

LAMPIRAN 1. KUESIONER**Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Nomor HP :

Petunjuk Pengisian

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral/Biasa (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No	Kuesioner	1	2	3	4	5
Niat Berperilaku						
1.	Sangat mungkin saya akan berbelanja di Shopee dalam waktu dekat.					
2.	Saya berkeinginan untuk membeli sesuatu di Shopee di masa yang akan datang.					
3.	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan Shopee kepada teman-teman saya.					
Kepercayaan						
1.	Saya menaruh kepercayaan kepada situs <i>e-commerce</i> Shopee.					

Lanjutan lampiran 1.

No	Kuesioner	1	2	3	4	5
2.	Saya berkeyakinan bahwa Shopee berkomitmen melayani konsumen dengan baik dan menepati janji-janjinya kepada konsumen.					
3.	Saya percaya bahwa Shopee merupakan <i>e-commerce</i> yang kinerjanya dapat diandalkan.					
4.	Saya yakin Shopee akan memberikan pelayanan sesuai yang saya harapkan.					
5.	Saya tidak ragu untuk tertarik dan percaya pada Shopee.					
Persepsi Risiko						
1.	Saya merasa khawatir produk yang saya beli dari Shopee tidak sesuai harapan.					
2.	Saya merasa khawatir uang yang saya bayarkan akan hilang dan saya tidak menerima barang yang saya pesan.					
3.	Saya merasa terdapat ketidakpastian ketika belanja melalui Shopee.					
4.	Dibandingkan berbelanja di <i>e-commerce</i> lain, belanja melalui Shopee beresiko lebih tinggi.					
Persepsi Manfaat						
1.	Saya merasa nyaman berbelanja di Shopee.					
2.	Saya merasa dapat menghemat waktu ketika berbelanja melalui Shopee.					

Lanjutan lampiran 1.

No	Kuesioner	1	2	3	4	5
3.	Saya dapat menghemat biaya yang biasa saya gunakan untuk berbelanja.					
4.	Saya merasa dimudahkan dengan adanya Shopee.					
Kualitas Informasi						
1.	Saya percaya bahwa informasi produk yang diberikan di situs Shopee selalu akurat.					
2.	Menurut saya, informasi yang disediakan Shopee sangat berguna.					
3.	Saya percaya bahwa informasi yang ada di Shopee selalui diperbarui.					
4.	Saya berpendapat informasi yang dicantumkan di situs Shopee dapat dipercaya.					
5.	Informasi yang ada di Shopee cukup meyakinkan untuk melakukan transaksi.					
6.	Saya merasa puas dengan informasi baik produk, promo, dan informasi lain yang disediakan oleh Shopee.					
Persepsi Perlindungan Privasi						
1.	Saya khawatir terhadap Shopee karena mengumpulkan terlalu banyak informasi pribadi.					
2.	Saya khawatir Shopee akan menggunakan informasi pribadi saya untuk tujuan lain tanpa sepengetahuan saya.					

Lanjutan lampiran 1.

No	Kuesioner	1	2	3	4	5
3.	Saya khawatir Shopee membagikan informasi pribadi saya kepada pihak lain tanpa persetujuan saya.					
4.	Saya khawatir akan adanya kemungkinan peretas yang dapat mengakses informasi pribadi saya.					
5.	Saya khawatir akan keprivasian informasi selama transaksi.					
6.	Saya khawatir data pribadi saya akan dijual ke pihak lain.					
Persepsi Perlindungan Keamanan						
1.	Saya yakin Shopee menerapkan sistem keamanan di situsnya untuk melindungi konsumen.					
2.	Saya merasa aman bertransaksi dengan Shopee.					
3.	Saya merasa aman dengan sistem pembayaran Shopee.					
4.	Saya menganggap Shopee dilindungi oleh sistem keamanan terkini.					
<i>Third-Party Seal</i>						
1.	Shopee memberikan jaminan yang lengkap dan akurat dalam transaksi.					
2.	Shopee mengurangi kekhawatiran konsumen melalui kerja sama dengan bank dalam urusan pembayaran dan pengembalian uang.					

Lanjutan lampiran 1.

