

## Lampiran 1 KUESIONER PRA SURVEY

Nama :

Yth. Saudara/i.  
di tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Atiq Afafyantoro Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jurusan Manajemen. Saya ingin memohon bantuan dari Saudara/i semua untuk bersedia mengisi pra survey ini sebagai tahap awal dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian saya yang berjudul “Analisis Perbandingan Keputusan Penggunaan *E-Wallet* GoPay dan OVO Berdasarkan *Electronic Word of Mouth*, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan”. Mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi pra survey ini dengan sebaik-baiknya dan sejujur-jujurnya. Oleh karena itu, atas kesediaan Saudara/i sekalian dalam mengisi pra survey ini, saya mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf telah menyita waktu Saudara/i.

1. Hal apa yang diharapkan tetapi belum diberikan oleh GoPay/ OVO?

Jawaban:

2. Hal apa yang membuat khawatir atas data pribadi terkait dengan penggunaan *ewallet* GoPay/ OVO?

Jawaban:

## Lampiran 2 KUESIONER PENELITIAN

Yang terhormat Responden,

Kuesioner penelitian ini ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang membedakan keputusan penggunaan *e-wallet* GoPay dan OVO berdasarkan *electronic word of mouth*, persepsi manfaat, dan kepercayaan. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara objektif. Data yang anda isi akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya semata.

Hormat Saya,

Atiq Afafyantoro

### Petunjuk Pengisian bagian I

Pilih salah satu jawaban yang menurut anda tepat dan berikan tanda (X) untuk menjawab setiap pertanyaan

### Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 17 - 21 tahun
  - b. 22 - 26 tahun
  - c. 27 – 35 tahun
  - d. >35 tahun
3. Pendidikan terakhir anda?
  - a. SMA
  - b. S1
  - c. S2/S3
  - d. Lainnya, sebutkan .....
4. Apakah pekerjaan anda saat ini?
  - a. Mahasiswa/ pelajar
  - b. Pegawai Swasta
  - c. PNS/BUMN/TNI/POLRI

- d. Wiraswasta
  - e. Ibu Rumah Tangga
  - f. Lainnya, sebutkan .....
5. Berapa penghasilan anda perbulan?
- a. <Rp. 1.000.000
  - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000
  - c. Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000
  - d. >Rp. 10.000.000
  - e. Belum berpenghasilan

### Screening Question

1. Kapan terakhir anda menggunakan GoPay/ OVO dalam bertransaksi?
  - a. 2 minggu terakhir
  - b. 1 bulan terakhir
  - c. > 1 bulan terakhir
2. Transaksi apa yang paling sering anda lakukan dalam menggunakan GoPay/ OVO?
  - a. *Transportasi Online* (Gojek/ Grab)
  - b. *Pesan Makanan Online* (GoFood/ Grab Food)
  - c. *Beli Pulsa*
  - d. *Bayar Tagihan* (Listrik, Air, BPJS, Asuransi, TV Kabel, *Streaming*)
  - e. *Online Shopping* (Tokopedia/ JD.id)
  - f. *Offline Shopping* (Toko, Minimarket, dll)
  - g. Lainnya, sebutkan .....
3. Berapa pengeluaran anda untuk *top-up* GoPay/ OVO?
  - a. <Rp. 200.000
  - b. Rp. 200.001 – Rp. 500.000
  - c. Rp. 500.001 – Rp. 1.000.000
  - d. >Rp. 1.000.000

### Petunjuk pengisian bagian 2

Berikan tanda centang (✓) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Terdapat 4 (empat) alternatif pengisian jawaban yaitu:

- 1.STS = Sangat Tidak Setuju
- 2.TS = Tidak Setuju
- 3.S = Setuju
- 4.SS = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b><i>Electronic Word of Mouth</i></b>					
1.	Saya mengakses informasi dari situs jejaring sosial GoPay/ OVO jika perlu saja				
2.	Saya selalu memperhatikan testimoni para pengguna GoPay/ OVO ketika akan menggunakan aplikasi tersebut				
3.	Saya sering membicarakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO dengan pengguna <i>social media</i> lainnya				
4.	Saya akan memberikan komentar positif pada situs jejaring sosial setelah saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO jika keinginan saya dapat terpenuhi dengan penggunaan aplikasi tersebut				
5.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena banyaknya komentar positif yang ditulis oleh pengguna media sosial				
6.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena rekomendasi dari pengguna situs jejaring sosial				
7.	Pendapat para pengguna GoPay/ OVO menjadi bahan pertimbangan utama bagi saya dalam membuat keputusan pembelian				
8.	Saya mendapatkan informasi tentang variasi layanan apa saja yang ditawarkan GoPay/ OVO dari situs jejaring sosial				
9.	Banyak informasi yang disampaikan di situs jejaring sosial mengenai <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO				
10.	GoPay/ OVO turut membantu dalam memberikan informasi sesuai dengan ketentuannya				
11.	GoPay/ OVO memberikan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan <i>top-up</i> melalui berbagai cara				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
12.	Saya mendapatkan informasi mengenai <i>cashback</i> yang ditawarkan GoPay/ OVO dari situs jejaring sosial				
<b>Persepsi Manfaat</b>					
13.	GoPay/ OVO membuat proses pembayaran saya menjadi lebih cepat				
14.	GoPay/ OVO meningkatkan performa aktivitas saya dalam pembayaran secara <i>online</i>				
15.	GoPay/ OVO membantu aktivitas saya menjadi lebih produktif				
16.	Menggunakan GoPay/ OVO membuat keputusan belanja lebih cepat				
17.	GoPay/ OVO dalam melakukan pembayaran non tunai tanpa dibatasi tempat dan waktu				
18.	Saya melakukan pembayaran melalui GoPay/ OVO dengan praktis				
19.	GoPay/ OVO dapat memudahkan saya dalam proses pembayaran				
20.	GoPay/ OVO dapat saya andalkan saat keadaan mendesak				
21.	Saya merasa menggunakan GoPay/ OVO sangat bermanfaat				
<b>Kepercayaan</b>					
22.	Saya merasa bahwa GoPay/ OVO memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen				
23.	Saya merasa bahwa GoPay/ OVO memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada konsumen				
24.	Saya percaya bahwa GoPay/ OVO akan selalu menjaga reputasinya				
25.	Saya merasa bahwa GoPay/ OVO tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi konsumennya				
26.	Saya merasa bahwa GoPay/ OVO memiliki kemampuan untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada konsumen				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
27.	Saya merasa bahwa GoPay/ OVO memiliki kemampuan menyediakan layanan pembayaran yang aman				
28.	Saya bersedia menerima konsekuensi negatif dalam transaksi GoPay/ OVO				
29.	Saya bersedia mengikuti saran yang diajukan GoPay/ OVO dalam penyelesaian transaksi				
<b>Keputusan Penggunaan</b>					
30.	<i>E-Wallet</i> GoPay/ OVO unggul dalam layanan transaksi di berbagai tempat				
31.	<i>E-Wallet</i> GoPay/ OVO memberikan manfaat penyelesaian transaksi sesuai kebutuhan konsumen				
32.	GoPay/ OVO sangat bermanfaat karena dapat saya gunakan untuk semua jenis transaksi				
33.	Saya memilih menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena transaksi dapat selesai dengan cepat				
34.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena mempunyai citra merek yang baik				
35.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena merek sudah dikenal luas oleh masyarakat				
36.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena sudah terbiasa menggunakan aplikasi tersebut dalam bertansaksi				
37.	Saya mudah melakukan transaksi dimanapun menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO				
38.	Banyaknya toko yang bekerjasama dengan GoPay/ OVO memudahkan saya dalam melakukan transaksi				
39.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO sesuai dengan kebutuhan				
40.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO hanya pada saat keadaan tertentu				
41.	Saya merasakan keuntungan rasa aman ketika				

No.	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO				
42.	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> GoPay/ OVO karena saya tidak membawa uang tunai ketika berbelanja				
43.	GoPay/ OVO tidak membatasi jumlah transaksi yang dilakukan konsumen				



**Lampiran 3**  
**Tabulasi 30 Responden**

NO	ELECTRONIC WORD OF MOUTH													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	38
2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	38
3	4	4	2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	46
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	42
6	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	39
7	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
8	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	36
9	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	36
10	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	35
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
12	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	42
13	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	40
14	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	37
15	2	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	35
16	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	38
17	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36
18	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	45
19	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	29
20	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
21	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	44
22	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	35
23	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	36
24	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	36
25	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	41
26	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	44
27	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	34
28	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	42
29	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	31
30	3	3	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	43



NO	PERSEPSI MANFAAT									
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	27
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	4	3	3	3	4	3	3	2	3	28
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28
14	4	3	3	3	2	3	4	3	3	28
15	4	3	3	4	4	3	2	3	2	28
16	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
21	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
22	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
23	4	3	3	3	2	3	3	3	4	28
24	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35

NO	KEPERCAYAAN										Total
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	26
2	3	4	3	3	4	4	3	2	1	3	30
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	4	32
5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	35
6	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	27
7	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	34
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	30
13	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30
15	2	4	4	4	3	3	2	1	2	2	27
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28
17	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
19	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	32
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
21	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	29
22	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	35
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
24	3	4	4	4	4	4	1	1	1	3	29
25	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	33
26	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
27	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	26
28	4	4	4	3	4	4	1	2	3	3	32
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
30	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	30

NO	KEPUTUSAN PENGGUNAAN															Total
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	
1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	48
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	57
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	55
5	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	47
6	2	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	43
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	42
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	48
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
14	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	42
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	49
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	43
17	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	46
18	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
19	2	2	3	3	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	3	37
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	47
21	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	54
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	45
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	48
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	49
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
27	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
30	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54

**Lampiran 4**  
**Tabulasi 108 Responden GoPay**

NO	Grup	Electronic Word Of Mouth												Total	Rata-rata
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	41	3,42
2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	4	30	2,50
3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	32	2,67
4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	38	3,17
5	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	32	2,67
6	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	33	2,75
7	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	40	3,33
8	1	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	38	3,17
9	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	43	3,58
10	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	36	3,00
11	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	41	3,42
12	1	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	4	3	30	2,50
13	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	2,83
14	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	2,92
15	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	38	3,17
16	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	41	3,42
17	1	4	1	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	29	2,42
18	1	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	32	2,67
19	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	2,83
20	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	42	3,50
21	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	37	3,08
22	1	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	34	2,83
23	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	42	3,50
24	1	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	39	3,25
25	1	4	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	37	3,08
26	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	39	3,25
27	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	32	2,67
28	1	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	42	3,50
29	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	31	2,58
30	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	2	4	3	36	3,00
31	1	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	2	36	3,00
32	1	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	34	2,83
33	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	31	2,58
34	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
35	1	4	2	2	3	1	3	2	3	4	4	4	4	36	3,00
36	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	28	2,33

NO	Grup	Electronic Word Of Mouth													Total	Rata-rata
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12			
37	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	4	2	29	2,42	
38	1	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	38	3,17	
39	1	3	4	1	3	3	2	2	4	3	3	4	2	34	2,83	
40	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	35	2,92	
41	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00	
42	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	44	3,67	
43	1	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	4	4	32	2,67	
44	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	38	3,17	
45	1	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	35	2,92	
46	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	31	2,58	
47	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	29	2,42	
48	1	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	33	2,75	
49	1	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	41	3,42	
50	1	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	35	2,92	
51	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46	3,83	
52	1	2	1	1	3	1	3	1	4	4	3	4	3	30	2,50	
53	1	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	43	3,58	
54	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08	
55	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	39	3,25	
56	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	42	3,50	
57	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00	
58	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00	
59	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	32	2,67	
60	1	1	1	1	2	3	2	3	4	3	4	4	3	31	2,58	
61	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	39	3,25	
62	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	43	3,58	
63	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	31	2,58	
64	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	32	2,67	
65	1	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	39	3,25	
66	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92	
67	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00	
68	1	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	41	3,42	
69	1	4	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	33	2,75	
70	1	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2,67	
71	1	4	3	1	3	2	3	3	3	1	4	4	3	34	2,83	
72	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	43	3,58	
73	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08	
74	1	3	1	3	4	2	1	4	1	3	1	4	2	29	2,42	
75	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	36	3,00	

