i>online</i> .					
2	Saya percaya bahwa harga yang ditawarkan oleh Zalora Indonesia sebanding dengan kualitas produk.					
3	Saya merasa spesifikasi produk yang dijual oleh Zalora Indonesia sesuai dengan yang ditawarkan.					
4	saya mengetahui Zalora Indonesia merupakan <i>e-commerce</i> yang terpercaya					

VARIABEL <i>CONVENIENCE ONLINE SHOPPING</i>						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa belanja di Zalora Indonesia terjamin keamanannya					
2	Saya tertarik berbelanja <i>online</i> karena tampilan pada Zalora Indonesia menarik					

3	Saya merasakan kemudahan berbelanja <i>online</i> di Zalora Indonesia					
4	Saya merasakan kemudahan mengakses situs Zalora Indonesia					

VARIABEL CUSTOMER SATISFACTION						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan Zalora Indonesia sesuai dengan harapan saya					
2	Saya merasa barang yang saya beli di Zalora Indonesia memiliki kualitas yang bagus					
3	Saya memperoleh pengalaman berbelanja <i>online</i> yang menyenangkan di Zalora Indonesia					
4	Saya merasa belanja di Zalora Indonesia adalah keputusan yang tepat					

VARIABEL REPURCHASE INTENTION						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya mempunyai niat untuk membeli kembali di Zalora Indonesia					

2	Saya akan merekomendasikan Zalora Indonesia kepada keluarga dan teman-teman saya					
3	Saya merasa lebih mengutamakan berbelanja di Zalora Indonesia					
4	Jika saya bisa, saya akan selalu menggunakan Zalora Indonesia					

LAMPIRAN 2. STATISTIK DATA PENELITIAN

Teknik penyebaran kuesioner	Kuesioner yang dibagi	Kuesioner yang terkumpul
1. Penyebaran <i>online</i>	2037	54
2. Penyebaran secara langsung	120	96
Total	2157	150
Kuesioner yang digunakan		150

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	54	36 %
2	Wanita	96	64 %
Total		150	100 %

LAMPIRAN 3. UJI DESKRIPTIF

VARIABEL KEPERCAYAAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KE1	150	2	5	3.77	.752
KE2	150	2	5	3.85	.763
KE3	150	2	5	3.84	.803
KE4	150	2	5	3.79	.753
Valid N (listwise)	150				

VARIABEL KENYAMANAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEN1	150	2	5	3.77	.829
KEN2	150	2	5	3.87	.791
KEN3	150	2	5	3.93	.816
KEN4	150	2	5	3.83	.809
KEN5	150	2	5	3.77	.845
Valid N (listwise)	150				

