

LAMPIRAN

LAMPIRAN KUISIONER

Pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* (Studi pada pelanggan toko *online* Lazada)

Dalam rangka menyelesaikan Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Rhoma Efria

NIM : 20140410241

Jurusan : Manajemen Operasional

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* (Studi pada pelanggan toko *online* Lazada)”. Untuk itu saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i agar kiranya mengisi angket ini.

Mengingat mutu atau kualitas penelitian ini sangat tergantung dari angket yang saudara/saudari, sehingga saya mohon agar Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi sejujurnya berdasarkan pengalaman yang saudara alami. Atas perhatiannya dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Rhoma Efria

A. Petunjuk pengisian Kuisisioner

1. Isilah data dari Anda sebelum melakukan pengisian kuisisioner
2. Petunjuk pengisian

Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :

- a. SS : Sangat Setuju (5)
- b. S : Setuju (4)
- c. KS : Kurang Setuju (3)
- d. TS : Tidak Setuju (2)
- e. STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Saudara/Saudari paling tepat dengan memberi tanda (\checkmark) pada setiap butir pertanyaan.

B. Data Responden

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki - laki
 - Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :
 - SD
 - SLTP
 - SMU/SMK
 - Diploma
 - Sarjana
4. Usia : _____ tahun

C. Screening

1. Apakah Anda pernah membeli produk di toko *online* Lazada?
 - a. Ya, silahkan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.
 - 1 kali
 - 2-3 kali
 - >3 kali
 - b. Tidak, cukup sampai disini untuk pertanyaan.
2. Produk apa yang sering Anda beli di toko *online* Lazada?
 - Elektronik
 - Olahraga
 - Fashion
 - Rumah tangga
 - Aksesoris
 - Otomotif
 - Kesehatan/kecantikan
 - Lainnya :

DAFTAR PERTANYAAN

No	<i>E-Service quality</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	Lazada memudahkan saya untuk menemukan produk yang saya butuhkan					
2	Lazada memiliki <i>loading times</i> yang cepat					
3	Lazada memudahkan saya ketika <i>log in</i> dan <i>log out</i> dengan cepat					
4	Lazada mengirimkan <i>e-mail</i> konfirmasi pemesanan secara cepat					
5	Lazada menyediakan item untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai					
6	Lazada berfungsi dengan baik ketika saya gunakan					
7	Lazada mudah untuk dioperasikan					
8	Saya merasa privasi saya terlindungi selama mengakses situs atau aplikasi Lazada					
9	Saya merasa aman bertransaksi dengan situs atau aplikasi Lazada					

No	<i>E-Customer Satisfaction</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	Lazada menyediakan produk yang berkualitas					
2	Lazada memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang saya harapkan					

No	<i>E-Customer Satisfaction</i>	SS	S	KS	TS	STS
3	Ketika Saya membutuhkan bantuan, Lazada memberikan layanan dengan cepat.					
4	Saya merasa bangga menggunakan produk yang dibeli dari Lazada					
5	Harga produk di Lazada sesuai dengan kualitas yang didapatkan					
6	Harga yang dibayarkan ketika berbelanja di Lazada sesuai dengan kuantitas produk yang dipesan					
7	Harga yang dibayarkan ketika berbelanja <i>online</i> di Lazada sesuai dengan harapan saya					
8	Ketika saya bertransaksi di Lazada, tidak ada biaya tambahan seperti biaya administrasi dan lain sebagainya					
9	Produk di Lazada memuaskan					
10	Saya puas dengan kemudahan dalam berbelanja di Lazada.					

No	<i>E-Customer Loyalty</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berkomitmen untuk membeli kembali di Lazada					
2	Saya berlangganan di Lazada					

No	<i>E-Customer Loyalty</i>	SS	S	KS	TS	STS
3	Saya membeli kembali di Lazada secara konsisten					
4	Saya tidak tertarik membeli di toko <i>online</i> lain walaupun harganya lebih murah					
5	Saya tidak tertarik dengan promosi toko <i>online</i> lain					

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap agar dapat diproses lebih lanjut dalam penelitian. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i, kurang lebihnya peneliti mohon maaf jika ada salah kata maupun kalimat.