NO	Grup	Electronic Word Of Mouth												Total	Rata-rata
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
76	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37	3,08
77	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37	3,08
78	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	19	1,58
79	1	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	30	2,50
80	1	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	4	3	30	2,50
81	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	2,75
82	1	2	1	3	2	1	3	4	4	2	3	4	2	31	2,58
83	1	4	3	2	4	3	4	1	2	3	1	2	3	32	2,67
84	1	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	34	2,83
85	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	35	2,92
86	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	32	2,67
87	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	30	2,50
88	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	43	3,58
89	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	27	2,25
90	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	38	3,17
91	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	29	2,42
92	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	32	2,67
93	1	1	2	3	2	4	4	1	2	3	2	4	1	29	2,42
94	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	35	2,92
95	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	43	3,58
96	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	35	2,92
97	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	33	2,75
98	1	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	37	3,08
99	1	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38	3,17
100	1	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	41	3,42
101	1	4	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	35	2,92
102	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
103	1	3	1	1	2	2	2	2	3	1	3	4	2	26	2,17
104	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	32	2,67
105	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	33	2,75
106	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
107	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
108	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	35	2,92
Total		325	287	255	321	310	307	311	330	319	338	371	335		
Rata-rata		3,01	2,66	2,36	2,97	2,87	2,84	2,88	3,06	2,95	3,13	3,44	4,10		

NO	Grup	PERSEPSI MANFAAT									Total	Rata-rata
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
1	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30	3,33
2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	22	2,44
3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	2,67
4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3,78
5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
6	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3,22
7	1	3	1	1	2	3	3	4	3	3	23	2,56
8	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78
9	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33	3,67
10	1	3	3	3	3	1	4	3	2	3	25	2,78
11	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89
12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
13	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	2,78
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
15	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32	3,56
16	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	3,78
17	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89
18	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	3,78
19	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	3,22
20	1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31	3,44
21	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89
22	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	28	3,11
23	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33	3,67
24	1	4	3	3	3	2	3	3	2	4	27	3,00
25	1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	33	3,67
26	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3,33
27	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24	2,67
28	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,89
29	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4	30	3,33
30	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	26	2,89
31	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3,22
32	1	4	2	2	2	3	4	4	4	3	28	3,11
33	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	26	2,89
34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
35	1	4	2	2	3	4	4	4	3	4	30	3,33
36	1	4	3	3	2	3	2	3	4	4	28	3,11
37	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	32	3,56
38	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00



NO	Grup	PERSEPSI MANFAAT									Total	Rata-rata
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
39	1	4	1	4	4	4	3	3	4	4	31	3,44
40	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
41	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
42	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78
43	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89
44	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
45	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27	3,00
46	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	3,67
47	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
48	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
49	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
50	1	4	4	4	3	3	3	4	2	3	30	3,33
51	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
52	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3,78
53	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
54	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78
55	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3,11
56	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33	3,67
57	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89
58	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	3,44
59	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
60	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	3,56
61	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3,44
62	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	31	3,44
63	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11
64	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31	3,44
65	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32	3,56
66	1	3	3	3	3	4	4	4	3	2	29	3,22
67	1	3	3	3	3	4	4	4	3	2	29	3,22
68	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89
69	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30	3,33
70	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	3,67
71	1	4	3	2	3	4	3	4	3	3	29	3,22
72	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33	3,67
73	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89
74	1	2	1	4	2	2	3	2	4	1	21	2,33
75	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2,89
76	1	3	4	4	4	2	3	3	4	4	31	3,44

NO	Grup	PERSEPSI MANFAAT									Total	Rata-rata
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
77	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	31	3,44
78	1	2	1	2	1	3	3	1	2	2	17	1,89
79	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	24	2,67
80	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
81	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
82	1	3	3	3	2	1	3	3	1	4	23	2,56
83	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	22	2,44
84	1	4	2	1	3	3	4	3	1	3	24	2,67
85	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3,00
86	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11
87	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	2,78
88	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33	3,67
89	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	23	2,56
90	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	26	2,89
91	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
92	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23	2,56
93	1	4	1	2	2	2	3	2	3	1	20	2,22
94	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	27	3,00
95	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
96	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	2,78
97	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	2,89
98	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25	2,78
99	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	2,89
100	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	30	3,33
101	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32	3,56
102	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
103	1	3	3	2	4	3	4	3	2	3	27	3,00
104	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
105	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
106	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3,11
107	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
108	1	4	3	3	3	2	3	4	3	4	29	3,22
Total		372	338	345	341	349	357	366	351	361		
Rata-Rata		3,44	3,13	3,19	3,16	3,23	3,31	3,39	3,25	3,34		

NO	Grup	KEPERCAYAAN								Total	Rata-rata
		P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
1	1	3	4	3	4	3	4	2	4	27	3,38
2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	20	2,50
3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	27	3,38
5	1	3	4	4	4	3	4	2	3	27	3,38
6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
7	1	3	3	3	4	2	3	2	3	23	2,88
8	1	3	4	4	4	3	4	3	4	29	3,63
9	1	4	4	3	3	3	3	2	3	25	3,13
10	1	3	3	3	2	3	3	1	3	21	2,63
11	1	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3,13
12	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
15	1	3	4	3	2	3	3	2	3	23	2,88
16	1	3	3	4	3	3	4	2	3	25	3,13
17	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
18	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
19	1	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3,13
20	1	3	3	3	4	4	4	3	4	28	3,50
21	1	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3,38
22	1	2	3	3	3	4	2	2	3	22	2,75
23	1	4	4	3	3	3	3	2	3	25	3,13
24	1	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
25	1	4	4	3	3	4	3	4	4	29	3,63
26	1	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3,38
27	1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
28	1	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3,75
29	1	3	4	3	2	2	3	2	3	22	2,75
30	1	2	3	3	3	3	3	2	4	23	2,88
31	1	3	4	3	2	3	3	3	3	24	3,00
32	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
33	1	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
35	1	3	4	4	2	3	4	1	3	24	3,00
36	1	3	4	4	4	3	4	3	4	29	3,63
37	1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
38	1	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88

NO	Grup	KEPERCAYAAN								Total	Rata-rata
		P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
39	1	3	4	3	1	3	4	2	3	23	2,88
40	1	3	3	4	1	3	3	2	3	22	2,75
41	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
42	1	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3,75
43	1	4	4	3	4	3	3	2	3	26	3,25
44	1	4	4	4	4	4	4	2	3	29	3,63
45	1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
46	1	3	4	2	2	2	3	1	3	20	2,50
47	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
48	1	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3,50
49	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
50	1	3	3	3	2	4	4	1	3	23	2,88
51	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
52	1	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3,50
53	1	3	3	4	2	4	3	1	3	23	2,88
54	1	4	4	4	4	4	3	2	3	28	3,50
55	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
56	1	4	3	3	4	4	3	3	4	28	3,50
57	1	4	3	3	3	4	3	3	3	26	3,25
58	1	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3,25
59	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
60	1	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3,13
61	1	3	3	3	4	3	3	2	3	24	3,00
62	1	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3,75
63	1	3	3	3	2	3	3	1	3	21	2,63
64	1	3	3	3	1	3	3	1	3	20	2,50
65	1	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3,25
66	1	3	3	2	3	3	3	1	2	20	2,50
67	1	3	3	2	3	3	3	1	2	20	2,50
68	1	4	4	3	3	4	4	2	4	28	3,50
69	1	3	3	3	2	3	3	1	3	21	2,63
70	1	1	2	1	3	3	3	1	3	17	2,13
71	1	3	3	3	1	4	4	1	3	22	2,75
72	1	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3,75
73	1	3	3	3	3	3	4	2	3	24	3,00
74	1	4	1	2	3	4	2	2	1	19	2,38
75	1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
76	1	4	4	4	3	3	3	2	3	26	3,25

NO	Grup	KEPERCAYAAN								Total	Rata-rata
		P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
77	1	4	4	4	3	3	3	2	3	26	3,25
78	1	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2,25
79	1	3	3	3	3	2	3	2	2	21	2,63
80	1	3	3	3	3	4	3	2	3	24	3,00
81	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
82	1	3	3	3	4	3	1	3	2	22	2,75
83	1	2	4	3	3	1	3	3	3	22	2,75
84	1	3	4	2	3	3	4	1	3	23	2,88
85	1	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
86	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
87	1	2	3	2	2	2	2	1	3	17	2,13
88	1	4	3	4	4	3	4	3	4	29	3,63
89	1	2	3	3	1	3	3	1	3	19	2,38
90	1	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2,88
91	1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
92	1	3	2	3	2	2	3	3	3	21	2,63
93	1	4	4	3	2	2	2	4	2	23	2,88
94	1	3	3	3	2	2	3	1	3	20	2,50
95	1	4	3	4	3	4	4	2	3	27	3,38
96	1	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,13
97	1	3	1	1	1	2	1	1	1	11	1,38
98	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
99	1	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
100	1	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3,38
101	1	3	2	2	4	4	3	4	3	25	3,13
102	1	4	4	4	2	4	4	3	3	28	3,50
103	1	3	4	3	2	4	3	2	3	24	3,00
104	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
105	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
106	1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
107	1	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3,50
108	1	3	3	4	3	3	4	3	4	27	3,38
Total		344	351	334	312	337	346	266	335		
Rata-Rata		3,19	3,25	3,09	2,89	3,12	3,20	2,46	3,10		

NO	G ru p	KEPUTUSAN PENGGUNAAN															Tot al	Rata- rata
		P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43			
1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	45	3,21	
2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	45	2,71	
3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	38	2,79	
4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	39	3,50	
5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	49	3,00	
6	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	42	3,14	
7	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	44	2,86	
8	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	40	3,79	
9	1	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	53	3,07	
10	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	43	2,71	
11	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	3,64	
12	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3,00	
13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
14	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2,93	
15	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	41	2,79	
16	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	39	3,50	
17	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	49	2,57	
18	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	36	2,79	
19	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	39	2,93	
20	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	41	3,43	
21	1	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	48	3,29	
22	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	46	3,14	
23	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44	2,93	
24	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	41	2,86	
25	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	40	3,43	
26	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	48	3,36	
27	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	47	3,57	
28	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	50	3,57	
29	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	50	2,79	
30	1	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	39	2,79	
31	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	39	3,43	
32	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	48	2,64	
33	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	37	3,00	
34	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
35	1	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	42	3,21	
36	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	45	3,71	
37	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	52	3,14	
38	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	44	3,71	
39	1	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	1	52	3,14	

NO	G ru p	KEPUTUSAN PENGGUNAAN															Tot al	Rata- rata
		P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43			
40	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	44	3,50	
41	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	3,00	
42	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	42	3,50	
43	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	49	3,64	
44	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	51	3,43	
45	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2,93	
46	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	41	1,36	
47	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	3,00	
48	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	42	3,21	
49	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	45	3,86	
50	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	54	3,14	
51	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,93	
52	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	55	3,57	
53	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	50	3,36	
54	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47	2,93	
55	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41	3,14	
56	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	44	3,36	
57	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47	3,21	
58	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3,14	
59	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3,00	
60	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42	3,21	
61	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	45	3,21	
62	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	45	3,57	
63	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	4	50	2,50	
64	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	1	4	35	2,50	
65	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3,07	
66	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	2,93	
67	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	2,93	
68	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	41	3,57	
69	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	50	2,64	
70	1	3	3	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	1	3	37	2,93	
71	1	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	3	3	4	41	2,50	
72	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	35	3,71	
73	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	52	3,50	
74	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	4	1	2	3	3	49	2,29	
75	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32	2,86	
76	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	40	3,36	
77	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	47	3,36	
78	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	47	1,71	



NO	G ru p	KEPUTUSAN PENGGUNAAN															Tot al	Rata- rata
		P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43			
79	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	24	2,71	
80	1	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	38	2,79	
81	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3,00	
82	1	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	42	2,86	
83	1	2	1	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	40	2,71	
84	1	1	3	3	2	1	3	2	1	4	3	4	2	3	3	38	2,50	
85	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	35	2,86	
86	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2,93	
87	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	41	2,79	
88	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	39	3,57	
89	1	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	1	3	50	2,71	
90	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	38	2,71	
91	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38	2,93	
92	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3,00	
93	1	2	2	2	3	4	1	2	4	1	1	3	3	4	4	42	2,57	
94	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	36	2,86	
95	1	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	40	3,36	
96	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	47	3,29	
97	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3	4	4	1	3	3	46	2,79	
98	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	39	3,07	
99	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	43	2,93	
100	1	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	41	3,50	
101	1	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	1	2	3	4	49	2,79	
102	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	39	3,79	
103	1	1	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	53	2,79	
104	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2,93	
105	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3,00	
106	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
107	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	42	3,21	
108	1	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	45	3,43	
Total		302	330	340	349	327	340	328	320	336	348	324	327	333	344			
Rata- Rata		2,80	3,06	3,15	3,23	3,03	3,15	3,04	2,96	3,11	3,22	3,00	3,03	3,08	3,19			