VARIABEL KEPUASAN

Descriptive Statistics

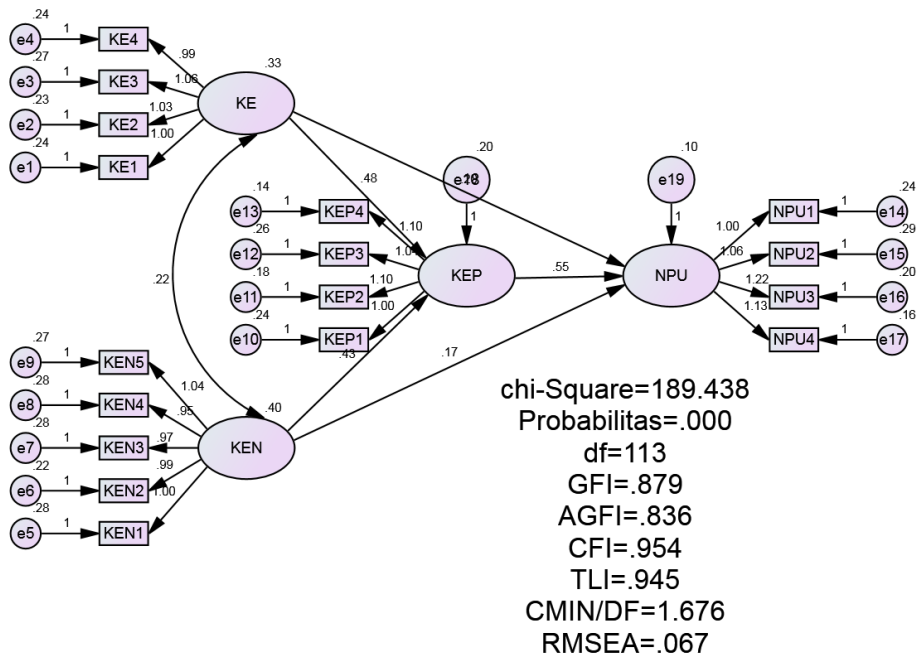
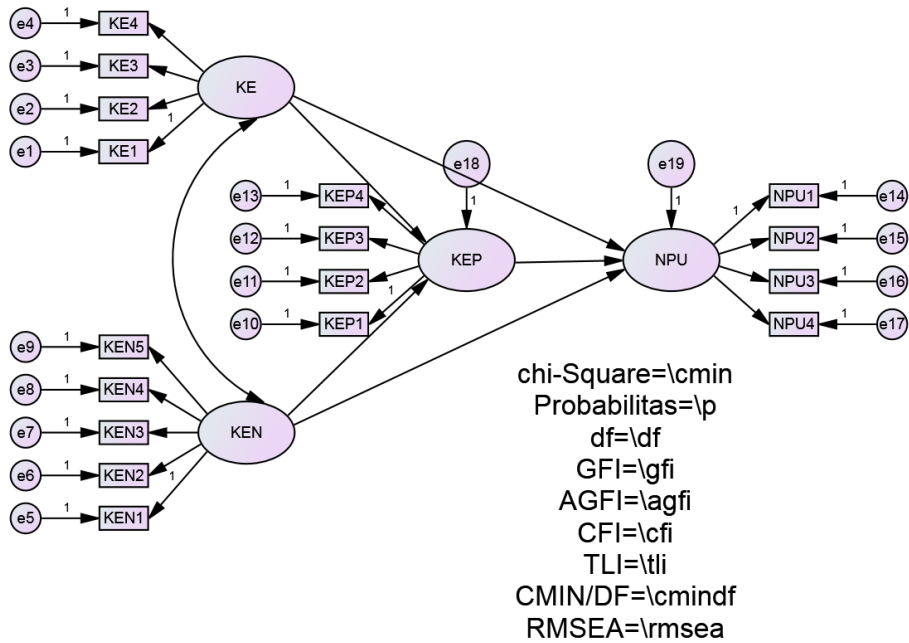
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	150	2	5	3.72	.828
KEP2	150	2	5	3.79	.848
KEP3	150	2	5	3.82	.860
KEP4	150	2	5	3.74	.823
Valid N (listwise)	150				

VARIABEL NIAT PEMBELIAN ULANG

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NPU1	150	2	5	3.77	.787
NPU2	150	2	5	3.70	.841
NPU3	150	2	5	3.75	.874
NPU4	150	2	5	3.72	.804
Valid N (listwise)	150				

LAMPIRAN 4. MODEL PENELITIAN



LAMPIRAN 5. UJI VALIDITAS

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

	Estimate
KEP <--- KE	.410
KEP <--- KEN	.409
NPU <--- KEP	.597
NPU <--- KE	.183
NPU <--- KEN	.178
KE1 <--- KE	.761
KE2 <--- KE	.772
KE3 <--- KE	.756
KE4 <--- KE	.753
KEN1 <--- KEN	.769
KEN2 <--- KEN	.800
KEN3 <--- KEN	.757
KEN4 <--- KEN	.751
KEN5 <--- KEN	.787
KEP1 <--- KEP	.803
KEP2 <--- KEP	.862
KEP3 <--- KEP	.805
KEP4 <--- KEP	.892
NPU1 <--- NPU	.781
NPU2 <--- NPU	.771
NPU3 <--- NPU	.860
NPU4 <--- NPU	.865