No	Kuesioner	1	2	3	4	5
3.	Menurut saya Shopee berusaha sudah mematuhi integritas praktik bisnis.					
Reputasi Positif						
1.	Shopee merupakan <i>e-commerce</i> yang terkenal.					
2.	Shopee merupakan <i>e-commerce</i> yang memiliki reputasi baik.					
3.	Shopee berkomitmen mengurangi risiko dalam belanja <i>online</i> .					
4.	Shopee mementingkan kenyamanan konsumen ketika bertransaksi.					
Familiarity						
1.	Saya terbiasa berbelanja secara <i>online</i> .					
2.	Saya terbiasa dengan tampilan Shopee.					
3.	Saya tahu bagaimana cara melakukan transaksi melalui Shopee.					
4.	Saya familier dengan pembelian produk di Shopee.					
Kecenderungan untuk Percaya						
1.	Saya cenderung mudah memercayai orang lain.					
2.	Menurut saya setiap orang dapat dipercaya.					
3.	Saya tetap memercayai orang lain meskipun mereka memberikan alasan untuk tidak dipercayai.					
4.	Saya memercayai agama atau keyakinan tertentu.					

Lampiran 2.3. Tabel R-Square**R Square**

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,860	0,850
Niat Berperilaku	0,742	0,732
Persepsi Risiko	0,736	0,716

Lampiran 2.4. Tabel *Construct Reliability* dan *Validity*

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Familiarity	0,884	0,884	0,920	0,884
Kecenderungan untuk Percaya	0,890	1,209	0,924	0,890
Kepercayaan	0,874	0,875	0,908	0,874
Kualitas Informasi	0,875	0,877	0,906	0,875
Niat Berperilaku	0,806	0,807	0,886	0,806
Persepsi Perlindungan Keamanan	0,867	0,870	0,910	0,913
Persepsi Manfaat		1,000		
Persepsi Perlindungan Privasi	0,913	0,916	0,933	0,700
Persepsi Risiko		1,000		
Reputasi Positif	0,895	0,896	0,927	0,895
Third-Party Seal	0,809	0,811	0,887	0,867

Lampiran 2.5. Tabel Kriteria Fornell-Larcker

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

	F	KP	K	KI	NB	PPK	PM	PPP	PR	RP	TPS
Familiarity	0,861										
Kecenderungan untuk Percaya	0,341	0,896									
Kepercayaan	0,790	0,247	0,816								
Kualitas Informasi	0,744	0,249	0,866	0,785							
Niat Berperilaku	0,765	0,122	0,821	0,742	0,849						
Persepsi Perlindungan Keamanan	0,709	0,409	0,839	0,823	0,689	0,846					
Persepsi Manfaat	0,752	0,281	0,873	0,827	0,806	0,784					
Persepsi Perlindungan Privasi	0,707	0,168	0,822	0,823	0,790	0,779	0,722	0,837			
Persepsi Risiko	-0,702	-0,100	-0,802	-0,811	-0,765	-0,710	-0,741	-0,785			
Reputasi Positif	0,772	0,392	0,838	0,765	0,730	0,834	0,791	0,730	-0,650	0,872	
Third-Party Seal	0,739	0,412	0,848	0,825	0,677	0,873	0,806	0,732	-0,672	0,850	0,851