LAMPIRAN SPSS

Lampiran 1

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ 20 Tahun	32	30.5	30.5	30.5
21-30 Tahun	61	58.1	58.1	88.6
Valid 31-40 Tahun	7	6.7	6.7	95.2
41-50 Tahun	5	4.8	4.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Lampiran 2

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	53	50.5	50.5	50.5
Valid Perempuan	52	49.5	49.5	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Lampiran 3

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	1	1.0	1.0	1.0
SLTP	3	2.9	2.9	3.8
Valid SMU/SMK	61	58.1	58.1	61.9
Diploma	12	11.4	11.4	73.3
Sarjana	28	26.7	26.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Lampiran 4

Membeli Produk di Toko Online Lazada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Kali	0	0	0	0
Valid 2-3 Kali	76	72.4	72.4	72.4
Valid > 3 Kali	29	27.6	27.6	27.6
Total	105	100.0	100.0	

Lampiran 5

Produk apa yang sering Anda beli di toko online Lazada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Elektronik	24	22.9	22.9	22.9
Valid Olahraga	3	2.9	2.9	25.7
Valid Fashion	37	35.2	35.2	61.0
Valid Perabotan/Perlengkapan	3	2.9	2.9	63.8
Valid Rumah Tangga				
Valid Aksesoris	16	15.2	15.2	79.0
Valid Otomotif	4	3.8	3.8	82.9
Valid Kesehatan/Kecantikan	11	10.5	10.5	93.3
Valid Lain-Lain	7	6.7	6.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Lampiran 6

E-Service Quality Correlations

	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X
X.1 Pearson Correlation	1	.772**	.764**	.795**	.782**	.744**	.793**	.790**	.814**	.906**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.2 Pearson Correlation	.772**	1	.773**	.727**	.760**	.755**	.767**	.755**	.733**	.876**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.3 Pearson Correlation	.764**	.773**	1	.757**	.760**	.725**	.713**	.727**	.706**	.862**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.4 Pearson	.795**	.727**	.757**	1	.758	.803	.780	.692	.785	.888

	Correlation		**	**		**	**	**	**	**	**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.5	Pearson Correlation	.782 [*]	.760 ^{**}	.760 ^{**}	.758 ^{**}	1	.739 ^{**}	.766 ^{**}	.797 ^{**}	.835 ^{**}	.899 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.6	Pearson Correlation	.744 [*]	.755 ^{**}	.725 ^{**}	.803 ^{**}	.739 ^{**}	1	.785 ^{**}	.795 ^{**}	.799 ^{**}	.894 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.7	Pearson Correlation	.793 [*]	.767 ^{**}	.713 ^{**}	.780 ^{**}	.766 ^{**}	.785 ^{**}	1	.723 ^{**}	.769 ^{**}	.887 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.8	Pearson Correlation	.790 [*]	.755 ^{**}	.727 ^{**}	.692 ^{**}	.797 ^{**}	.795 ^{**}	.723 ^{**}	1	.837 ^{**}	.887 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X.9	Pearson Correlation	.814 [*]	.733 ^{**}	.706 ^{**}	.785 ^{**}	.835 ^{**}	.799 ^{**}	.769 ^{**}	.837 ^{**}	1	.911 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
X	Pearson Correlation	.906 [*]	.876 ^{**}	.862 ^{**}	.888 ^{**}	.899 ^{**}	.894 ^{**}	.887 ^{**}	.887 ^{**}	.911 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	105	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	9