LAMPIRAN 6. DEGREE OF FREEDOM

Computation of degrees of freedom (Default model)

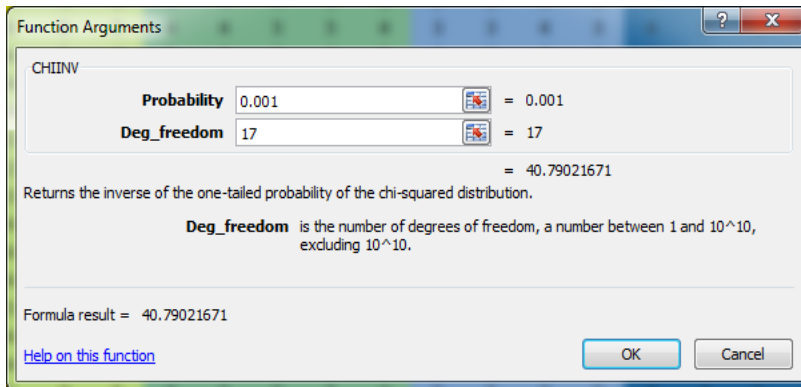
Number of distinct sampel moments:	153
Number of distinct parameters to be estimated:	40
Degrees of freedom (153 - 40):	113

LAMPIRAN 7. UJI NORMALITAS

Assessment of normality (Group number 1)

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
NPU4	2.000	5.000	-.076	-.380	-.551	-1.377
NPU3	2.000	5.000	.015	.076	-.937	-2.342
NPU2	2.000	5.000	.068	.339	-.790	-1.974
NPU1	2.000	5.000	-.242	-1.208	-.336	-.839
KEP4	2.000	5.000	-.141	-.707	-.563	-1.409
KEP3	2.000	5.000	-.219	-1.094	-.693	-1.733
KEP2	2.000	5.000	-.110	-.549	-.755	-1.887
KEP1	2.000	5.000	.203	1.017	-.930	-2.326
KEN5	2.000	5.000	-.290	-1.451	-.487	-1.217
KEN4	2.000	5.000	-.134	-.669	-.649	-1.622
KEN3	2.000	5.000	-.174	-.871	-.848	-2.119
KEN2	2.000	5.000	-.249	-1.244	-.448	-1.119
KEN1	2.000	5.000	-.127	-.633	-.644	-1.609
KE4	2.000	5.000	-.208	-1.041	-.273	-.682
KE3	2.000	5.000	-.250	-1.249	-.456	-1.140
KE2	2.000	5.000	-.475	-2.375	.115	.286
KE1	2.000	5.000	-.458	-2.289	.111	.279
Multivariate					-5.320	-1.282

LAMPIRAN 8. UJI OUTLIER



Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
118	36.259	.004	.471
39	32.441	.013	.593
55	29.182	.033	.874
43	26.573	.065	.989
146	26.396	.068	.977
2	26.130	.072	.963
64	25.486	.084	.973
133	25.161	.091	.968
143	24.803	.099	.967
123	24.400	.109	.971
121	23.255	.141	.997
54	23.132	.145	.995
78	23.101	.146	.989
3	22.986	.150	.985
13	22.961	.151	.973
51	22.701	.159	.974
93	22.689	.160	.957
73	22.515	.166	.952
106	22.498	.166	.925
116	22.432	.169	.900
148	22.209	.177	.904
7	22.178	.178	.868
103	21.896	.189	.890
28	21.799	.193	.869
63	21.638	.199	.864