Lampiran 2.6. Tabel *Cross Loading*

Cross Loadings

	F	KP	K	KI	NB	PPK	PM	PPP	PR	RP	TPS
F1	0,832	0,285	0,640	0,607	0,655	0,624	0,655	0,550	-0,592	0,602	0,634
F2	0,870	0,364	0,726	0,686	0,636	0,711	0,665	0,646	-0,601	0,729	0,652
F3	0,852	0,184	0,669	0,629	0,639	0,587	0,604	0,629	-0,621	0,636	0,626
F4	0,890	0,318	0,687	0,641	0,703	0,642	0,668	0,608	-0,604	0,690	0,635
K1	0,616	0,178	0,827	0,702	0,660	0,677	0,707	0,667	-0,724	0,682	0,666
K2	0,656	0,215	0,856	0,793	0,665	0,712	0,755	0,718	-0,697	0,735	0,738
K3	0,574	0,070	0,811	0,662	0,662	0,646	0,692	0,651	-0,664	0,596	0,661
K4	0,685	0,197	0,770	0,686	0,676	0,627	0,666	0,642	-0,573	0,625	0,665
K5	0,694	0,347	0,811	0,685	0,690	0,755	0,735	0,672	-0,605	0,774	0,729
KI1	0,571	0,219	0,643	0,746	0,500	0,620	0,577	0,688	-0,642	0,620	0,652
KI2	0,523	0,183	0,611	0,738	0,479	0,636	0,619	0,548	-0,625	0,467	0,589
KI3	0,561	0,183	0,696	0,796	0,654	0,663	0,675	0,674	-0,623	0,634	0,657
KI4	0,525	0,206	0,683	0,809	0,593	0,610	0,669	0,640	-0,644	0,573	0,680
KI5	0,589	0,205	0,695	0,820	0,589	0,675	0,670	0,651	-0,623	0,584	0,602
KI6	0,725	0,177	0,746	0,800	0,666	0,673	0,683	0,673	-0,663	0,713	0,701
KP1	0,381	0,949	0,305	0,305	0,177	0,462	0,336	0,215	-0,156	0,422	0,442
KP2	0,232	0,853	0,143	0,134	0,054	0,303	0,164	0,080	-0,013	0,304	0,310
KP3	0,198	0,883	0,119	0,136	0,011	0,228	0,160	0,082	-0,016	0,253	0,284
NB1	0,625	0,169	0,694	0,599	0,804	0,596	0,657	0,657	-0,652	0,635	0,569
NB2	0,682	0,069	0,676	0,659	0,881	0,556	0,673	0,708	-0,690	0,562	0,541
NB3	0,639	0,074	0,722	0,630	0,860	0,604	0,723	0,648	-0,608	0,663	0,614
PM1	0,601	0,182	0,715	0,658	0,668	0,645	0,829	0,619	-0,636	0,616	0,621
PM2	0,666	0,213	0,766	0,699	0,690	0,675	0,856	0,604	-0,617	0,755	0,735
PM3	0,618	0,283	0,704	0,696	0,675	0,619	0,838	0,591	-0,618	0,610	0,651
PM4	0,631	0,273	0,724	0,711	0,630	0,688	0,781	0,562	-0,557	0,703	0,721
PPK1	0,603	0,304	0,681	0,703	0,604	0,782	0,638	0,684	-0,571	0,645	0,685
PPK2	0,689	0,384	0,729	0,735	0,575	0,885	0,659	0,666	-0,640	0,754	0,756
PPK3	0,677	0,326	0,727	0,678	0,577	0,882	0,689	0,659	-0,646	0,701	0,751
PPK4	0,543	0,370	0,702	0,669	0,580	0,831	0,669	0,628	-0,539	0,722	0,760
PPP1	0,458	0,054	0,592	0,656	0,576	0,551	0,570	0,739	-0,612	0,469	0,526
PPP2	0,619	0,197	0,709	0,718	0,705	0,677	0,602	0,864	-0,686	0,644	0,686
PPP3	0,638	0,073	0,723	0,697	0,720	0,682	0,645	0,880	-0,716	0,634	0,654
PPP4	0,636	0,254	0,704	0,688	0,648	0,679	0,636	0,851	-0,608	0,622	0,629
PPP5	0,604	0,211	0,692	0,705	0,625	0,688	0,558	0,848	-0,646	0,665	0,628
PPP6	0,580	0,055	0,698	0,671	0,683	0,626	0,611	0,830	-0,667	0,618	0,542
PR1	-0,639	-0,190	-0,731	-0,765	-0,635	-0,618	-0,668	-0,674	0,874	-0,591	-0,611
PR2	-0,479	-0,008	-0,618	-0,640	-0,575	-0,526	-0,582	-0,627	0,771	-0,475	-0,480
PR3	-0,543	-0,039	-0,609	-0,664	-0,647	-0,597	-0,572	-0,679	0,828	-0,479	-0,546
PR4	-0,590	0,010	-0,675	-0,593	-0,670	-0,582	-0,624	-0,631	0,825	-0,568	-0,538
RP1	0,654	0,341	0,743	0,666	0,667	0,686	0,734	0,645	-0,581	0,836	0,706
RP2	0,688	0,360	0,759	0,651	0,642	0,729	0,671	0,673	-0,590	0,906	0,739
RP3	0,666	0,310	0,691	0,671	0,609	0,742	0,655	0,597	-0,536	0,869	0,750
RP4	0,683	0,353	0,726	0,682	0,624	0,754	0,696	0,628	-0,557	0,876	0,771
TPS1	0,674	0,399	0,736	0,757	0,605	0,775	0,677	0,678	-0,632	0,801	0,851
TPS2	0,642	0,308	0,719	0,672	0,549	0,756	0,683	0,615	-0,562	0,676	0,853
TPS3	0,565	0,342	0,709	0,672	0,571	0,692	0,699	0,569	-0,516	0,686	0,849