Lampiran 5  
Tabulasi 108 Responden OVO

NO	Gr up	Electronic Word Of Mouth												Total	Rata -rata
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1	0	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	39	3,25
2	0	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	42	3,50
3	0	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	37	3,08
4	0	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	32	2,67
5	0	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	34	2,83
6	0	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	33	2,75
7	0	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	42	3,50
8	0	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	40	3,33
9	0	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	42	3,50
10	0	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
11	0	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	36	3,00
12	0	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	36	3,00
13	0	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	36	3,00
14	0	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3,17
15	0	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	41	3,42
16	0	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	35	2,92
17	0	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	39	3,25
18	0	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	30	2,50
19	0	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	30	2,50
20	0	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	44	3,67
21	0	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	37	3,08
22	0	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	41	3,42
23	0	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	42	3,50
24	0	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	33	2,75
25	0	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	39	3,25
26	0	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	34	2,83
27	0	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	36	3,00
28	0	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	36	3,00
29	0	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	43	3,58
30	0	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	39	3,25
31	0	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	33	2,75
32	0	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	38	3,17
33	0	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
34	0	4	3	3	3	3	1	2	3	2	3	4	2	33	2,75
35	0	4	3	1	3	2	2	4	3	1	4	3	4	34	2,83

NO	Gr up	Electronic Word Of Mouth												Total	Rata -rata
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
36	0	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	41	3,42
37	0	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	35	2,92
38	0	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	32	2,67
39	0	4	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	4	33	2,75
40	0	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	4	4	32	2,67
41	0	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	38	3,17
42	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
43	0	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	43	3,58
44	0	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	40	3,33
45	0	2	1	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	33	2,75
46	0	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	29	2,42
47	0	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	38	3,17
48	0	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	42	3,50
49	0	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	41	3,42
50	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
51	0	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	44	3,67
52	0	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	39	3,25
53	0	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	36	3,00
54	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35	2,92
55	0	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27	2,25
56	0	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,92
57	0	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	37	3,08
58	0	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	3,25
59	0	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	38	3,17
60	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3,92
61	0	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	35	2,92
62	0	4	1	1	4	3	3	1	4	3	3	4	3	34	2,83
63	0	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	33	2,75
64	0	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3,58
65	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
66	0	1	3	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	36	3,00
67	0	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	34	2,83
68	0	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	34	2,83
69	0	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	38	3,17
70	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3,08
71	0	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	29	2,42
72	0	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	40	3,33
73	0	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	40	3,33

NO	Grup	Electronic Word Of Mouth												Total	Rata-rata
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
74	0	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	31	2,58
75	0	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	31	2,58
76	0	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	4	30	2,50
77	0	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	4	39	3,25
78	0	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	31	2,58
79	0	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	39	3,25
80	0	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	40	3,33
81	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39	3,25
82	0	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	40	3,33
83	0	4	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	38	3,17
84	0	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	42	3,50
85	0	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	42	3,50
86	0	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	36	3,00
87	0	4	4	1	2	2	3	3	3	4	3	4	4	37	3,08
88	0	3	2	1	1	1	3	2	1	2	3	4	2	25	2,08
89	0	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	36	3,00
90	0	4	3	3	3	4	1	3	4	2	2	4	2	35	2,92
91	0	4	4	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	31	2,58
92	0	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	31	2,58
93	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
94	0	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	29	2,42
95	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
96	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
97	0	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	39	3,25
98	0	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	36	3,00
99	0	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	41	3,42
100	0	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	3,50
101	0	4	2	2	3	2	2	1	2	3	3	4	3	31	2,58
102	0	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	28	2,33
103	0	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	40	3,33
104	0	4	2	2	3	2	2	1	2	3	3	4	3	31	2,58
105	0	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
106	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3,00
107	0	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	40	3,33
108	0	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	39	3,25
total		337	294	290	340	321	308	327	328	329	344	368	362		
Rata-rata		3,12	2,72	2,69	3,15	2,97	2,85	3,03	3,04	3,05	3,19	3,41	3,35		

NO	Grup	PERSEPSI MANFAAT									Total	Rata-Rata
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
1	0	3	3	2	3	4	3	3	1	3	25	2,78
2	0	4	4	3	4	4	4	4	2	4	33	3,67
3	0	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	3,67
4	0	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
5	0	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31	3,44
6	0	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	2,78
7	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
8	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89
9	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
10	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2,89
11	0	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	3,33
12	0	4	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3,00
13	0	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56
14	0	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	2,78
15	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
16	0	2	2	3	3	3	4	4	4	3	28	3,11
17	0	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3,78
18	0	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20	2,22
19	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2,89
20	0	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31	3,44
21	0	4	4	3	4	2	4	4	4	3	32	3,56
22	0	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	3,78
23	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78
24	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89
25	0	4	4	3	4	2	4	4	4	4	33	3,67
26	0	3	3	4	3	2	3	4	2	4	28	3,11
27	0	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3,78
28	0	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34	3,78
29	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89
30	0	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31	3,44
31	0	4	3	3	3	4	4	4	3	4	32	3,56
32	0	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	3,22
33	0	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	3,33
34	0	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24	2,67
35	0	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31	3,44
36	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78

NO	Grup	PERSEPSI MANFAAT									Total	Rata-Rata
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
37	0	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	3,22
38	0	4	3	2	3	3	4	4	3	3	29	3,22
39	0	4	3	2	3	3	3	3	2	4	27	3,00
40	0	3	3	4	2	4	4	3	2	3	28	3,11
41	0	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33	3,67
42	0	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,67
43	0	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3,78
44	0	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33	3,67
45	0	4	3	2	4	3	4	4	4	4	32	3,56
46	0	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3,22
47	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
48	0	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3,67
49	0	4	3	3	3	4	4	4	3	4	32	3,56
50	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
51	0	4	3	2	3	3	4	4	4	4	31	3,44
52	0	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32	3,56
53	0	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	3,33
54	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
55	0	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2,89
56	0	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	3,56
57	0	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3,67
58	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89
59	0	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78
60	0	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,67
61	0	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11
62	0	3	3	1	2	2	4	3	3	3	24	2,67
63	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
64	0	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33	3,67
65	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78
66	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00
67	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	2,89
68	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
69	0	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32	3,56
70	0	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	3,56
71	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11
72	0	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32	3,56
73	0	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11

NO	Grup	PERSEPSI MANFAAT									Total	Rata-Rata
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
74	0	2	2	2	2	3	3	3	2	3	22	2,44
75	0	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30	3,33
76	0	4	3	3	3	3	3	4	2	2	27	3,00
77	0	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	3,33
78	0	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30	3,33
79	0	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3,67
80	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,89
81	0	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	3,22
82	0	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31	3,44
83	0	4	3	2	2	4	3	4	4	4	30	3,33
84	0	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32	3,56
85	0	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,22
86	0	4	4	2	3	3	4	4	4	4	32	3,56
87	0	4	4	1	4	4	4	4	4	4	33	3,67
88	0	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24	2,67
89	0	4	3	3	3	4	4	3	2	3	29	3,22
90	0	4	4	4	4	3	3	4	2	4	32	3,56
91	0	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28	3,11
92	0	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	2,67
93	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
94	0	2	2	2	2	3	2	2	3	2	20	2,22
95	0	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	3,56
96	0	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	2,89
97	0	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31	3,44
98	0	3	2	2	3	3	2	3	2	3	23	2,56
99	0	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	3,67
100	0	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31	3,44
101	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
102	0	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	3,22
103	0	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29	3,22
104	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
105	0	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	2,78
106	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00
107	0	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	3,78
108	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89
Total		380	356	330	356	353	381	380	352	371		
Rata-rata		3,52	3,30	3,06	3,30	3,27	3,53	3,52	3,26	3,44		



NO	Grup	KEPERCAYAAN								Total	Rata-rata
		P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
1	0	3	3	3	4	2	3	1	3	22	2,75
2	0	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3,25
3	0	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3,88
4	0	4	4	3	3	3	3	2	3	25	3,13
5	0	3	2	3	3	4	3	4	4	26	3,25
6	0	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
7	0	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3,75
8	0	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3,25
9	0	4	4	3	3	3	3	2	3	25	3,13
10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
11	0	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
12	0	3	3	2	3	3	3	2	4	23	2,88
13	0	3	3	3	3	2	3	3	3	23	2,88
14	0	4	3	3	3	3	2	2	3	23	2,88
15	0	4	3	3	3	3	3	2	3	24	3,00
16	0	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3,13
17	0	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3,25
18	0	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
19	0	3	3	2	2	2	2	2	3	19	2,38
20	0	3	4	4	3	3	3	4	4	28	3,50
21	0	2	3	4	3	3	4	4	4	27	3,38
22	0	3	4	4	3	4	4	3	4	29	3,63
23	0	3	3	3	2	4	4	1	3	23	2,88
24	0	4	3	3	3	3	4	3	2	25	3,13
25	0	3	3	3	4	3	4	2	3	25	3,13
26	0	2	3	1	2	3	2	1	2	16	2,00
27	0	4	4	3	3	3	3	2	4	26	3,25
28	0	3	3	3	3	3	4	2	3	24	3,00
29	0	3	4	3	3	4	3	2	3	25	3,13
30	0	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
31	0	3	4	4	3	3	3	3	3	26	3,25
32	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
33	0	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
34	0	2	3	3	2	3	4	2	3	22	2,75
35	0	3	3	3	3	3	3	1	4	23	2,88
36	0	3	3	3	3	4	4	2	3	25	3,13

NO	Grup	KEPERCAYAAN								Total	Rata-rata
		P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
37	0	3	4	3	3	4	3	2	3	25	3,13
38	0	3	3	4	3	3	4	2	3	25	3,13
39	0	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,13
40	0	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3,25
41	0	2	3	3	2	4	3	3	4	24	3,00
42	0	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3,13
43	0	3	3	3	4	3	4	3	4	27	3,38
44	0	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3,13
45	0	2	3	2	3	3	3	1	3	20	2,50
46	0	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
47	0	4	3	3	3	3	3	2	3	24	3,00
48	0	4	2	4	3	4	4	4	3	28	3,50
49	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
50	0	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2,88
51	0	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3,75
52	0	3	3	3	4	3	4	3	2	25	3,13
53	0	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,88
54	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
55	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
56	0	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2,88
57	0	3	4	3	4	3	3	2	2	24	3,00
58	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
59	0	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3,13
60	0	4	4	4	3	3	3	2	3	26	3,25
61	0	3	3	3	2	3	4	3	3	24	3,00
62	0	3	3	4	2	3	4	1	3	23	2,88
63	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
64	0	3	3	4	3	3	3	1	3	23	2,88
65	0	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
66	0	4	4	4	4	4	4	2	4	30	3,75
67	0	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3,13
68	0	2	3	3	2	2	3	2	3	20	2,50
69	0	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3,13
70	0	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3,13
71	0	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
72	0	4	4	3	4	4	3	2	4	28	3,50
73	0	3	3	3	3	3	3	2	4	24	3,00