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
128	21.564	.202	.836
30	21.532	.203	.790
11	21.345	.211	.797
130	21.213	.217	.786
115	21.086	.222	.774
60	21.084	.223	.710
99	20.716	.239	.798
97	20.684	.241	.752
50	20.663	.242	.696
40	20.656	.242	.629
6	20.650	.242	.558
135	20.622	.244	.497
120	20.548	.247	.461
22	20.488	.250	.420
142	20.424	.253	.381
104	20.235	.262	.411
12	19.838	.283	.559
145	19.734	.288	.546
140	19.334	.310	.696
144	19.300	.312	.650
72	19.286	.312	.590
45	19.217	.316	.561
49	19.166	.319	.521
70	18.996	.329	.552
114	18.950	.331	.511
100	18.714	.345	.584
24	18.705	.346	.521
132	18.541	.356	.553
53	18.503	.358	.508
66	18.491	.359	.448
42	18.472	.360	.393
21	18.341	.368	.407
58	17.911	.394	.608
52	17.736	.406	.650
90	17.656	.411	.636
137	17.599	.415	.608
80	17.552	.418	.573
33	17.544	.418	.513
107	17.536	.419	.452
10	17.482	.422	.422

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
17	17.462	.424	.371
88	17.444	.425	.321
125	17.441	.425	.266
117	17.436	.425	.218
1	17.414	.427	.182
96	17.271	.436	.201
126	17.096	.448	.239
20	16.994	.455	.241
27	16.904	.461	.237
59	16.858	.464	.211
71	16.756	.471	.214
113	16.744	.472	.174
110	16.719	.474	.145
37	16.718	.474	.111
76	16.613	.481	.114
101	16.604	.481	.088
85	16.532	.486	.082
124	16.443	.493	.080
95	16.387	.497	.070
147	16.173	.512	.102
98	16.072	.519	.104
138	16.069	.519	.078
134	15.924	.529	.092
102	15.907	.530	.071
149	15.905	.531	.052
61	15.634	.550	.094
4	15.596	.553	.078
92	15.584	.554	.059
87	15.203	.581	.146
75	15.167	.583	.123
129	14.904	.602	.196
62	14.899	.603	.155
68	14.852	.606	.136
105	14.554	.628	.232
26	14.493	.632	.213

LAMPIRAN 9. UJI HIPOTESIS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP <--- KE	.476	.120	3.960	***	par_14
KEP <--- KEN	.426	.104	4.103	***	par_15
NPU <--- KEP	.552	.098	5.663	***	par_16
NPU <--- KE	.196	.098	2.010	.044	par_17
NPU <--- KEN	.171	.084	2.032	.042	par_18
KE1 <--- KE	1.000				
KE2 <--- KE	1.029	.111	9.288	***	par_1
KE3 <--- KE	1.061	.122	8.715	***	par_2
KE4 <--- KE	.991	.111	8.908	***	par_3
KEN1 <--- KEN	1.000				
KEN2 <--- KEN	.994	.100	9.901	***	par_4
KEN3 <--- KEN	.970	.104	9.328	***	par_5
KEN4 <--- KEN	.953	.104	9.188	***	par_6
KEN5 <--- KEN	1.043	.105	9.914	***	par_7
KEP1 <--- KEP	1.000				
KEP2 <--- KEP	1.100	.091	12.071	***	par_8
KEP3 <--- KEP	1.042	.095	10.937	***	par_9
KEP4 <--- KEP	1.103	.086	12.770	***	par_10
NPU1 <--- NPU	1.000				
NPU2 <--- NPU	1.056	.105	10.018	***	par_11
NPU3 <--- NPU	1.224	.109	11.226	***	par_12
NPU4 <--- NPU	1.131	.097	11.645	***	par_13

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KEN	KE	KEP	NPU
KEP	.409	.410	.000	.000
NPU	.178	.183	.597	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KEN	KE	KEP	NPU
KEP	.000	.000	.000	.000
NPU	.244	.245	.000	.000

LAMPIRAN 10. MODEL FIT

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	40	189.438	113	.000	1.676
Saturated model	153	.000	0		
Independence model	17	1797.527	136	.000	13.217

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.030	.879	.836	.649
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.309	.205	.105	.182

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.895	.873	.955	.945	.954
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.067	.050	.084	.048
Independence model	.286	.275	.298	.000