Lampiran 2.8. Tabel VIF
Collinearity Statistics (VIF)
 Outer VIF Values

	VIF
F1	2,001
F2	2,504
F3	2,231
F4	2,826
K1	2,224
K2	2,409
K3	2,064
K4	1,809
K5	2,052
KI1	1,695
KI2	1,700
KI3	2,009
KI4	2,071
KI5	2,210
KI6	1,983
KP1	2,371
KP2	2,622
KP3	3,161
NB1	1,509
NB2	2,104
NB3	1,952
PM1	1,657
PM2	2,488
PM3	2,057
PM4	2,045
PPK1	1,707
PPK2	2,664
PPK3	2,771
PPK4	2,095
PPP1	1,782
PPP2	3,478
PPP3	3,700
PPP4	3,081
PPP5	2,880
PPP6	2,457
PR1	1,809
PR2	2,364
PR3	2,147
PR4	1,871
RP1	2,376
RP2	3,267
RP3	3,029
RP4	3,052
TPS1	1,693
TPS2	1,798
TPS3	1,814

LAMPIRAN 3. *OUTPUT* HASIL UJI *INNER* MODEL

Lampiran 3.1. Tabel *R-Square Excluded*

R-Square excluded Kepercayaan

	R Square	R Square Adjusted
Niat Berperilaku	0,731	0,723
Persepsi Risiko	0,719	0,701

R-Square excluded Persepsi Risiko

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,862	0,851
Niat Berperilaku	0,723	0,714

R-Square excluded Persepsi Manfaat

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,860	0,850
Niat Berperilaku	0,732	0,723
Persepsi Risiko	0,736	0,716

R-Square excluded Kualitas Informasi

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,847	0,838
Niat Berperilaku	0,744	0,733
Persepsi Risiko	0,707	0,688

R-Square excluded Persepsi Perlindungan Privasi

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,854	0,844
Niat Berperilaku	0,742	0,731
Persepsi Risiko	0,721	0,706

R-Square excluded Persepsi Perlindungan Keamanan

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,859	0,850
Niat Berperilaku	0,742	0,731
Persepsi Risiko	0,736	0,719

R-Square excluded Third-Party Seal

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,854	0,845
Niat Berperilaku	0,742	0,732
Persepsi Risiko	0,736	0,714

Lanjutan lampiran 4.1.

R-Square excluded Familiarity

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,853	0,844
Niat Berperilaku	0,724	0,715
Persepsi Risiko	0,730	0,712

R-Square excluded Kecenderungan Konsumen untuk Percaya

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,855	0,845
Niat Berperilaku	0,742	0,732
Persepsi Risiko	0,736	0,716

R-Square excluded Reputasi Positif

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,851	0,841
Niat Berperilaku	0,742	0,731
Persepsi Risiko	0,731	0,714

Lampiran 3.2. Tabel *Construct Cross Validated Redudancy*
Construct Crossvalidated Redundancy