NO	Grup	KEPERCAYAAN								Total	Rata-rata
		P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		
74	0	3	2	3	2	3	3	2	3	21	2,63
75	0	3	3	4	2	3	3	1	3	22	2,75
76	0	2	3	3	2	3	3	2	3	21	2,63
77	0	3	4	4	3	3	4	3	4	28	3,50
78	0	2	2	3	3	1	3	1	4	19	2,38
79	0	1	2	4	3	3	3	2	4	22	2,75
80	0	3	4	4	4	4	4	2	3	28	3,50
81	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
82	0	4	3	4	3	4	3	3	4	28	3,50
83	0	3	3	3	2	1	3	1	4	20	2,50
84	0	4	3	4	3	3	4	4	4	29	3,63
85	0	3	3	4	4	4	4	3	3	28	3,50
86	0	3	3	3	2	3	3	1	3	21	2,63
87	0	3	2	2	2	2	3	1	4	19	2,38
88	0	3	4	3	3	3	2	1	3	22	2,75
89	0	4	3	3	2	3	4	2	3	24	3,00
90	0	3	3	3	2	3	4	2	3	23	2,88
91	0	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3,00
92	0	3	3	3	4	3	3	2	3	24	3,00
93	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
94	0	2	2	3	3	3	3	2	3	21	2,63
95	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
96	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
97	0	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3,25
98	0	3	3	3	2	3	3	2	3	22	2,75
99	0	3	3	3	3	3	2	2	3	22	2,75
100	0	3	4	4	3	3	4	4	4	29	3,63
101	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
102	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
103	0	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3,13
104	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
105	0	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3,38
106	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
107	0	3	3	3	2	2	4	1	4	22	2,75
108	0	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3,25
Total		333	343	345	321	334	350	267	347	2640	330
Rata-rata		3,08	3,18	3,19	2,97	3,09	3,24	2,47	3,21	24,44	3,06

NO	Grup	KEPUTUSAN PENGGUNAAN														Total	Rata-rata
		P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43		
1	0	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	39	2,79
2	0	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	46	3,29
3	0	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	43	3,07
4	0	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49	3,50
5	0	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	42	3,00
6	0	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	40	2,86
7	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
8	0	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	45	3,21
9	0	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	44	3,14
10	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	2,93
11	0	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
12	0	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	43	3,07
13	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	39	2,79
14	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	2,93
15	0	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	42	3,00
16	0	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	46	3,29
17	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	51	3,64
18	0	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	34	2,43
19	0	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	39	2,79
20	0	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	48	3,43
21	0	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	45	3,21
22	0	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	52	3,71
23	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	51	3,64
24	0	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43	3,07
25	0	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	44	3,14
26	0	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	1	4	4	4	44	3,14
27	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	51	3,64
28	0	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	44	3,14
29	0	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	50	3,57
30	0	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	40	2,86
31	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
32	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3,07
33	0	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	44	3,14
34	0	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	1	40	2,86
35	0	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	44	3,14
36	0	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	48	3,43

NO	Grup	KEPUTUSAN PENGGUNAAN														Total	Rata-rata
		P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43		
37	0	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	45	3,21
38	0	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	43	3,07
39	0	3	4	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	42	3,00
40	0	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3,21
41	0	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	2	46	3,29
42	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
43	0	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	51	3,64
44	0	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	47	3,36
45	0	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	1	2	4	4	44	3,14
46	0	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	44	3,14
47	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
48	0	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	50	3,57
49	0	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	47	3,36
50	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	2,93
51	0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	49	3,50
52	0	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	49	3,50
53	0	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	46	3,29
54	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
55	0	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	42	3,00
56	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
57	0	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	46	3,29
58	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	52	3,71
59	0	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	45	3,21
60	0	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	50	3,57
61	0	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	48	3,43
62	0	2	3	2	2	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	41	2,93
63	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
64	0	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	45	3,21
65	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
66	0	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	42	3,00
67	0	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2,93
68	0	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	41	2,93
69	0	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	38	2,71
70	0	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	43	3,07
71	0	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	43	3,07
72	0	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	4	46	3,29
73	0	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	42	3,00
74	0	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2,86

NO	Grup	KEPUTUSAN PENGGUNAAN														Total	Rata-rata	
		P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43			
75	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41	2,93	
76	0	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	35	2,50	
77	0	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	42	3,00	
78	0	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	4	3	3	3	44	3,14	
79	0	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	47	3,36	
80	0	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	50	3,57
81	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
82	0	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	48	3,43	
83	0	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1	4	43	3,07	
84	0	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	47	3,36	
85	0	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	45	3,21	
86	0	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	46	3,29
87	0	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	1	4	48	3,43
88	0	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	4	35	2,50	
89	0	3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	40	2,86	
90	0	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	1	3	39	2,79	
91	0	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	41	2,93	
92	0	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	36	2,57	
93	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
94	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2,00	
95	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
96	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00
97	0	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	47	3,36	
98	0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41	2,93	
99	0	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	2	2	3	40	2,86	
100	0	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	49	3,50	
101	0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	39	2,79	
102	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	45	3,21	
103	0	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	40	2,86	
104	0	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	39	2,79	
105	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
106	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3,00	
107	0	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	49	3,50
108	0	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	52	3,71
Total		328	344	339	351	335	342	339	327	344	345	327	334	331	343			
Rata-rata		3,04	3,19	3,14	3,25	3,10	3,17	3,14	3,03	3,19	3,19	3,03	3,09	3,06	3,18			

Lampiran 6

Tabel Product Moment

Tabel r Product Moment Pada Sig.0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126



**Lampiran 7**  
**Hasil Output Uji Validitas**  
**Electronic Word Of Mouth**

**Correlations**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.000	-.239	-.409*	-.208	.199	-.031	-.237	-.261	.144	-.070	.198	.037	-.013
	Sig. (2-tailed)		1.000	.204	.025	.269	.292	.872	.208	.163	.448	.713	.295	.847	.947
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.000	1	.461*	.370*	.137	.080	.403*	.355	.514**	.670**	.368*	.094	.386*	.677**
	Sig. (2-tailed)	1.000		.010	.044	.472	.674	.027	.055	.004	.000	.046	.620	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	-.239	.461*	1	.480**	.259	.038	.293	.318	.393*	.517**	.160	.015	.183	.578**
	Sig. (2-tailed)	.204	.010		.007	.167	.842	.116	.087	.032	.003	.399	.938	.333	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	-.409*	.370*	.480**	1	.473**	.256	.258	.252	.441*	.283	.180	.151	.206	.541**
	Sig. (2-tailed)	.025	.044	.007		.008	.171	.169	.179	.015	.130	.342	.426	.276	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	-.208	.137	.259	.473**	1	.464**	.291	.236	.178	.334	.412*	.165	.337	.590**
	Sig. (2-tailed)	.269	.472	.167	.008		.010	.119	.210	.347	.071	.024	.384	.069	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P6	Pearson Correlation	.199	.080	.038	.256	.464**	1	.373*	.061	.102	.408*	.377*	.493**	.219	.556**
	Sig. (2-tailed)	.292	.674	.842	.171	.010		.043	.750	.593	.025	.040	.006	.244	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-.031	.403*	.293	.258	.291	.373*	1	.195	.448*	.438*	.409*	.055	.205	.606**
	Sig. (2-tailed)	.872	.027	.116	.169	.119	.043		.303	.013	.015	.025	.774	.276	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	-.237	.355	.318	.252	.236	.061	.195	1	.275	.349	.226	.143	.360	.534**
	Sig. (2-tailed)	.208	.055	.087	.179	.210	.750	.303		.141	.059	.230	.452	.051	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	-.261	.514**	.393*	.441*	.178	.102	.448*	.275	1	.390*	.296	.191	.142	.577**
	Sig. (2-tailed)	.163	.004	.032	.015	.347	.593	.013	.141		.033	.112	.313	.454	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.144	.670**	.517**	.283	.334	.408*	.438*	.349	.390*	1	.505**	.297	.511**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.448	.000	.003	.130	.071	.025	.015	.059	.033		.004	.111	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	-.070	.368*	.160	.180	.412*	.377*	.409*	.226	.296	.505**	1	.472**	.539**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.713	.046	.399	.342	.024	.040	.025	.230	.112	.004		.009	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P12	Pearson Correlation	.198	.094	.015	-.151	.165	.493**	.055	.143	.191	.297	.472**	1	.135	.404*
	Sig. (2-tailed)	.295	.620	.938	.426	.384	.006	.774	.452	.313	.111	.009		.478	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	.037	.386*	.183	.206	.337	.219	.205	.360	.142	.511**	.539**	.135	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.847	.035	.333	.276	.069	.244	.276	.051	.454	.004	.002	.478		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	-.013	.677**	.578**	.541**	.590**	.556**	.606**	.534**	.577**	.814**	.655**	.404*	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.947	.000	.001	.002	.001	.001	.000	.002	.001	.000	.000	.027		.001
	N	30	30	30	30	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).

Persepsi Manfaat

Correlations

		P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
P14	Pearson Correlation	1	.350	.230	.395*	.353	.390*	.345	.422*	.345	.567**
	Sig. (2-tailed)		.058	.221	.031	.056	.033	.062	.020	.062	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.350	1	.736**	.553**	.388*	.613**	.560**	.464**	.560**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.058		.000	.002	.034	.000	.001	.010	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.230	.736**	1	.473**	.501**	.636**	.603**	.482**	.722**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.221	.000		.008	.005	.000	.000	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.395*	.553**	.473**	1	.558**	.617**	.341	.567**	.545**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.031	.002	.008		.001	.000	.065	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.353	.388*	.501**	.558**	1	.397*	.222	.390*	.314	.646**
	Sig. (2-tailed)	.056	.034	.005	.001		.030	.238	.033	.091	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.390*	.613**	.636**	.617**	.397*	1	.639**	.616**	.639**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.000	.030		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.345	.560**	.603**	.341	.222	.639**	1	.484**	.665**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.062	.001	.000	.065	.238	.000		.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.422*	.464**	.482**	.567**	.390*	.616**	.484**	1	.593**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.020	.010	.007	.001	.033	.000	.007		.001	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P22	Pearson Correlation	.345	.560**	.722**	.545**	.314	.639**	.665**	.593**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.062	.001	.000	.002	.091	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.567**	.773**	.805**	.770**	.646**	.820**	.718**	.755**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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).

Kepercayaan

Correlations

		P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	TOTAL
P23	Pearson Correlation	1	.395*	.323	.144	.529**	.413*	.088	.258	.016	.318	.647**
	Sig. (2-tailed)		.031	.082	.447	.003	.023	.644	.168	.933	.087	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P24	Pearson Correlation	.395*	1	.503**	.515**	.426*	.486**	-.127	.041	-.309	.025	.498**
	Sig. (2-tailed)	.031		.005	.004	.019	.007	.502	.830	.096	.897	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P25	Pearson Correlation	.323	.503**	1	.372*	.674**	.414*	-.257	-.200	-.112	.075	.452*
	Sig. (2-tailed)	.082	.005		.043	.000	.023	.171	.290	.557	.696	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P26	Pearson Correlation	.144	.515**	.372*	1	.458*	.468**	-.160	.117	-.102	.041	.516**
	Sig. (2-tailed)	.447	.004	.043		.011	.009	.399	.538	.590	.829	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P27	Pearson Correlation	.529**	.426*	.674**	.458*	1	.691**	-.217	.023	-.233	.168	.602**
	Sig. (2-tailed)	.003	.019	.000	.011		.000	.249	.905	.215	.374	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P28	Pearson Correlation	.413*	.486**	.414*	.468**	.691**	1	-.133	.171	-.049	.103	.651**
	Sig. (2-tailed)	.023	.007	.023	.009	.000		.483	.366	.798	.587	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P29	Pearson Correlation	.088	-.127	-.257	-.160	-.217	-.133	1	.541**	.229	.264	.333
	Sig. (2-tailed)	.644	.502	.171	.399	.249	.483		.002	.223	.159	.072
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P30	Pearson Correlation	.258	.041	-.200	.117	.023	.171	.541**	1	.370*	.258	.602**
	Sig. (2-tailed)	.168	.830	.290	.538	.905	.366	.002		.044	.168	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Universitas Esa Unggul

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P31	Pearson Correlation	.016	-.309	-.112	-.102	-.233	-.049	.229	.370*	1	.177	.296
	Sig. (2-tailed)	.933	.096	.557	.590	.215	.798	.223	.044		.348	.112
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P32	Pearson Correlation	.318	.025	.075	.041	.168	.103	.264	.258	.177	1	.483**
	Sig. (2-tailed)	.087	.897	.696	.829	.374	.587	.159	.168	.348		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.647**	.498**	.452*	.516**	.602**	.651**	.333	.602**	.296	.483**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.012	.004	.000	.000	.072	.000	.112	.007	
	N	30	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).

