

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Dengan hormat ,

Bersama dengan ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Riska Wiranti

NIM : 20160410096

Jurusan : Manajemen Operasional

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* (Studi pada Pelanggan situs perdagangan *online* Tokopedia)”. Oleh karena itu saya mohon bantuan kepada BApak/Ibu/Saudara/I agar dapat mengisi kuisisioner ini.

Semoga partisipasi yang Anda berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Atas kerjasama dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Riska Wiranti

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama (boleh tidak diisi) : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :
  - Laki - laki
  - Perempuan
3. Umur : \_\_\_\_\_ tahun
4. Pendidikan terakhir :  SMA
  - Diploma
  - Strata 1 (S1)
  - Strata 2 (S2)
  - Strata 3 (S3)
5. Pekerjaan : \_\_\_\_\_

**Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda centang atau checkmark (✓) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda, pada kotak yang sudah disediakan.

1. Apakah Anda pernah membeli produk di toko *online* Tokopedia?
  - a. Ya, silakan dilanjutkan ke pernyataan berikutnya.
    - 2-3 kali
    - > 3 kali
  - b. Tidak, pengisian pernyataan dicukupkan sampai disini.

2. Produk apa yang sering Anda beli di toko *online* Tokopedia ?

- Fashion
- Elektronik
- Perlengkapan Rumah Tangga
- Otomotif
- Makanan dan Minuman
- Lainnya : .....

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Adanya situs Tokopedia memudahkan pekerjaan saya dalam mencari produk yang saya inginkan.					
2	Situs Tokopedia memberikan manfaat bagi saya dalam mencari produk yang diinginkan.					
3	Melakukan transaksi di situs Tokopedia meningkatkan produktifitas saya.					
4	Melakukan pembelian melalui situs Tokopedia meningkatkan efektivitas saya dalam transaksi jual-beli.					
5	Dengan adanya situs Tokopedia proses mencari produk yang diinginkan menjadi lebih cepat.					
6	Sistem dalam situs Tokopedia mudah dan secara jelas dapat dimengerti.					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
7	Saya tidak mengeluarkan banyak usaha ketika melakukan interaksi dalam situs Tokopedia.					
8	Situs Tokopedia sangat mudah untuk digunakan.					
9	Menurut saya situs Tokopedia mudah dioperasikan ketika melakukan kegiatan transaksi produk.					
10	Tokopedia memudahkan saya dalam menemukan produk yang saya inginkan.					
11	Tokopedia memiliki <i>loading times</i> yang cepat.					
12	Tokopedia memudahkan saya ketika melakukan proses <i>log in</i> dan juga <i>log out</i> dengan cepat.					
13	produk yang saya inginkan tersedia di situs Tokopedia.					
14	Tokopedia menyediakan item untuk pengiriman yang disesuaikan dengan jangka waktu.					
15	Tokopedia mudah untuk dioperasikan.					
16	Tokopedia berfungsi dengan baik ketika syaa menggunakannya.					
17	Ketika melakukan transaksi di Tokopedia saya merasa aman.					
18	Saya merasa bahwa privasi saya					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	terlindungi selama mengakses Tokopedia.					
19	Keputusan saya untuk melakukan pembelian dari situs Tokopedia merupakan keputusan yang bijak.					
20	Saya puas dengan pengalaman berbelanja di situs Tokopedia.					
21	Saya menikmati ketika melakukan pembelian dari situs tokopedia.					
22	Saya puas dengan produk yang disediakan dari situs Tokopedia.					
23	Secara keseluruhan saya puas dengan pembelian secara elektronik yang saya lakukan di situs Tokopedia.					
24	Performa dari situs Tokopedia memenuhi harapan saya.					
25	Secara umum, saya puas dengan pelayanan transaksi online yang disediakan oleh situs Tokopedia.					

Mohon agar kuisisioner ini diisi dengan lengkap dan sejujurnya sesuai dengan pengalaman yang pernah dirasakan sebelumnya agar dapat diproses lebih lanjut dalam penelitian. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan.