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	400,000	400,000	
Kecenderungan untuk Percaya	300,000	300,000	
Kepercayaan	500,000	242,787	0,514
Kualitas Informasi	600,000	600,000	
Niat Berperilaku	300,000	153,309	0,489
Persepsi Perlindungan Keamanan	400,000	400,000	
Persepsi Manfaat	400,000	400,000	
Persepsi Perlindungan Privasi	600,000	600,000	
Persepsi Risiko	400,000	215,938	0,460
Reputasi Positif	400,000	400,000	
Third-Party Seal	300,000	300,000	

Lampiran 3.3. Tabel *Q-square Excluded*

Q-Square excluded Kepercayaan

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,481
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,447
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Persepsi Perlindungan Privasi

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,513
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,488
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Risiko	0,449
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Persepsi Risiko

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,515
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,482
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Persepsi Perlindungan Keamanan

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,518
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,489
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,462
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Persepsi Manfaat

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,514
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,490
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,460
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Third-Party Seal

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,513
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,489
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,456
Reputasi Positif	

Lanjutan lampiran 4.3.

Q-Square excluded Kualitas Informasi

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,511
Niat Berperilaku	0,490
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,444
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Familiarity

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,513
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,475
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,459
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Reputasi Positif

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kecenderungan untuk Percaya	
Kepercayaan	0,512
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,489
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,458
Third-Party Seal	

Q-Square excluded Kecenderungan Konsumen untuk Percaya

	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	
Kepercayaan	0,512
Kualitas Informasi	
Niat Berperilaku	0,489
Persepsi Perlindungan Keamanan	
Persepsi Manfaat	
Persepsi Perlindungan Privasi	
Persepsi Risiko	0,460
Reputasi Positif	
Third-Party Seal	

Lampiran 3.4. Tabel *Construct Cross Validated Commuality*

Construct Crossvalidated Commuality

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Familiarity	400,000	187,676	0,531
Kecenderungan untuk Percaya	400,000	141,110	0,530
Kepercayaan	500,000	261,239	0,478
Kualitas Informasi	600,000	332,059	0,447
Niat Berperilaku	300,000	174,880	0,417
Perpsepsi Perlindungan Keamanan	400,000	199,950	0,500
Persepsi Manfaat	400,000	174,591	0,446
Persepsi Perlindungan Privasi	600,000	269,546	0,551
Persepsi Risiko	400,000	225,562	0,436
Reputasi Positif	400,000	177,740	0,556
Third-Party Seal	300,000	175,038	0,417

LAMPIRAN 4. HASIL UJI *PATH COEFFICIENTS BOOTSTRAPPING*

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics
Familiarity -> Kepercayaan	0,147	0,157	0,078	1,885
Familiarity -> Niat Berperilaku	0,220	0,199	0,097	2,268
Familiarity -> Persepsi Risiko	-0,148	-0,140	0,105	1,410
Kecenderungan untuk Percaya -> Kepercayaan	-0,090	-0,082	0,105	1,410
Kepercayaan -> Niat Berperilaku	0,225	0,213	0,134	1,679
Kepercayaan -> Persepsi Risiko	-0,377	-0,395	0,175	2,154
Kualitas Informasi -> Kepercayaan	0,255	0,233	0,114	2,237
Kualitas Informasi -> Persepsi Risiko	-0,384	-0,398	0,175	2,194
Persepsi Perlindungan Keamanan -> Kepercayaan	0,086	0,074	0,100	0,806
Persepsi Perlindungan Keamanan -> Persepsi Risiko	-0,041	-0,040	0,125	0,328
Persepsi Manfaat -> Niat Berperilaku	0,277	0,298	0,119	2,328
Persepsi Perlindungan Privasi -> Kepercayaan	0,160	0,184	0,116	1,380
Persepsi Perlindungan Privasi -> Persepsi Risiko	-0,257	-0,248	0,115	2,235
Persepsi Risiko -> Niat Berperilaku	-0,243	-0,269	0,145	1,647
Reputasi Positif -> Kepercayaan	0,209	0,210	0,105	2,001
Reputasi Positif -> Persepsi Risiko	0,156	0,163	0,120	1,295
Third-Party Seal -> Kepercayaan	0,197	0,198	0,114	1,724
Third-Party Seal -> Persepsi Risiko	0,165	0,164	0,142	1,161