Keputusan Penggunaan

Correlations

	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	TOTAL	
P33	Pearson Correlation	1	.465**	.536**	.683**	.330	.629**	.501**	.390*	.423*	.474**	.244	.312	.089	.191	.704**	
	Sig. (2-tailed)		.010	.002	.000	.075	.000	.005	.033	.020	.008	.194	.093	.640	.313	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P34	Pearson Correlation	.465*	1	.399*	.543**	.471**	.399*	.377*	.667**	.200	.516**	.372*	.522**	.222	.178	.143	.707**
	Sig. (2-tailed)	.010		.029	.002	.009	.029	.040	.000	.289	.004	.043	.003	.239	.345	.449	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P35	Pearson Correlation	.088	.399*	1	.342	.214	.291	.237	.453*	.209	.107	.149	.561**	.330	.183	.569**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.642	.029		.065	.256	.119	.206	.012	.268	.574	.433	.001	.075	.334	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P36	Pearson Correlation	.536*	.543**	.342	1	.627**	.458*	.571**	.571**	.583**	.116	.085	.447*	.291	.153	.123	.712**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.065		.000	.011	.001	.001	.001	.542	.654	.013	.118	.420	.518	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P37	Pearson Correlation	.683**	.471**	.214	.627**	1	.603**	.591**	.383*	.344	.390*	.467**	.176	.161	.056	.120	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.256	.000		.000	.001	.036	.063	.033	.009	.352	.394	.770	.529	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P38	Pearson Correlation	.330	.399*	.291	.458*	.603**	1	.453*	.453*	.119	.201	.453*	.345	.153	.017	.214	.610**



	Sig. (2-tailed)	.075	.029	.119	.011	.000		.012	.012	.530	.286	.012	.062	.419	.931	.257	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P39	Pearson Correlation	.629*	.377*	.237	.571**	.591**	.453*	1	.310	.381*	.131	.194	.310	.273	-.027	.417*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.206	.001	.001	.012		.095	.038	.491	.304	.095	.144	.889	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P40	Pearson Correlation	.501*	.667**	.453*	.571**	.383*	.453*	.310	1	.476**	.332	.302	.655**	.367*	.239	.133	.762**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.012	.001	.036	.012	.095		.008	.073	.105	.000	.046	.204	.485	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P41	Pearson Correlation	.390*	.200	.209	.583**	.344	.119	.381*	.476**	1	.056	-.060	.095	.598**	.147	.079	.535**
	Sig. (2-tailed)	.033	.289	.268	.001	.063	.530	.038	.008		.771	.754	.617	.000	.440	.680	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P42	Pearson Correlation	.423*	.516**	.107	.116	.390*	.201	.131	.332	.056	1	.428*	.332	.063	.255	.216	.517**
	Sig. (2-tailed)	.020	.004	.574	.542	.033	.286	.491	.073	.771		.018	.073	.740	.173	.253	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P43	Pearson Correlation	.474*	.372*	.149	.085	.467**	.453*	.194	.302	-.060	.428*	1	.194	-.006	.066	.142	.473**
	Sig. (2-tailed)	.008	.043	.433	.654	.009	.012	.304	.105	.754	.018		.304	.975	.727	.453	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P44	Pearson Correlation	.244	.522**	.561**	.447*	.176	.345	.310	.655**	.095	.332	.194	1	.273	.150	.417*	.638**

	Sig. (2-tailed)	.194	.003	.001	.013	.352	.062	.095	.000	.617	.073	.304		.144	.428	.022		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P45	Pearson Correlation	.312	.222	.330	.291	.161	.153	.273	.367*	.598**	.063	-	.273	1	.065	.217		.506**
	Sig. (2-tailed)	.093	.239	.075	.118	.394	.419	.144	.046	.000	.740	.975	.144		.732	.249		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P46	Pearson Correlation	.089	.178	.183	.153	.056	.017	-.027	.239	.147	.255	.066	.150	.065	1		-.044	.309
	Sig. (2-tailed)	.640	.345	.334	.420	.770	.931	.889	.204	.440	.173	.727	.428	.732		.818		.096
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P47	Pearson Correlation	.191	.143	.569**	.123	.120	.214	.417*	.133	.079	.216	.142	.417*	.217	-	.044	1	.458*
	Sig. (2-tailed)	.313	.449	.001	.518	.529	.257	.022	.485	.680	.253	.453	.022	.249	.818			.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.704**	.707**	.587**	.712**	.698**	.610**	.650**	.762**	.535**	.517**	.473**	.638**	.506**	.309	.458*		1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.003	.008	.000	.004	.096	.011		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	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 8**  
**Hasil Output Uji Reliabilitas**

**Electronic Word Of Mouth**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	13

**Persepsi Manfaat**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	9

**Kepercayaan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	10

**Keputusan penggunaan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	15

**Lampiran 9**  
**Hasil Output Analisis Diskriminan**

**Analysis Case Processing Summary**

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		216	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		216	100.0

**Group Statistics**

E_Wallet		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
OVO	EWOM1_AksesInformasi	3.1204	.74530	108	108.000
	EWOM2_MemperhatikanTestimoni	2.7222	.82974	108	108.000
	EWOM3_SeringMembicarak-an	2.6852	.81628	108	108.000
	EWOM4_MemberikanKoment-arPositif	3.1481	.65303	108	108.000
	EWOM5_BanyaknyaKoment-arPositif	2.9722	.70324	108	108.000
	EWOM6_Rekomendasi	2.8519	.73389	108	108.000
	EWOM7_Pendapat	3.0278	.81411	108	108.000
	EWOM8_InformasiLayanan	3.0370	.69613	108	108.000
	EWOM9_BanyakInformasi	3.0463	.63222	108	108.000
	EWOM10_MembantuMembe-rikanInformasi	3.1852	.53211	108	108.000

	EWOM11_TopUpBerbagaiC ara	3.4074	.58064	108	108.000
	EWOM12_InformasiMengen aiCashback	3.3519	.60085	108	108.000
	PM1_PembayaranLebihCep at	3.5185	.57163	108	108.000
	PM2_MeningkatkanPerforma	3.2963	.58420	108	108.000
	PM3_MembantuAktivitas	3.0556	.68130	108	108.000
	PM4_BelanjaLebihCepat	3.2963	.63037	108	108.000
	PM5_PembayaranNonTunai	3.2685	.65004	108	108.000
	PM6_PembayaranDenganPr aktis	3.5278	.55465	108	108.000
	PM7_MemudahkanPembaya ran	3.5185	.52027	108	108.000
	PM8_DapatDiandalkan	3.2593	.67492	108	108.000
	PM9_SangatBermanfaat	3.4352	.56821	108	108.000
	K1_PelayananTerbaik	3.0833	.56577	108	108.000
	K2_MemberikanKepuasan	3.1759	.52647	108	108.000
	K3_MenjagaReputasi	3.1944	.53753	108	108.000
	K4_TidakMenyembunyikan	2.9722	.61838	108	108.000
	K5_TanggungJawab	3.0926	.55597	108	108.000
	K6_PembayaranAman	3.2407	.52721	108	108.000
	K7_KonsekuensiNegatif	2.4722	.83675	108	108.000
	K8_MengikutiSaran	3.2130	.49391	108	108.000
GoPay	EWOM1_AksesInformasi	3.0093	.79125	108	108.000
	EWOM2_MemperhatikanTes timoni	2.6574	.83344	108	108.000
	EWOM3_SeringMembicarak an	2.3611	.86962	108	108.000
	EWOM4_MemberikanKomen tarPositif	2.9722	.71641	108	108.000
	EWOM5_BanyaknyaKoment arPositif	2.8704	.76235	108	108.000
	EWOM6_Rekomendasi	2.8426	.67203	108	108.000

	EWOM7_Pendapat	2.8796	.76997	108	108.000
	EWOM8_InformasiLayanan	3.0556	.68130	108	108.000
	EWOM9_BanyakInformasi	2.9537	.74111	108	108.000
	EWOM10_MembantuMemberikanInformasi	3.1296	.64261	108	108.000
	EWOM11_TopUpBerbagaiCara	3.4352	.61558	108	108.000
	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	3.1019	.61050	108	108.000
	PM1_PembayaranLebihCepat	3.4444	.58539	108	108.000
	PM2_MeningkatkanPerforma	3.1296	.77451	108	108.000
	PM3_MembantuAktivitas	3.1944	.75453	108	108.000
	PM4_BelanjaLebihCepat	3.1574	.68580	108	108.000
	PM5_PembayaranNonTunai	3.2315	.76862	108	108.000
	PM6_PembayaranDenganPraktis	3.3056	.57125	108	108.000
	PM7_MemudahkanPembayaran	3.3889	.60886	108	108.000
	PM8_DapatDiandalkan	3.2500	.69880	108	108.000
	PM9_SangatBermanfaat	3.3426	.65798	108	108.000
	K1_PelayananTerbaik	3.1852	.56615	108	108.000
	K2_MemberikanKepuasan	3.2500	.59789	108	108.000
	K3_MenjagaReputasi	3.0926	.58863	108	108.000
	K4_TidakMenyembunyikan	2.8889	.77741	108	108.000
	K5_TanggungJawab	3.1204	.60709	108	108.000
	K6_PembayaranAman	3.2037	.62292	108	108.000
	K7_KonsekuensiNegatif	2.4630	.89051	108	108.000
	K8_MengikutiSaran	3.1019	.56270	108	108.000
Total	EWOM1_AksesInformasi	3.0648	.76885	216	216.000
	EWOM2_MemperhatikanTestimoni	2.6898	.83029	216	216.000
	EWOM3_SeringMembicarakan	2.5231	.85694	216	216.000

EWOM4_MemberikanKomentarPositif	3.0602	.68951	216	216.000
EWOM5_BanyaknyaKomentarPositif	2.9213	.73346	216	216.000
EWOM6_Rekomendasi	2.8472	.70202	216	216.000
EWOM7_Pendapat	2.9537	.79398	216	216.000
EWOM8_InformasiLayanan	3.0463	.68722	216	216.000
EWOM9_BanyakInformasi	3.0000	.68878	216	216.000
EWOM10_MembantuMemberikanInformasi	3.1574	.58924	216	216.000
EWOM11_TopUpBerbagaiCara	3.4213	.59713	216	216.000
EWOM12_InformasiMengenaiCashback	3.2269	.61714	216	216.000
PM1_PembayaranLebihCepat	3.4815	.57839	216	216.000
PM2_MeningkatkanPerforma	3.2130	.68947	216	216.000
PM3_MembantuAktivitas	3.1250	.72055	216	216.000
PM4_BelanjaLebihCepat	3.2269	.66081	216	216.000
PM5_PembayaranNonTunai	3.2500	.71039	216	216.000
PM6_PembayaranDenganPraktis	3.4167	.57263	216	216.000
PM7_MemudahkanPembayaran	3.4537	.56871	216	216.000
PM8_DapatDiandalkan	3.2546	.68538	216	216.000
PM9_SangatBermanfaat	3.3889	.61506	216	216.000
K1_PelayananTerbaik	3.1343	.56694	216	216.000
K2_MemberikanKepuasan	3.2130	.56323	216	216.000
K3_MenjagaReputasi	3.1435	.56466	216	216.000
K4_TidakMenyembunyikan	2.9306	.70202	216	216.000
K5_TanggungJawab	3.1065	.58090	216	216.000
K6_PembayaranAman	3.2222	.57601	216	216.000
K7_KonsekuensiNegatif	2.4676	.86205	216	216.000
K8_MengikutiSaran	3.1574	.53112	216	216.000



## Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
EWOM1_AksesInformasi	.995	1.128	1	214	.289
EWOM2_MemperhatikanTestimoni	.998	.328	1	214	.567
EWOM3_SeringMembicarakan	.964	7.973	1	214	.005
EWOM4_MemberikanKomentarPositif	.984	3.557	1	214	.061
EWOM5_BanyaknyaKomentarPositif	.995	1.042	1	214	.309
EWOM6_Rekomendasi	1.000	.009	1	214	.923
EWOM7_Pendapat	.991	1.888	1	214	.171
EWOM8_InformasiLayanan	1.000	.039	1	214	.844
EWOM9_BanyakInformasi	.995	.976	1	214	.324
EWOM10_MembantuMemberikanInformasi	.998	.479	1	214	.490
EWOM11_TopUpBerbagaiCara	.999	.116	1	214	.733
EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.959	9.200	1	214	.003
PM1_PembayaranLebihCepat	.996	.885	1	214	.348
PM2_MeningkatkanPerforma	.985	3.188	1	214	.076
PM3_MembantuAktivitas	.991	2.016	1	214	.157
PM4_BelanjaLebihCepat	.989	2.401	1	214	.123
PM5_PembayaranNonTunai	.999	.146	1	214	.703
PM6_PembayaranDenganPraktis	.962	8.413	1	214	.004
PM7_MemudahkanPembayaran	.987	2.829	1	214	.094
PM8_DapatDiandalkan	1.000	.010	1	214	.921
PM9_SangatBermanfaat	.994	1.225	1	214	.270
K1_PelayananTerbaik	.992	1.749	1	214	.187