### Lampiran 3. Karakteristik Responden

#### JENIS\_KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	40	32.0	32.0	32.0
	WANITA	85	68.0	68.0	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

#### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	37	29.6	29.6	29.6
	>20-24	81	64.8	64.8	94.4
	>24-28	6	4.8	4.8	99.2
	>28	1	.8	.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

#### PENDIDIKAN\_TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	95	76.0	76.0	76.0
	Diploma	2	1.6	1.6	77.6
	S1	28	22.4	22.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

#### PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	104	83.2	83.9	83.9
	Guru	3	2.4	2.4	86.3
	Pegawai Swasta	9	7.2	7.3	93.5
	Ibu Rumah Tangga	3	2.4	2.4	96.0
	Pengusaha	3	2.4	2.4	98.4
	Pekerja Freelance	1	.8	.8	99.2
	PNS	1	.8	.8	100.0
	Total	124	99.2	100.0	
Missing	System	1	.8		
Total		125	100.0		

**TINGKAT\_PEMAKAIAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2-3 kali	92	73.6	73.6	73.6
>3 kali	33	26.4	26.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

**PRODUK**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Elektronik	24	19.2	19.2	19.2
Skincare	3	2.4	2.4	21.6
Fashion	65	52.0	52.0	73.6
Buku	2	1.6	1.6	75.2
Otomotif	10	8.0	8.0	83.2
Perlengkapan Rumah Tangga	11	8.8	8.8	92.0
Aksesoris	2	1.6	1.6	93.6
Makanan dan Minuman	5	4.0	4.0	97.6
Pulsa	2	1.6	1.6	99.2
Tiket	1	.8	.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	



## Lampiran 4. Uji Validitas

### 1. Variabel independen *Perceived Usefulness* (X1)

		PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU
PU1	Pearson Correlation	1	.520**	.470**	.385*	.635**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.003	.009	.036	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PU2	Pearson Correlation	.520**	1	.357	.499**	.420*	.752**
	Sig. (2-tailed)	.003		.053	.005	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PU3	Pearson Correlation	.470**	.357	1	.168	.163	.652**
	Sig. (2-tailed)	.009	.053		.376	.389	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PU4	Pearson Correlation	.385*	.499**	.168	1	.453*	.666**
	Sig. (2-tailed)	.036	.005	.376		.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30
PU5	Pearson Correlation	.635**	.420*	.163	.453*	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.389	.012		.000
	N	30	30	30	30	30	30
PU	Pearson Correlation	.822**	.752**	.652**	.666**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 2. Variabel Independen *Perceived Ease of Use* (X2)

		PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU
PEOU1	Pearson Correlation	1	.523**	.523**	.425*	.826**
	Sig. (2-tailed)		.003	.003	.019	.000
	N	30	30	30	30	30
PEOU2	Pearson Correlation	.523**	1	.438*	.296	.776**
	Sig. (2-tailed)	.003		.016	.112	.000
	N	30	30	30	30	30
PEOU3	Pearson Correlation	.523**	.438*	1	.320	.757**
	Sig. (2-tailed)	.003	.016		.084	.000
	N	30	30	30	30	30
PEOU4	Pearson Correlation	.425*	.296	.320	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.019	.112	.084		.000
	N	30	30	30	30	30
PEOU	Pearson Correlation	.826**	.776**	.757**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Variabel Independen *E-Service Quality* (X3)

Correlations

		ESQ1	ESQ2	ESQ3	ESQ4	ESQ5	ESQ6	ESQ7	ESQ8	ESQ9	ESQ
ESQ1	Pearson Correlation	1	.356	.287	.445*	.182	.505**	.625**	.340	.450*	.681**
	Sig. (2-tailed)		.054	.125	.014	.335	.004	.000	.066	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ2	Pearson Correlation	.356	1	.697**	.286	.274	.391*	.411*	.419*	.212	.679**
	Sig. (2-tailed)	.054		.000	.125	.142	.033	.024	.021	.262	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ3	Pearson Correlation	.287	.697**	1	.322	.323	.454*	.422*	.456*	.576**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.125	.000		.083	.081	.012	.020	.011	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ4	Pearson Correlation	.445*	.286	.322	1	.518**	.509**	.688**	.093	.109	.634**
	Sig. (2-tailed)	.014	.125	.083		.003	.004	.000	.624	.567	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ5	Pearson Correlation	.182	.274	.323	.518**	1	.542**	.439*	.075	.202	.580**
	Sig. (2-tailed)	.335	.142	.081	.003		.002	.015	.695	.283	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ6	Pearson Correlation	.505**	.391*	.454*	.509**	.542**	1	.686**	.094	.278	.730**
	Sig. (2-tailed)	.004	.033	.012	.004	.002		.000	.620	.137	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ7	Pearson Correlation	.625**	.411*	.422*	.688**	.439*	.686**	1	.270	.217	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.020	.000	.015	.000		.148	.250	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ8	Pearson Correlation	.340	.419*	.456*	.093	.075	.094	.270	1	.697**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.066	.021	.011	.624	.695	.620	.148		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ9	Pearson Correlation	.450*	.212	.576**	.109	.202	.278	.217	.697**	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.013	.262	.001	.567	.283	.137	.250	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ESQ	Pearson Correlation	.681**	.679**	.769**	.634**	.580**	.730**	.768**	.580**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

