

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER

Saudara/saudari yang terhormat, Dalam rangka penelitian mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai variable mediasi pada Lazada Indonesia, saya mohon kesediaan dari saudara/saudari untuk menjawab dengan jujur beberapa pernyataan-pernyataan pada halaman berikut ini untuk membantu saya menyelesaikan tugas akhir. Dalam hal ini jawaban saudara/saudari tidak dinilai benar / salahnya dan saya menjamin kerahasiaan informasi yang akan saudara/saudari berikan. Terima kasih atas kesediaan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Miftah Farid

PETUNJUK:

Isilah kuesioner dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang menurut saudara/saudari anggap sesuai.

I. PROFIL RESPONDEN

- a. Nama (boleh dikosongkan) :
- b. Pekerjaan :
- c. Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita
- d. Usia : tahun
- e. Apakah anda pernah melakukan transaksi pembelian Lazada Indonesia?
 1. Pernah 2. Tidak pernah
- f. Berapa jumlah transaksi dalam kurun waktu 1 tahun terakhir
 1. Sekali 2. \geq Dua kali

II. PERNYATAAN TENTANG *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, *E-SATISFACTION*

III. Keterangan:

- 1 = sangat tidak setuju.
- 2 = tidak setuju.
- 3 = setuju.
- 4 = sangat setuju.

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
1	Website/aplikasi Lazada Indonesia memudahkan saya dalam menemukan kebutuhan saya.				
2	Lazada Indonesia mudah di akses dimana saja.				
3	Transaksi di Lazada Indonesia dapat dilakukan dengan cepat				
4	Informasi di website/aplikasi Lazada Indonesia terorganisir dengan baik				
5	Website/aplikasi Lazada Indonesia dapat memuat halaman (Loading) dengan cepat				
6	Website/aplikasi Lazada Indonesia mudah digunakan				
7	Website/aplikasi Lazada Indonesia mudah didapatkan				
8	Website/aplikasi Lazada Indonesia terorganisir dengan baik.				
9	Website/aplikasi Lazada Indonesia tersedia 24 jam				
10	Website/aplikasi Lazada Indonesia berjalan lancar.				
11	Website/aplikasi Lazada Indonesia tidak macet.				
12	Halaman di Website Lazada Indonesia tidak terhenti setelah saya memasukan informasi pesanan saya.				
13	Lazada Indonesia mengirimkan pesanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.				
14	Pesanan cepat dikonfirmasi oleh Lazada Indonesia				
15	Stok barang di Lazada Indonesia tersedia sesuai keterangan.				
16	Lazada Indonesia memberikan penawaran yang jujur				
17	Lazada Indonesia membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk.				
18	Lazada Indonesia melindungi informasi pesanan konsumen				
19	Lazada Indonesia tidak membagikan informasi pribadi konsumen ke pihak lain.				
20	Lazada Indonesia melindungi informasi keuangan pelanggan seperti saldo, nomor rekening, kredit, dan lainnya.				
21	Lazada Indonesia sangat kompeten				

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
22	Lazada Indonesia sangat memahami pasarnya				
23	Lazada Indonesia tahu cara memberikan pelayanan terbaik				
24	Janji yang dibuat oleh Lazada Indonesia dapat diandalkan				
25	Saya tidak meragukan kejujuran Lazada Indonesia				
26	Lazada Indonesia menepati janji yang mereka buat				
27	Saran yang diberikan oleh Lazada Indonesia adalah hasil penilaian terbaik dari mereka				
28	Lazada Indonesia dapat diandalkan dalam melindungi informasi saya.				
29	Lazada Indonesia memiliki perhatian dalam pelayanan untuk pelanggannya.				
30	Lazada Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggannya				
31	Saya menganggap Lazada Indonesia memiliki itikad baik				
32	Saya yakin dengan layanan dari Lazada Indonesia				
33	Saya yakin apa yang jadi keputusan Lazada Indonesia lakukan merupakan yang terbaik				
34	Melakukan transaksi di Lazada Indonesia adalah pilihan yang bijak				
35	Saya puas bertransaksi di Lazada Indonesia				
36	Saya senang telah memilih Lazada Indonesia				

Terimakasih atas partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini. Semoga dapat menjadi tambahan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas

	Estimate	Keterangan
ESQ20 <--- ESQ	.627	Valid
ESQ19 <--- ESQ	.727	Valid
ESQ18 <--- ESQ	.684	Valid
ESQ17 <--- ESQ	.637	Valid
ESQ16 <--- ESQ	.501	Valid
ESQ15 <--- ESQ	.573	Valid
ESQ14 <--- ESQ	.647	Valid
ESQ13 <--- ESQ	.471	Tidak Valid
ESQ12 <--- ESQ	.605	Valid
ESQ11 <--- ESQ	.565	Valid
ESQ10 <--- ESQ	.692	Valid
ESQ9 <--- ESQ	.546	Valid
ESQ8 <--- ESQ	.723	Valid
ESQ7 <--- ESQ	.638	Valid
ESQ6 <--- ESQ	.621	Valid
ESQ5 <--- ESQ	.510	Valid
ESQ4 <--- ESQ	.691	Valid
ESQ3 <--- ESQ	.583	Valid
ESQ2 <--- ESQ	.521	Valid
ESQ1 <--- ESQ	.520	Valid
ET1 <--- ET	.711	Valid
ET2 <--- ET	.739	Valid
ET3 <--- ET	.779	Valid
ET4 <--- ET	.696	Valid
ET5 <--- ET	.819	Valid
ET6 <--- ET	.784	Valid
ET7 <--- ET	.724	Valid
ET8 <--- ET	.649	Valid
ET9 <--- ET	.690	Valid
ET10 <--- ET	.745	Valid
ET11 <--- ET	.617	Valid
ET12 <--- ET	.689	Valid
ET13 <--- ET	.604	Valid
ESat1 <--- ESat	.743	Valid
ESat2 <--- ESat	.829	Valid
ESat3 <--- ESat	.891	Valid

Lampiran 2 Hasil Pengujian Reliabilitas AMOS ver 22

			Estimate	E²	SME
ESQ20	<---	ESQ	0.632	0.399424	0.600576
ESQ19	<---	ESQ	0.732	0.535824	0.464176
ESQ18	<---	ESQ	0.688	0.473344	0.526656
ESQ17	<---	ESQ	0.629	0.395641	0.604359
ESQ16	<---	ESQ	0.496	0.246016	0.753984
ESQ15	<---	ESQ	0.565	0.319225	0.680775
ESQ14	<---	ESQ	0.631	0.398161	0.601839
ESQ12	<---	ESQ	0.6	0.36	0.64
ESQ11	<---	ESQ	0.57	0.3249	0.6751
ESQ10	<---	ESQ	0.695	0.483025	0.516975
ESQ9	<---	ESQ	0.549	0.301401	0.698599
ESQ8	<---	ESQ	0.721	0.519841	0.480159
ESQ7	<---	ESQ	0.647	0.418609	0.581391
ESQ6	<---	ESQ	0.62	0.3844	0.6156
ESQ5	<---	ESQ	0.511	0.261121	0.738879
ESQ4	<---	ESQ	0.693	0.480249	0.519751
ESQ3	<---	ESQ	0.583	0.339889	0.660111
ESQ2	<---	ESQ	0.528	0.278784	0.721216
ESQ1	<---	ESQ	0.52	0.2704	0.7296
ET1	<---	ET	0.711	0.505521	0.494479
ET2	<---	ET	0.739	0.546121	0.453879
ET3	<---	ET	0.779	0.606841	0.393159
ET4	<---	ET	0.696	0.484416	0.515584
ET5	<---	ET	0.819	0.670761	0.329239
ET6	<---	ET	0.784	0.614656	0.385344
ET7	<---	ET	0.724	0.524176	0.475824
ET8	<---	ET	0.649	0.421201	0.578799
ET9	<---	ET	0.69	0.4761	0.5239
ET10	<---	ET	0.745	0.555025	0.444975
ET11	<---	ET	0.618	0.381924	0.618076
ET12	<---	ET	0.689	0.474721	0.525279
ET13	<---	ET	0.604	0.364816	0.635184
ESat1	<---	ESat	0.743	0.552049	0.447951
ESat2	<---	ESat	0.829	0.687241	0.312759
ESat3	<---	ESat	0.891	0.793881	0.206119

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

	Jumlah E	Jumlah SME	Jumlah E ²	CR	Keterangan
ESQ	11.61	11.809746	134.7921	0.919443	Reliabel
ET	9.247	6.373721	85.507009	0.93063	Reliabel
Esat	2.463	0.966829	6.066369	0.862534	Reliabel