Universitas Esa Unggul

K2_MemberikanKepuasan	.996	.934	1	214	.335
K3_MenjagaReputasi	.992	1.763	1	214	.186
K4_TidakMenyembunyikan	.996	.760	1	214	.384
K5_TanggungJawab	.999	.123	1	214	.726
K6_PembayaranAman	.999	.222	1	214	.638
K7_KonsekuensiNegatif	1.000	.006	1	214	.937
K8_MengikutiSaran	.989	2.379	1	214	.124

Poled withen beda word

Pooled Within-Groups Matrices

Correlation	EWOM1_Akses informasi	EWOM2_Memperhatikan Testimoni	EWOM3_Sering Membicarakan	EWOM4_Memberikan Komentar Positif	EWOM5_Banyaknya Komentar Positif	EWOM6_Rekomendasi	EWOM7_Pendapat	EWOM8_Informasi Layanan	EWOM9_Membantu Memberikan Informasi	EWOM10_Top Up Berbagi Cara	EWOM11_Mengenal Cashback	PM1_Pembayaran Lebih Cepat	PM2_Meningkatkan Performa	PM3_Membantu Adhitas	PM4_Belanja Lebih Cepat	PM5_Pembayaran Non Tunai	PM6_Pembayaran Dengan Praktis	PM7_Memudahkan Pembayaran	PM8_Dapat Diantalakan	PM9_Sangat Bermamfaat	K1_Pelayanan terbaik	K2_Memberikan Kepuasan	K3_Menjaga Reputasi	K4_Tidak Menyembunyikan	K5_Tanggung Jawab	K6_Pembayaran Aman	K7_Konsekuensi Negatif	K8_Mengikuti Saran
1.000	0.22	-0.45	0.98	0.21	-0.51	0.29	0.57	0.13	-0.47	0.03	0.63	-0.02	0.80	-0.25	0.46	0.06	0.31	0.42	-0.67	0.00	-0.10	-0.81	-0.28	0.39	-0.24	0.13	-0.46	0.128
0.22	1.000	0.39	0.21	0.29	0.26	0.64	0.26	0.128	0.09	-0.35	0.170	0.185	0.096	0.155	0.219	0.242	0.161	0.228	0.033	0.071	0.202	0.125	0.222	0.016	0.128	0.183	0.093	0.225
-0.45	0.39	1.000	0.373	0.379	0.371	0.291	0.266	0.277	0.068	0.101	0.101	0.118	0.218	0.280	0.252	0.079	0.187	0.161	0.226	0.193	0.261	0.238	0.177	0.311	0.280	0.108	0.353	0.097
0.98	0.21	0.373	1.000	0.372	0.222	0.243	0.263	0.308	0.144	0.020	0.188	0.142	0.185	0.244	0.235	0.109	0.103	0.251	0.195	0.245	0.244	0.193	0.208	0.215	0.186	0.210	0.093	0.140
0.21	0.29	0.379	0.372	1.000	0.474	0.365	0.341	0.301	0.134	0.120	0.142	0.218	0.229	0.256	0.252	0.090	0.180	0.203	0.160	0.260	0.133	0.181	0.225	0.076	0.197	0.161	0.110	0.037
-0.51	0.26	0.371	0.222	0.474	1.000	0.313	0.275	0.279	0.182	0.166	0.267	0.216	0.154	0.122	0.236	0.067	0.184	0.245	0.062	0.192	0.123	0.237	0.208	0.195	0.109	0.130	0.142	0.102
0.29	0.26	0.291	0.243	0.365	0.313	1.000	0.391	0.199	0.311	0.162	0.266	0.257	0.334	0.298	0.333	0.151	0.245	0.276	0.210	0.280	0.273	0.102	0.153	0.123	0.246	0.173	0.011	0.197
0.57	0.26	0.266	0.263	0.341	0.275	0.391	1.000	0.405	0.362	0.224	0.325	0.320	0.356	0.261	0.318	0.177	0.302	0.378	0.222	0.355	0.198	0.166	0.369	0.162	0.197	0.315	0.128	0.263
0.13	0.128	0.277	0.308	0.301	0.279	0.199	0.405	1.000	0.284	0.217	0.221	0.125	0.239	0.205	0.240	0.151	0.252	0.256	0.286	0.293	0.284	0.149	0.223	0.305	0.130	0.139	0.243	0.188
-0.47	0.09	0.068	0.144	0.134	0.182	0.311	0.362	0.284	1.000	0.341	0.360	0.348	0.361	0.244	0.251	0.405	0.340	0.408	0.257	0.380	0.248	0.267	0.278	0.204	0.292	0.252	0.092	0.304
0.03	-0.35	0.101	0.020	0.120	0.166	0.162	0.224	0.217	0.341	1.000	0.113	0.206	0.215	0.178	0.196	0.223	0.269	0.206	0.180	0.276	0.188	0.146	0.237	0.205	0.259	0.214	0.131	0.248
0.63	0.170	0.101	0.188	0.142	0.267	0.266	0.325	0.221	0.360	0.113	1.000	0.299	0.352	0.233	0.234	0.219	0.268	0.382	0.285	0.310	0.147	0.145	0.268	0.190	0.148	0.289	0.080	0.332
-0.02	0.185	0.118	0.142	0.218	0.216	0.257	0.320	0.125	0.348	0.206	0.299	1.000	0.473	0.310	0.440	0.350	0.485	0.518	0.311	0.489	0.178	0.260	0.196	0.068	0.167	0.318	-0.044	0.293
0.80	0.096	0.218	0.185	0.229	0.154	0.334	0.356	0.239	0.361	0.215	0.352	0.473	1.000	0.545	0.520	0.327	0.385	0.421	0.309	0.457	0.322	0.228	0.284	0.227	0.332	0.324	0.161	0.396
-0.25	0.155	0.280	0.244	0.256	0.122	0.298	0.261	0.205	0.244	0.178	0.233	0.310	0.545	1.000	0.493	0.306	0.270	0.318	0.342	0.372	0.352	0.181	0.195	0.217	0.356	0.251	0.214	0.142
0.46	0.219	0.252	0.235	0.252	0.236	0.333	0.318	0.240	0.251	0.196	0.234	0.440	0.520	0.493	1.000	0.383	0.427	0.436	0.376	0.476	0.266	0.228	0.279	0.220	0.305	0.379	0.205	0.220
0.96	0.242	0.079	0.109	0.090	0.067	0.151	0.177	0.151	0.405	0.223	0.219	0.350	0.327	0.306	0.383	1.000	0.467	0.443	0.337	0.382	0.197	0.124	0.152	0.136	0.297	0.306	0.044	0.227
0.31	0.161	0.187	0.103	0.180	0.184	0.245	0.302	0.252	0.340	0.269	0.268	0.485	0.385	0.270	0.427	0.467	1.000	0.625	0.326	0.417	0.286	0.158	0.116	0.227	0.339	0.281	0.085	0.149
0.42	0.228	0.161	0.251	0.203	0.245	0.276	0.378	0.256	0.408	0.206	0.382	0.518	0.421	0.318	0.436	0.443	0.625	1.000	0.372	0.540	0.183	0.273	0.150	0.202	0.223	0.285	-0.018	0.231
-0.67	0.033	0.226	0.195	0.160	0.062	0.210	0.222	0.286	0.257	0.180	0.285	0.311	0.309	0.342	0.376	0.337	0.326	0.372	1.000	0.405	0.272	0.185	0.194	0.182	0.142	0.256	0.160	0.222
0.00	0.071	0.193	0.245	0.260	0.192	0.280	0.355	0.293	0.380	0.276	0.310	0.489	0.457	0.372	0.476	0.382	0.417	0.405	1.000	0.258	0.330	0.282	0.188	0.211	0.305	0.024	0.280	
-0.10	0.202	0.261	0.244	0.133	0.123	0.273	0.198	0.294	0.248	0.188	0.147	0.178	0.322	0.352	0.266	0.197	0.266	0.183	0.272	0.258	1.000	0.387	0.299	0.288	0.323	0.225	0.272	0.110
-0.81	0.125	0.238	0.193	0.181	0.237	0.102	0.166	0.149	0.267	0.146	0.145	0.260	0.228	0.181	0.228	0.124	0.158	0.273	0.185	0.330	0.387	1.000	0.409	0.242	0.199	0.272	0.149	0.285
-0.28	0.222	0.177	0.208	0.225	0.208	0.153	0.369	0.223	0.278	0.237	0.268	0.196	0.284	0.195	0.279	0.152	0.116	0.150	0.194	0.262	0.299	0.409	1.000	0.280	0.325	0.458	0.340	0.415
0.39	0.016	0.311	0.215	0.076	0.195	0.123	0.162	0.305	0.204	0.205	0.190	0.088	0.227	0.217	0.220	0.136	0.227	0.202	0.182	0.188	0.288	0.242	0.280	1.000	0.294	0.221	0.431	0.262
-0.24	0.128	0.280	0.186	0.197	0.109	0.246	0.197	0.130	0.292	0.259	0.148	0.167	0.332	0.356	0.305	0.297	0.339	0.223	0.142	0.211	0.323	0.199	0.325	0.294	1.000	0.333	0.280	0.205
0.123	0.183	0.108	0.210	0.161	0.130	0.173	0.315	0.139	0.252	0.214	0.289	0.318	0.324	0.251	0.379	0.306	0.281	0.285	0.256	0.305	0.225	0.272	0.458	0.221	0.333	1.000	0.202	0.416
-0.46	0.093	0.353	0.093	0.110	0.142	0.011	0.128	0.243	0.092	0.131	0.080	-0.044	0.161	0.214	0.205	0.044	0.065	-0.018	0.160	0.024	0.272	0.149	0.340	0.431	0.290	0.202	1.000	0.297
0.128	0.225	0.097	0.140	0.037	0.102	0.197	0.263	0.198	0.304	0.248	0.332	0.293	0.396	0.142	0.220	0.227	0.149	0.231	0.222	0.290	0.110	0.285	0.415	0.262	0.205	0.416	0.297	1.000

### Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

E_Wallet	Rank	Log Determinant
OVO	5	-4.958
GoPay	5	-4.681
Pooled within-groups	5	-4.765

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M		11.735
F	Approx.	.763
	df1	15
	df2	1.844E5
	Sig.	.721

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

### Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	EWOM12_InformasiMengenai Cashback	.959	1	1	214.000	9.200	1	214.000	.003
2	EWOM3_SeringMembicaraka n	.932	2	1	214.000	7.768	2	213.000	.001
3	PM3_MembantuAktivitas	.898	3	1	214.000	8.057	3	212.000	.000
4	PM6_PembayaranDenganPra ktis	.877	4	1	214.000	7.390	4	211.000	.000
5	K1_PelayananTerbaik	.861	5	1	214.000	6.786	5	210.000	.000

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

a. Maximum number of steps is 58.