4. Variabel Dependen *E-Customer Satisfaction* (Y)

## Correlations

		ECS1	ECS2	ECS3	ECS4	ECS5	ECS6	ECS7	ECS
ECS1	Pearson Correlation	1	.591**	.507**	.461*	.272	.272	.295	.628**
	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.010	.146	.146	.113	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS2	Pearson Correlation	.591**	1	.656**	.506**	.654**	.490**	.494**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.004	.000	.006	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS3	Pearson Correlation	.507**	.656**	1	.333	.521**	.434*	.350	.718**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.072	.003	.016	.058	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS4	Pearson Correlation	.461*	.506**	.333	1	.552**	.316	.612**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.010	.004	.072		.002	.089	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS5	Pearson Correlation	.272	.654**	.521**	.552**	1	.357	.399*	.733**
	Sig. (2-tailed)	.146	.000	.003	.002		.053	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS6	Pearson Correlation	.272	.490**	.434*	.316	.357	1	.731**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.146	.006	.016	.089	.053		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS7	Pearson Correlation	.295	.494**	.350	.612**	.399*	.731**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.113	.006	.058	.000	.029	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ECS	Pearson Correlation	.628**	.840**	.718**	.735**	.733**	.718**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 5. Uji Reliabilitas

### 4. Variabel Independen *Perceived Usefulness* (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

### 5. Variabel Independen *Perceived Ease of Use* (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	4

### 6. Variabel Independen *E-Service Quality* (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	9

### 7. Variabel Dependen *E-Customer Satisfaction* (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	7

## Lampiran 6. Uji Deskriptif

### 1. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Perceived Usefulness*

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PU1	125	2	5	4.17	.619
PU2	125	3	5	4.19	.592
PU3	125	2	5	3.73	.807
PU4	125	2	5	4.06	.770
PU5	125	3	5	4.18	.673
Valid N (listwise)	125				

### 2. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Perceived Ease of Use*

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PEOU1	125	2	5	4.07	.686
PEOU2	125	3	5	4.00	.684
PEOU3	125	2	5	4.17	.693
PEOU4	125	2	5	4.09	.635
Valid N (listwise)	125				

### 3. Hasil Uji Deskriptif Variabel *E-Service Quality*

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ESQ1	125	2	5	4.16	.640
ESQ2	125	2	5	3.67	.738
ESQ3	125	2	5	3.79	.722
ESQ4	125	2	5	4.03	.718
ESQ5	125	2	5	3.96	.689
ESQ6	125	2	5	4.09	.684
ESQ7	125	3	5	4.06	.619
ESQ8	125	2	5	4.01	.713
ESQ9	125	2	5	3.84	.723
Valid N (listwise)	125				

4. Hasil Uji Deskriptif Variabel *E-Customer Satisfaction***Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ECS1	125	2	5	3.87	.660
ECS2	125	3	5	4.00	.622
ECS3	125	3	5	3.97	.634
ECS4	125	2	5	4.04	.665
ECS5	125	2	5	3.92	.679
ECS6	125	2	5	4.04	.712
ECS7	125	2	5	4.10	.689
Valid N (listwise)	125				

## Lampiran 7. Uji Regresi Linier

### Variables Entered/Removed<sup>d</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ESQ, <sup>a</sup> PU, PEOU	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ECS

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 <sup>a</sup>	.694	.686	2.085

a. Predictors: (Constant), ESQ, PU, PEOU

b. Dependent Variable: ECS

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1191.357	3	397.119	91.330	.000 <sup>a</sup>
	Residual	526.131	121	4.348		
	Total	1717.488	124			

a. Predictors: (Constant), ESQ, PU, PEOU

b. Dependent Variable: ECS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.942	1.666		.566	.573		
	PU	.401	.103	.271	3.882	.000	.518	1.930
	PEOU	.328	.141	.192	2.324	.022	.372	2.691
	ESQ	.379	.075	.459	5.045	.000	.306	3.268

a. Dependent Variable: ECS

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	PU	PEOU	ESQ
1	1	3.981	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.010	20.055	.86	.00	.13	.06
	3	.006	25.077	.13	.84	.25	.00
	4	.003	35.326	.00	.16	.63	.94