Lampiran 4 Computation of degrees of freedom

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	630
Number of distinct parameters to be estimated:	73
Degrees of freedom (630 - 73):	557

Lampiran 5 Assessment of normality

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
ESat3	1.000	4.000	-.415	-1.902	.981	2.249
ESat2	1.000	4.000	-.566	-2.593	1.328	3.043
ESat1	1.000	4.000	-.395	-1.812	.923	2.115
ET13	2.000	4.000	-.013	-.062	-.259	-.595
ET12	1.000	4.000	-.235	-1.076	1.378	3.157
ET11	2.000	4.000	.271	1.244	1.768	4.051
ET10	2.000	4.000	.193	.884	.734	1.681
ET9	2.000	4.000	.296	1.356	.770	1.764
ET8	2.000	4.000	.513	2.349	1.375	3.151
ET7	1.000	4.000	-.469	-2.150	1.491	3.417
ET6	2.000	4.000	.015	.068	.499	1.144
ET5	2.000	4.000	.018	.083	.404	.925
ET4	1.000	4.000	-.660	-3.024	3.030	6.943
ET3	1.000	4.000	-.241	-1.107	1.328	3.042
ET2	2.000	4.000	.023	.105	-.016	-.036
ET1	2.000	4.000	.612	2.802	1.262	2.893
ESQ1	2.000	4.000	.122	.560	-.240	-.549
ESQ2	2.000	4.000	-.043	-.195	-.461	-1.057
ESQ3	2.000	4.000	-.014	-.063	-.133	-.305
ESQ4	2.000	4.000	.048	.218	.127	.292
ESQ5	2.000	4.000	.091	.419	-.685	-1.570
ESQ6	1.000	4.000	-.216	-.990	1.487	3.406
ESQ7	2.000	4.000	-.167	-.767	-.652	-1.494
ESQ8	2.000	4.000	.003	.012	-.001	-.002

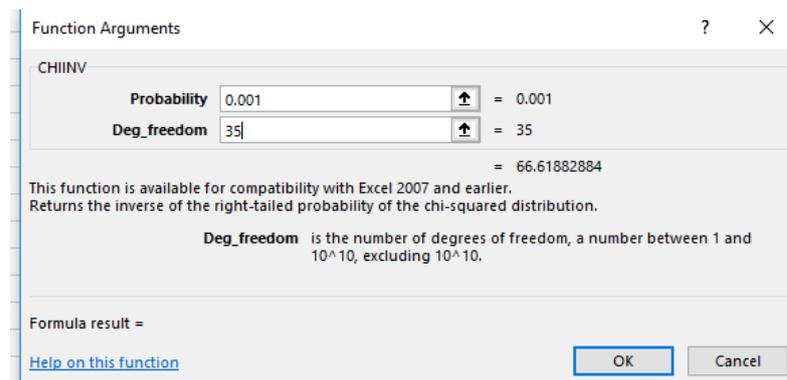
Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
ESQ9	2.000	4.000	-.277	-1.268	-.745	-1.707
ESQ10	2.000	4.000	-.014	-.065	-.133	-.305
ESQ11	1.000	4.000	-.222	-1.017	.401	.919
ESQ12	2.000	4.000	-.004	-.017	-.136	-.312
ESQ14	1.000	4.000	-.247	-1.134	.857	1.964
ESQ15	1.000	4.000	-.559	-2.560	.907	2.077
ESQ16	2.000	4.000	-.006	-.027	.405	.929
ESQ17	2.000	4.000	-.092	-.422	.683	1.564
ESQ18	2.000	4.000	.281	1.288	.649	1.487
ESQ19	2.000	4.000	.115	.526	.152	.349
ESQ20	2.000	4.000	.210	.962	-.190	-.436
Multivariate					215.608	23.778

Lampiran 6 Perhitungan Bollen-Stine Bootrap

Bollen-Stine Bootstrap (Default model)

The model fit better in 189 bootstrap samples.
 It fit about equally well in 0 bootstrap samples.
 It fit worse or failed to fit in 11 bootstrap samples.
 Testing the null hypothesis that the model is correct, Bollen-Stine bootstrap $p = .060$