- b. Minimum partial F to enter is 3.84.
- c. Maximum partial F to remove is 2.71.
- d. F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

**Variables in the Analysis**

Step		Tolerance	F to Remove	Wilks' Lambda
1	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	1.000	9.200	
2	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.990	7.327	.964
	EWOM3_SeringMembicarak an	.990	6.116	.959
3	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.944	10.380	.942
	EWOM3_SeringMembicarak an	.920	9.682	.939
	PM3_MembantuAktivitas	.879	8.118	.932
4	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.900	6.727	.905
	EWOM3_SeringMembicarak an	.908	7.710	.909
	PM3_MembantuAktivitas	.848	10.199	.920
	PM6_PembayaranDenganPr aktis	.871	4.940	.898
5	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.899	6.880	.889
	EWOM3_SeringMembicarak an	.885	9.260	.899
	PM3_MembantuAktivitas	.794	6.345	.887
	PM6_PembayaranDenganPr aktis	.848	6.240	.886
	K1_PelayananTerbaik	.822	3.955	.877

## Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	F to Enter	Wilks' Lambda
0	EWOM1_AksesInformasi	1.000	1.000	1.128	.995
	EWOM2_MemperhatikanTestimoni	1.000	1.000	.328	.998
	EWOM3_SeringMembicarak-an	1.000	1.000	7.973	.964
	EWOM4_MemberikanKomentarPositif	1.000	1.000	3.557	.984
	EWOM5_BanyaknyaKomentarPositif	1.000	1.000	1.042	.995
	EWOM6_Rekomendasi	1.000	1.000	.009	1.000
	EWOM7_Pendapat	1.000	1.000	1.888	.991
	EWOM8_InformasiLayanan	1.000	1.000	.039	1.000
	EWOM9_BanyakInformasi	1.000	1.000	.976	.995
	EWOM10_MembantuMemberikanInformasi	1.000	1.000	.479	.998
	EWOM11_TopUpBerbagaiCara	1.000	1.000	.116	.999
	EWOM12_InformasiMengenaiCashback	1.000	1.000	9.200	.959
	PM1_PembayaranLebihCepat	1.000	1.000	.885	.996
	PM2_MeningkatkanPerforma	1.000	1.000	3.188	.985
	PM3_MembantuAktivitas	1.000	1.000	2.016	.991
	PM4_BelanjaLebihCepat	1.000	1.000	2.401	.989
	PM5_PembayaranNonTunai	1.000	1.000	.146	.999
	PM6_PembayaranDenganPraktis	1.000	1.000	8.413	.962
	PM7_MemudahkanPembayaran	1.000	1.000	2.829	.987
	PM8_DapatDiandalkan	1.000	1.000	.010	1.000
	PM9_SangatBermanfaat	1.000	1.000	1.225	.994
	K1_PelayananTerbaik	1.000	1.000	1.749	.992

	K2_MemberikanKepuasan	1.000	1.000	.934	.996
	K3_MenjagaReputasi	1.000	1.000	1.763	.992
	K4_TidakMenyembunyikan	1.000	1.000	.760	.996
	K5_TanggungJawab	1.000	1.000	.123	.999
	K6_PembayaranAman	1.000	1.000	.222	.999
	K7_KonsekuensiNegatif	1.000	1.000	.006	1.000
	K8_MengikutiSaran	1.000	1.000	2.379	.989
1	EWOM1_AksesInformasi	.996	.996	.725	.956
	EWOM2_MemperhatikanTestimoni	.971	.971	.003	.959
	EWOM3_SeringMembicarakan	.990	.990	6.116	.932
	EWOM4_MemberikanKomentarPositif	.965	.965	1.715	.951
	EWOM5_BanyaknyaKomentarPositif	.980	.980	.339	.957
	EWOM6_Rekomendasi	.929	.929	.523	.956
	EWOM7_Pendapat	.930	.930	.332	.957
	EWOM8_InformasiLayanan	.895	.895	1.491	.952
	EWOM9_BanyakInformasi	.951	.951	.101	.958
	EWOM10_MembantuMemberikanInformasi	.870	.870	.176	.958
	EWOM11_TopUpBerbagaiCara	.987	.987	.450	.957
	PM1_PembayaranLebihCepat	.911	.911	.001	.959
	PM2_MeningkatkanPerforma	.876	.876	.560	.956
	PM3_MembantuAktivitas	.946	.946	4.570	.939
	PM4_BelanjaLebihCepat	.945	.945	.710	.956
	PM5_PembayaranNonTunai	.952	.952	.080	.958
	PM6_PembayaranDenganPraktis	.928	.928	4.477	.939
	PM7_MemudahkanPembayaran	.854	.854	.307	.957

	PM8_DapatDiandalkan	.919	.919	.610	.956
	PM9_SangatBermanfaat	.904	.904	.029	.959
	K1_PelayananTerbaik	.978	.978	3.052	.945
	K2_MemberikanKepuasan	.979	.979	1.925	.950
	K3_MenjagaReputasi	.928	.928	.272	.958
	K4_TidakMenyembunyikan	.964	.964	.087	.958
	K5_TanggungJawab	.978	.978	.623	.956
	K6_PembayaranAman	.917	.917	.171	.958
	K7_KonsekuensiNegatif	.994	.994	.026	.959
	K8_MengikutiSaran	.890	.890	.307	.957
2	EWOM1_AksesInformasi	.993	.985	.931	.928
	EWOM2_MemperhatikanTesk timoni	.866	.866	.620	.929
	EWOM4_MemberikanKomen tarPositif	.838	.838	.191	.931
	EWOM5_BanyaknyaKoment arPositif	.846	.846	.124	.931
	EWOM6_Rekomendasi	.809	.809	2.881	.920
	EWOM7_Pendapat	.859	.859	.012	.932
	EWOM8_InformasiLayanan	.840	.840	3.471	.917
	EWOM9_BanyakInformasi	.886	.886	.114	.932
	EWOM10_MembantuMemb erikanInformasi	.869	.865	.246	.931
	EWOM11_TopUpBerbagaiC ara	.979	.979	.781	.929
	PM1_PembayaranLebihCep at	.903	.903	.036	.932
	PM2_MeningkatkanPerforma	.842	.842	.070	.932
	PM3_MembantuAktivitas	.879	.879	8.118	.898
	PM4_BelanjaLebihCepat	.892	.892	.069	.932
	PM5_PembayaranNonTunai	.949	.945	.178	.931
	PM6_PembayaranDenganPr aktis	.902	.902	2.885	.920
	PM7_MemudahkanPembaya ran	.839	.839	.050	.932



	PM8_DapatDiandalkan	.879	.879	1.691	.925
	PM9_SangatBermanfaat	.877	.877	.063	.932
	K1_PelayananTerbaik	.917	.917	5.769	.907
	K2_MemberikanKepuasan	.928	.928	3.877	.915
	K3_MenjagaReputasi	.905	.905	.018	.932
	K4_TidakMenyembunyikan	.878	.878	.209	.931
	K5_TanggungJawab	.907	.907	2.214	.922
	K6_PembayaranAman	.910	.910	.372	.930
	K7_KonsekuensiNegatif	.874	.870	1.145	.927
	K8_MengikutiSaran	.886	.885	.145	.931
3	EWOM1_AksesInformasi	.993	.878	.752	.894
	EWOM2_MemperhatikanTesk timoni	.865	.832	.447	.896
	EWOM4_MemberikanKomen tarPositif	.825	.823	.617	.895
	EWOM5_BanyaknyaKoment arPositif	.827	.821	.005	.898
	EWOM6_Rekomendasi	.808	.804	3.100	.885
	EWOM7_Pendapat	.827	.827	.195	.897
	EWOM8_InformasiLayanan	.822	.822	2.061	.889
	EWOM9_BanyakInformasi	.877	.871	.003	.898
	EWOM10_MembantuMembe rikanInformasi	.843	.843	.000	.898
	EWOM11_TopUpBerbagaiC ara	.960	.862	.233	.897
	PM1_PembayaranLebihCep at	.849	.827	.259	.897
	PM2_MeningkatkanPerforma	.646	.646	3.357	.884
	PM4_BelanjaLebihCepat	.729	.718	2.573	.887
	PM5_PembayaranNonTunai	.883	.818	.111	.897
	PM6_PembayaranDenganPr aktis	.871	.848	4.940	.877
	PM7_MemudahkanPembaya ran	.795	.795	.779	.894



	PM8_DapatDiandalkan	.822	.822	.336	.896
	PM9_SangatBermanfaat	.802	.802	.359	.896
	K1_PelayananTerbaik	.844	.809	2.658	.886
	K2_MemberikanKepuasan	.919	.871	2.756	.886
	K3_MenjagaReputasi	.895	.869	.181	.897
	K4_TidakMenyembunyikan	.867	.856	.019	.898
	K5_TanggungJawab	.834	.808	.482	.896
	K6_PembayaranAman	.880	.850	.008	.898
	K7_KonsekuensiNegatif	.861	.831	.512	.895
	K8_MengikutiSaran	.883	.854	.277	.896
4	EWOM1_AksesInformasi	.992	.848	.628	.875
	EWOM2_MemperhatikanTesk timoni	.861	.825	.649	.874
	EWOM4_MemberikanKomen tarPositif	.824	.811	.707	.874
	EWOM5_BanyaknyaKoment arPositif	.823	.815	.006	.877
	EWOM6_Rekomendasi	.804	.799	3.630	.862
	EWOM7_Pendapat	.815	.815	.032	.877
	EWOM8_InformasiLayanan	.795	.795	3.400	.863
	EWOM9_BanyakInformasi	.856	.844	.157	.876
	EWOM10_MembantuMembe rikanInformasi	.793	.793	.306	.876
	EWOM11_TopUpBerbagaiC ara	.914	.829	.959	.873
	PM1_PembayaranLebihCep at	.709	.709	.181	.876
	PM2_MeningkatkanPerforma	.608	.608	1.724	.870
	PM4_BelanjaLebihCepat	.654	.654	.859	.874
	PM5_PembayaranNonTunai	.739	.729	.368	.876
	PM7_MemudahkanPembaya ran	.547	.547	.183	.876
	PM8_DapatDiandalkan	.787	.787	1.097	.873

	PM9_SangatBermanfaat	.725	.725	.009	.877
	K1_PelayananTerbaik	.822	.794	3.955	.861
	K2_MemberikanKepuasan	.914	.843	3.253	.864
	K3_MenjagaReputasi	.895	.840	.172	.876
	K4_TidakMenyembunyikan	.853	.842	.176	.876
	K5_TanggungJawab	.784	.784	1.583	.871
	K6_PembayaranAman	.851	.830	.248	.876
	K7_KonsekuensiNegatif	.861	.820	.453	.875
	K8_MengikutiSaran	.881	.822	.175	.876
5	EWOM1_AksesInformasi	.979	.794	.315	.860
	EWOM2_MemperhatikanTestimoni	.854	.794	.378	.859
	EWOM4_MemberikanKomentarPositif	.812	.787	1.168	.856
	EWOM5_BanyaknyaKomentarPositif	.822	.779	.019	.861
	EWOM6_Rekomendasi	.804	.780	3.575	.846
	EWOM7_Pendapat	.802	.779	.185	.860
	EWOM8_InformasiLayanan	.794	.786	3.046	.849
	EWOM9_BanyakInformasi	.828	.793	.001	.861
	EWOM10_MembantuMemberikanInformasi	.778	.778	.079	.861
	EWOM11_TopUpBerbagaiCara	.906	.790	.624	.858
	PM1_PembayaranLebihCepat	.709	.709	.191	.860
	PM2_MeningkatkanPerforma	.601	.601	2.301	.852
	PM4_BelanjaLebihCepat	.653	.653	.964	.857
	PM5_PembayaranNonTunai	.739	.716	.290	.860
	PM7_MemudahkanPembayaran	.545	.545	.276	.860
	PM8_DapatDiandalkan	.777	.766	.678	.858
	PM9_SangatBermanfaat	.721	.721	.003	.861
	K2_MemberikanKepuasan	.823	.740	1.499	.855

K3_MenjagaReputasi	.849	.780	.774	.858
K4_TidakMenyembunyikan	.829	.792	.007	.861
K5_TanggungJawab	.764	.761	.884	.857
K6_PembayaranAman	.840	.783	.079	.861
K7_KonsekuensiNegatif	.835	.789	.108	.860
K8_MengikutiSaran	.880	.793	.222	.860

**Wilks' Lambda**

Step	Number of Variables	Lambda	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	.959	1	1	214	9.200	1	214.000	.003
2	2	.932	2	1	214	7.768	2	213.000	.001
3	3	.898	3	1	214	8.057	3	212.000	.000
4	4	.877	4	1	214	7.390	4	211.000	.000
5	5	.861	5	1	214	6.786	5	210.000	.000

**Summary of Canonical Discriminant Functions**

**Eigenvalues**

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	.162 <sup>a</sup>	100.0	100.0	.373

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

**Wilks' Lambda**

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	Df	Sig.
1	.861	31.677	5	.000

**Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function
	1
EWOM3_SeringMembicarakan	.586

EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.504
PM3_MembantuAktivitas	-.515
PM6_PembayaranDenganPraktis	.495
K1_Pelayanananterbaik	-.402