a. Dependent Variable: ECS

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

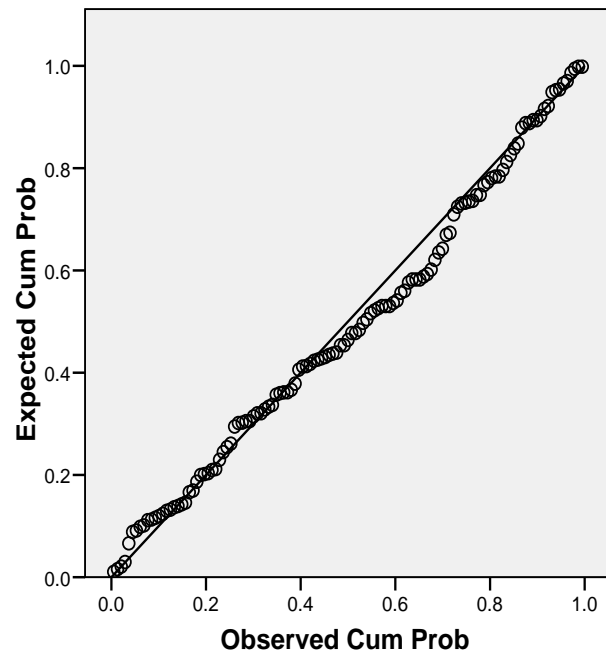
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.51	34.57	27.94	3.100	125
Std. Predicted Value	-2.396	2.139	.000	1.000	125
Standard Error of Predicted Value	.189	.741	.355	.116	125
Adjusted Predicted Value	20.44	34.55	27.94	3.101	125
Residual	-4.805	6.158	.000	2.060	125
Std. Residual	-2.304	2.953	.000	.988	125
Stud. Residual	-2.411	2.967	.000	1.007	125
Deleted Residual	-5.261	6.270	.000	2.141	125
Stud. Deleted Residual	-2.461	3.069	.002	1.018	125
Mahal. Distance	.025	14.664	2.976	2.605	125
Cook's Distance	.000	.169	.010	.023	125
Centered Leverage Value	.000	.118	.024	.021	125

a. Dependent Variable: ECS

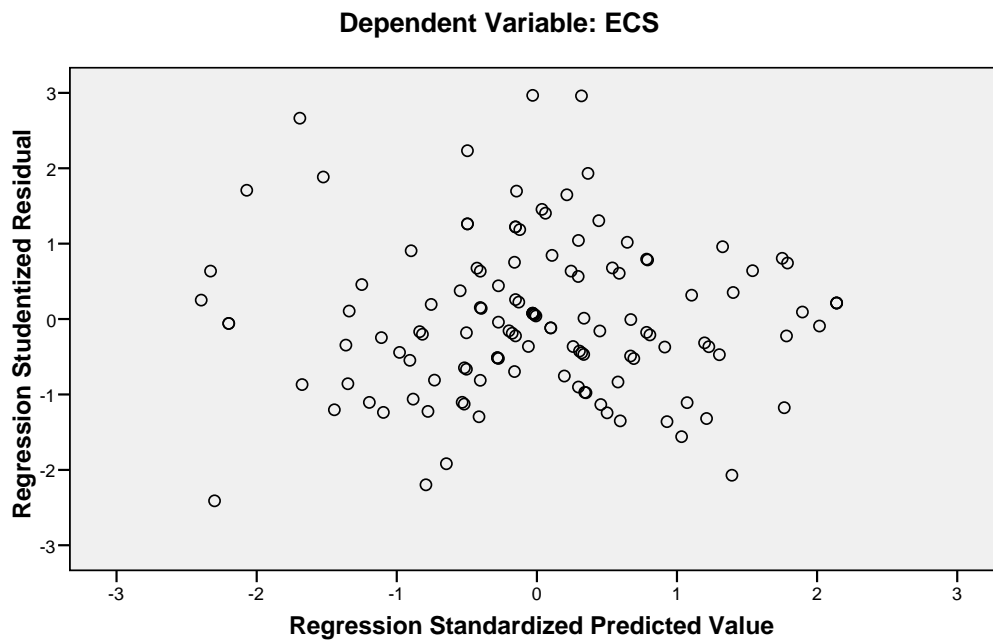


### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: ECS



### Scatterplot



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05985176
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.873
Asymp. Sig. (2-tailed)		.431

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.