Lampiran 7 Uji Outliers



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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
116	78.907	.000	.004
124	71.772	.000	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
123	70.626	.000	.000
50	67.730	.001	.000
29	67.129	.001	.000
54	66.852	.001	.000
113	58.909	.007	.000
63	58.184	.008	.000
111	57.863	.009	.000
4	57.621	.009	.000
77	57.106	.011	.000
92	56.228	.013	.000
62	54.075	.021	.000
91	52.449	.029	.000
13	51.512	.036	.000
78	51.477	.036	.000
76	51.475	.036	.000
109	51.004	.039	.000
31	50.598	.043	.000
68	50.566	.043	.000
55	50.285	.045	.000
75	49.658	.051	.000
71	49.545	.053	.000
107	49.527	.053	.000
84	48.929	.059	.000
112	48.838	.060	.000
114	47.521	.077	.000
53	46.900	.086	.000
39	46.868	.087	.000
51	46.687	.089	.000
20	46.193	.098	.000
88	46.089	.099	.000
69	45.475	.111	.000
125	45.318	.114	.000
85	45.165	.117	.000
115	44.844	.123	.000
18	44.793	.124	.000
103	44.563	.129	.000
17	44.213	.137	.000
1	43.910	.144	.000
118	43.300	.158	.000
40	43.282	.159	.000
9	42.718	.173	.000
87	42.429	.181	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
120	41.850	.198	.000
57	40.737	.233	.001
26	40.684	.234	.000
101	40.662	.235	.000
105	40.186	.251	.000
108	39.956	.259	.001
42	39.845	.263	.000
22	39.839	.263	.000
3	39.579	.273	.000
86	39.454	.277	.000
122	38.696	.306	.001
83	38.636	.309	.001
66	38.603	.310	.001
59	37.698	.347	.006
48	37.014	.376	.022
97	36.941	.379	.017
73	36.375	.404	.043
93	36.275	.409	.036
104	35.888	.427	.058
61	35.212	.458	.151
106	34.867	.475	.200
23	34.747	.480	.187
52	33.921	.520	.432
43	33.889	.522	.376
110	32.772	.576	.770
27	32.619	.584	.768
119	32.573	.586	.726
28	32.571	.586	.665
126	32.002	.614	.811
100	31.719	.627	.846
81	31.581	.634	.840
14	31.383	.643	.850
121	31.186	.653	.859
80	31.084	.658	.843
99	30.238	.697	.963
35	29.999	.708	.970
15	29.980	.709	.956
98	29.561	.728	.977
12	29.447	.733	.974
89	29.330	.738	.970
32	29.052	.750	.978
79	28.651	.767	.989

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
58	28.592	.770	.984
72	28.297	.782	.989
117	28.272	.783	.983
102	28.046	.792	.985
10	28.024	.793	.977
41	26.424	.851	1.000
96	25.940	.867	1.000
11	25.844	.870	1.000
25	24.601	.905	1.000
44	23.129	.938	1.000
95	20.864	.972	1.000
49	20.590	.975	1.000
19	19.976	.980	1.000
67	19.622	.983	1.000

Lampiran 8 Model Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	73	1057.250	557	.000	1.898
Saturated model	630	.000	0		
Independence model	35	3041.926	595	.000	5.112

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.023	.675	.633	.597
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.111	.167	.118	.158

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.652	.629	.799	.782	.796
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.936	.611	.745

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	500.250	412.318	595.984
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2446.926	2278.245	2623.040

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	8.884	4.204	3.465	5.008
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	25.562	20.562	19.145	22.042

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.087	.079	.095	.000
Independence model	.186	.179	.192	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1203.250	1266.576	1406.737	1479.737
Saturated model	1260.000	1806.506	3016.120	3646.120
Independence model	3111.926	3142.287	3209.488	3244.488

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	10.111	9.372	10.916	10.643
Saturated model	10.588	10.588	10.588	15.181
Independence model	26.151	24.733	27.631	26.406

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	69	72
Independence model	26	27

Lampiran 9 Pengaruh antar variabel

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
ET	<---	ESQ	.668	.110	6.053	***	par_34
ESat	<---	ESQ	.243	.170	1.432	.152	par_33
ESat	<---	ET	.507	.186	2.720	.007	par_35

Standardized Direct Effects

	ESQ	ET	ESat
ET	.715	.000	.000
ESat	.195	.379	.000

Standardized Indirect Effects

	ESQ	ET	ESat
ET	.000	.000	.000
ESat	.271	.000	.000