Structure Matrix

	Function
	1
EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.516
PM6_PembayaranDenganPraktis	.493
EWOM3_SeringMembicarakan	.480
PM7_MemudahkanPembayaran <sup>a</sup>	.358
EWOM6_Rekomendasi <sup>a</sup>	.331
EWOM8_InformasiLayanan <sup>a</sup>	.255
PM3_MembantuAktivitas	-.241
PM1_PembayaranLebihCepat <sup>a</sup>	.228
K1_Pelayanananterbaik	-.225
EWOM2_MemperhatikanTestimoni <sup>a</sup>	.203
EWOM5_BanyaknyaKomentarPositif <sup>a</sup>	.196
K8_MengikutiSaran <sup>a</sup>	.180
PM9_SangatBermanfaat <sup>a</sup>	.180
EWOM9_BanyakInformasi <sup>a</sup>	.174
EWOM10_MembantuMemberikanInformasi <sup>a</sup>	.164
K4_TidakMenyembunyikan <sup>a</sup>	.162
EWOM7_Pendapat <sup>a</sup>	.162
PM8_DapatDiandalkan <sup>a</sup>	.151
PM5_PembayaranNonTunai <sup>a</sup>	.151
EWOM4_MemberikanKomentarPositif <sup>a</sup>	.140
K6_PembayaranAman <sup>a</sup>	.128
PM4_BelanjaLebihCepat <sup>a</sup>	.116
K5_TanggungJawab <sup>a</sup>	.093
PM2_MeningkatkanPerforma <sup>a</sup>	.086
EWOM11_TopUpBerbagaiCara <sup>a</sup>	.081
EWOM1_AksesInformasi <sup>a</sup>	.078

K3_MenjagaReputasi <sup>a</sup>	.075
K7_KonsekuensiNegatif <sup>a</sup>	.069
K2_MemberikanKepuasan <sup>a</sup>	.042

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function
	1
EWOM3_SeringMembicarakan	.695
EWOM12_InformasiMengenaiCashback	.831
PM3_MembantuAktivitas	-.717
PM6_PembayaranDenganPraktis	.879
K1_PelayananTerbaik	-.710
(Constant)	-2.971

Unstandardized coefficients

**Functions at Group**

**Centroids**

	Function
	1
E_Wallet	
OVO	.400
GoPay	-.400

Unstandardized  
canonical discriminant  
functions evaluated at  
group means

**Classification Statistics**

**Classification Processing Summary**

Processed	216
Excluded Missing or out-of-range group codes	0

At least one missing discriminating variable	0
Used in Output	216

**Prior Probabilities for Groups**

E_Wallet	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
OVO	.500	108	108.000
GoPay	.500	108	108.000
Total	1.000	216	216.000

**Classification Function Coefficients**

	E_Wallet	
	OVO	GoPay
EWOM3_SeringMembicarakan	1.142	.586
EWOM12_InformasiMengenaiCashback	6.070	5.405
PM3_MembantuAktivitas	1.240	1.814
PM6_PembayaranDenganPraktis	7.078	6.375
K1_PelayananTerbaik	5.800	6.368
(Constant)	-35.720	-33.342

Fisher's linear discriminant functions

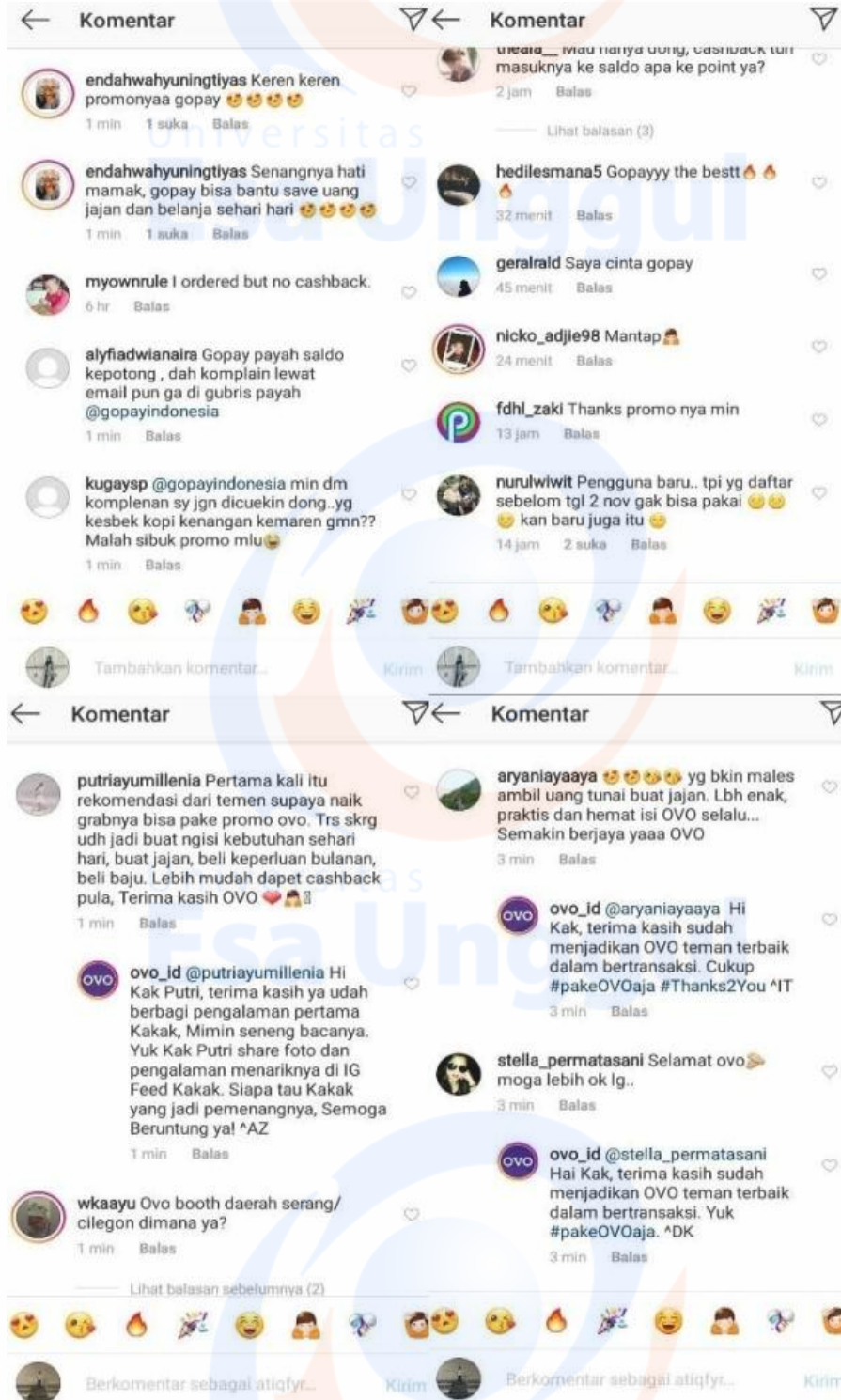
**Classification Results<sup>b,c</sup>**

			Predicted Group Membership		Total
			OVO	GoPay	
Original	Count	OVO	70	38	108
		GoPay	32	76	108
	%	OVO	64.8	35.2	100.0
		GoPay	29.6	70.4	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	OVO	68	40	108
		GoPay	38	70	108
	%	OVO	63.0	37.0	100.0
		GoPay	35.2	64.8	100.0

- a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.
- b. 67,6% of original grouped cases correctly classified.
- c. 63,9% of cross-validated grouped cases correctly classified.



Lampiran 10  
Tampilan Sosial Media GoPay dan OVO





← **Komentar** Komentar

 **smart.m4t** Moga Promo ga nipu...pagi jam 9 beli pk gopay ga dpt cashback...ud komplain DM gopay ga ada respon...payah nih service nya...kyk gini mau lawan grab?!

3 hr 1 suka Balas

 **putri.banowati** Top up gopay via bca mobile banking belum masuk sampai sekarang, sudah lapor via email dan dm tapi ga ada kejelasannya. Payah

3 hr Balas

 **pgm.tj.arum** Udahlah, kalo gak sanggup bikin promo jangan maksain, pake dibatesin maks 6000 orang yang beruntung tiap harinya. ...

3 hr 5 suka Balas

 **gopayindonesia** @putri.banowati Hi, mohon maaf atas hal tersebut. Terkait laporan kamu sudah kami informasikan melalui DM ya. Terima kasih -DA

2 hr Balas

 **lilylie8** Yah Sama Aja ngk dpt cashback pdhl pagi2 uda beli duluan...

3 hr 1 suka Balas

 **alfian\_bods** Apa lah masa saya setiap belanja di alfa mau pakek promo gopay di bilang lagi eror, giliran pakek alfacart sama aja, ngk bisa buat cekout, giliran vouchernya promonya udh habis baru bisa cekout, ngk bener ni kalau ngasih promo

4 hr 4 suka Balas

 **tianbeda** Aku juga gak dpt cashbacknya kok yah

3 hr 1 suka Balas

 **gopayindonesia** @alfian\_bods Hi, mohon maaf sebelumnya. Untuk informasi/penanganan

3 hr Balas

Tambahkan komentar... Kirim

← **Komentar** Komentar

 **yoga\_ma7898** @ovo\_id tadi saya Belanja Hokben Pake Ovo gak dapat Point..pdahal Baru kali ini belanja di Hokben..tapi,mlaahn gak dapat Ovo point

2 hr Balas

 **vinnaa\_** Min ini saya isi ovo dr inet banking saya berhasil tp kok saldo di ovo ga bertambah ya?

1 hr 1 suka Balas

 **ovo\_id** @yoga\_ma7898 Hi Kak Yoga, bisa diinformasikan detail kendala yang dialami melalui DM agar dapat ditindaklanjuti. Terima kasih. ^WN

2 hr Balas

 **ovo\_id** @vinnaa\_ Hai Kak Vinnaa, mohon maaf atas ketidaknyamanannya ya Kak. Terkait hal tersebut silahkan Kakak menginformasikan detail kendala serta nomor ponsel Kakak dan detail capture Kakak melakukan top up melalui DM ya Kak. Terima kasih. ^DA

1 hr 1 suka Balas

 **ina.hapsari** Apa tadi makan di @burgerkingmalang byr pake ovo ga dpt cashback.. mba nya ditnyin ga tau ada program cashback dr ovo..

2 hr Balas

 **torrybellamy** Min @ovo\_id , barusan saya isi saldo ovo kok ga masuk2 saldonya..tolong cek dm saya ya, saya udah info no.hp di dm..makasih

1 hr Balas

 **ovo\_id** @ina.hapsari Hai Kak, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, mohon untuk mengirimkan via DM, nomor ponsel yang terdaftar di

 **ovo\_id** @torrybellamy Hai Kak, kendala Kakak saat ini sudah ditangani oleh tim terkait kami

Berkomentar sebagai atiqfyr... Kirim



**Komentar**

**fitrah0212** Gak bisa upgrade 🙄  
4 hr Balas

Sembunyikan balasan

**ovo\_id** @fitrah0212 Hi Kak Fitrah, mohon maaf atas ketidakyamanannya, kami sarankan agar Kakak mengunjungi OVO Booth terdekat dari lokasi Kakak terkait kendala upgradenya ya Kak.. Terima kasih. ^AF  
4 hr Balas

**winarno\_3560** @ovo\_id Saya pengguna baru, ingin upgrade ke premier tapi di tempat saya tinggal tidak ada OVO booth, Jadi bagaimana solusinya min?  
4 hr Balas

**buidcaptain** @winarno\_3560 sama 😅 kata minimnya harus ke booth, padahal mending kek dana bisa online aja kan 🙄  
4 hr Balas

Tambahkan komentar... Kirim

**Komentar**

**budi\_2834** Adain lagi donk top up di alfamart gtu  
4 hr 1 suka Balas

Sembunyikan balasan

**ovo\_id** @budi\_2834 Hai Kak Budi, terimakasih atas saran dan masukan Kakak. Kami akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kami ya Kak. Terima kasih. Yuk #pakeOVOaja. ^NK  
3 hr Balas

**agnie\_trie** @budi\_2834 setuju...  
3 hr Balas

**agnie\_trie** @agnie\_trie @ovo\_id  
3 hr Balas

**synde\_12** @budi\_2834 setujuh  
3 hr Balas

Tambahkan komentar... Kirim