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.3	Pearson Correlation	.704**	.768**	1	.753**	.725**	.762**	.693**	.730**	.719**	.741**	.854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.4	Pearson Correlation	.782**	.748**	.753**	1	.766**	.736**	.766**	.710**	.775**	.752**	.875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.5	Pearson Correlation	.790**	.799**	.725**	.766**	1	.761**	.791**	.750**	.811**	.814**	.900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.6	Pearson Correlation	.771**	.799**	.762**	.736**	.761**	1	.793**	.756**	.821**	.867**	.910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.7	Pearson Correlation	.750**	.771**	.693**	.766**	.791**	.793**	1	.731**	.810**	.823**	.892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.8	Pearson Correlation	.713**	.699**	.730**	.710**	.750**	.756**	.731**	1	.757**	.736**	.853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.9	Pearson Correlation	.751**	.775**	.719**	.775**	.811**	.821**	.810**	.757**	1	.820**	.905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z.10	Pearson Correlation	.809**	.823**	.741**	.752**	.814**	.867**	.823**	.736**	.820**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Z	Pearson Correlation	.881**	.891**	.854**	.875**	.900**	.910**	.892**	.853**	.905**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	105	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	10

Lampiran Descriptive

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-Service quality	105	10	44	33.03	6.325
E-Customer Satisfaction	105	10	50	36.45	7.060
E-Customer Loyalty	105	6	25	15.43	4.045
Valid N (listwise)	105				

Uji Regresi Linear Sederhana

Lampiran 7

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.041	2.091		2.889	.005
E-Service quality	.921	.062	.825	14.804	.000

a. Dependent Variable: E-Customer Satisfaction

Lampiran 7

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.677	4.011

a. Predictors: (Constant), E-Service quality

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3526.613	1	3526.613	219.170	.000 ^b
Residual	1657.349	103	16.091		
Total	5183.962	104			

a. Dependent Variable: E-Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), E-Service quality

Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Lampiran 8

Uji Normalitas

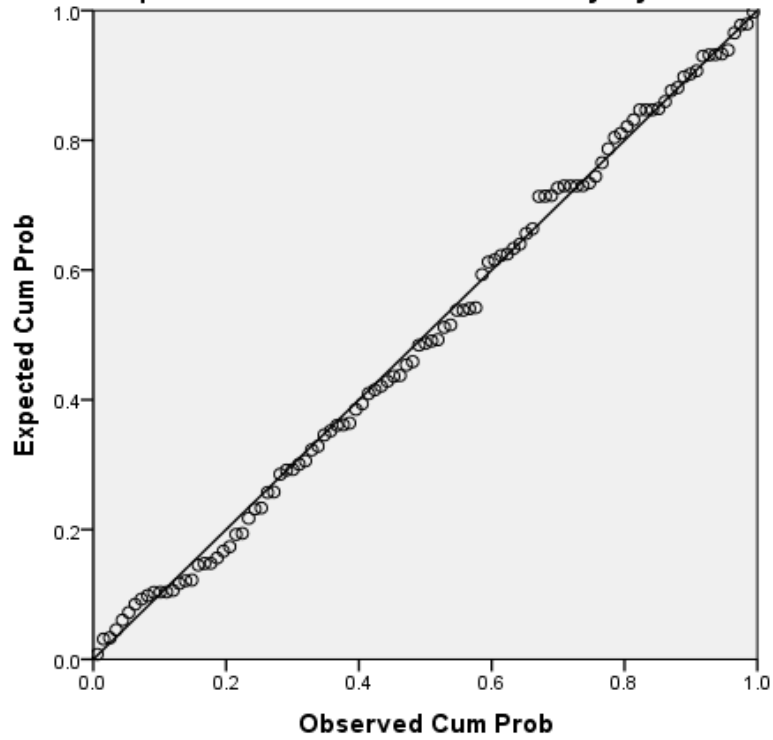
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.20266689
	Absolute	.049
Most Extreme Differences	Positive	.039
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.497
Asymp. Sig. (2-tailed)		.966

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: E-Customer Loyalty



Uji Multikolinearitas

Lampiran 9

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.015	1.753		1.149	.253		
	E-Service quality	.181	.089	.283	2.043	.044	.320	3.128
	E-Customer Satisfaction	.204	.079	.356	2.567	.012	.320	3.128

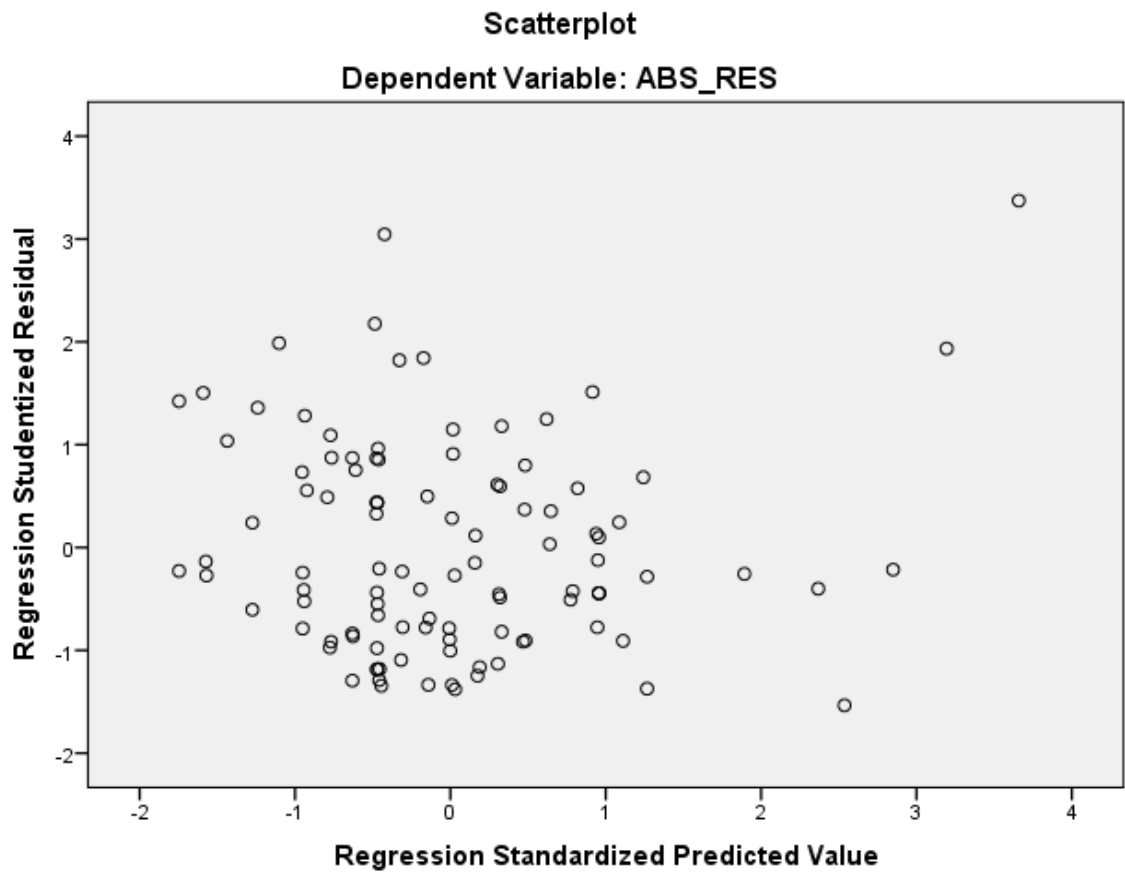
a. Dependent Variable: E-Customer Loyalty

Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 10

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.690	1.008		3.660	.000
1 E-Service quality	-.032	.051	-.110	-.632	.529
E-Customer Satisfaction	-.001	.046	-.003	-.016	.987

a. Dependent Variable: ABS_RES



Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 11

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.373	.361	3.234

a. Predictors: (Constant), E-Customer Satisfaction, E-Service quality

Lampiran 11

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	634.978	2	317.489	30.358	.000 ^b
	Residual	1066.736	102	10.458		
	Total	1701.714	104			

a. Dependent Variable: E-Customer Loyalty

b. Predictors: (Constant), E-Customer Satisfaction, E-Service quality

Lampiran 11

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.015	1.753		1.149	.253
	E-Service quality	.181	.089	.283	2.043	.044
	E-Customer Satisfaction	.204	.079	.356	2.567	.012

a. Dependent Variable: E-Customer Loyalty