

## LAMPIRAN

### Lampiran I – Pra Survey

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Ilham Kurniawan, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta yang sedang melakukan pra survey dalam penulisan skripsi untuk mendapat gelar sarjana S1 Manajemen. Terima kasih atas partisipasi anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi daftar pertanyaan pra survey ini, dengan tujuan sebagai data penelitian saya mengenai pengaruh citra merek, promosi, kualitas layanan elektronik terhadap niat menggunakan ulang dompet digital OVO pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya.

#### TANGGAPAN RESPONDEN

#### PETUNJUK :

Isilah semua pertanyaan dalam Pra survey sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (X) pada jawaban yang telah tersedia.

No	Pertanyaan Pra Survey	
1	Apakah anda mengenal produk e-Wallet (dompet digital) OVO ?	
	a. Ya	b. Tidak
	Alasan : .....	
2	Apakah merek OVO lebih dikenal dibanding kompetitor dompet digital yang lain ?	
	a. Ya	b. Tidak
	Alasan : .....	
3	Apakah promosi yang diberikan oleh OVO membuat anda tertarik untuk menggunakan OVO ?	
	a. Ya	b. Tidak
	Alasan : .....	
4	Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi OVO sudah baik dalam hal layanan user interface ?	
	a. Ya	b. Tidak
	Alasan : .....	

## Lampiran II – Kuesioner Penelitian

Kepada responden yang terhormat,  
Saya, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Esa Unggul Jakarta

Nama : Ilham Kurniawan  
NIM : 20160101279

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada mahasiswa pengguna dompet digital OVO. Pertanyaan dalam kuesioner ini berkenaan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Citra merek, Promosi, Kualitas layanan elektronik terhadap Niat menggunakan ulang dompet digital OVO pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul”, maka dari itu saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

### DATA RESPONDEN

#### PETUNJUK

Isilah data responden dibawah ini kemudian pilihlah jawaban dengan tanda (X) pada jawaban yang tersedia.

No	Data Responden	
1	Jenis Kelamin :	
	a. Laki-laki	
	b. Perempuan	
2	Usia :	
	a. 18-22 tahun	c. 28-32 tahun
	b. 23-27 tahun	d. > 32 tahun
3	Pendidikan terakhir :	
	a. SMA/SMK	c. S1
	b. Diploma (D1-D3)	d. S2
4	Pekerjaan :	
	a. Pegawai swasta	c. Pegawai negeri sipil
	b. Wirausaha	d. Mahasiswa
5	Lama menggunakan dompet digital OVO :	
	a. 1-6 bulan	c. 1-2 tahun
	b. 7-12 bulan	d. > 2 tahun

## TANGGAPAN RESPONDEN

### PETUNJUK :

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (X) pada kotak yang telah tersedia.

### KETERANGAN

No	Alternatif jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

### Citra Merek (X1)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya sudah lama mengenal dompet digital OVO				
2	OVO lebih dikenal dibanding kompetitor sejenis karena citra merek yang dimilikinya				
3	Saya mengetahui bahwa reputasi yang dimiliki OVO disektor sistem pembayaran dompet digital sudah baik				
4	Citra perusahaan OVO sudah dikenal cukup baik				
5	OVO memiliki daya tarik konsumen dari berbagai sisi demi menjaga citra merek yang baik				
6	OVO memiliki kemampuan untuk menarik perhatian konsumennya				
7	OVO merupakan salah satu brand dompet digital yang menarik sehingga memiliki ciri khas tersendiri, misal pemberian promo cashback di setiap akhir bulan				
8	OVO menjadi pencetus lahirnya sistem Paylater yang menjadi keunikan tersendiri bagi perusahaan terhadap kompetitor lainnya				

### Promosi (X2)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
9	OVO memperkenalkan aplikasi dan promonya melalui media internet dan media cetak				
10	Penetrasi promosi berupa iklan yang dilakukan perusahaan sudah baik				
11	OVO mendirikan stand di beberapa tempat untuk memudahkan pengisian saldo melalui komunikasi dengan sales OVO				
12	Komunikasi langsung yang dilakukan antara sales OVO dan konsumen sudah baik				
13	OVO terus menawarkan promosi berupa cashback dalam rentang waktu tertentu melalui beberapa merchantnya				
14	OVO memberikan cashback yang terbilang cukup memuaskan para konsumennya				
15	Saya merasa promo cashback yang diberikan terus menerus oleh OVO dijadikan sebagai bentuk menjaga hubungan baik antara OVO dengan pelanggan				
16	OVO membentuk relasi atau jaringan dengan berbagai merchant untuk memudahkan konsumen dalam menggunakan fasilitas yang ditawarkan perusahaan				

### Kualitas Layanan Elektronik (X3)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
17	OVO memberikan kemudahan dalam menggunakan fitur dalam aplikasinya				
18	Saya merasa kecepatan dalam mengakses fitur aplikasi OVO sudah baik				
19	Saya merasa penggunaan fitur dalam aplikasi sesuai dengan harapan				
20	Penyelesaian transaksi yang dilakukan dalam aplikasi sudah baik				
21	Saya merasa fungsi dalam fitur aplikasi dapat berjalan dengan baik				
22	Saya merasa sistem yang tersedia pada aplikasi OVO sudah berjalan dengan lancar				

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
23	OVO memberikan keamanan data pengguna aplikasi				
24	OVO memberikan jaminan data pengguna tidak tersebar				

### Niat Menggunakan Ulang (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
25	Saya akan menggunakan aplikasi OVO kembali dikemudian hari				
26	Saya memberikan perhatian lebih terhadap aplikasi OVO dibanding produk dompet digital lain				
27	Saya melakukan perpindahan dari dompet digital lain ke dompet digital OVO				
28	Saya tidak ingin menggunakan produk dompet digital lain dikemudian hari				
29	Saya mengapresiasi kinerja aplikasi OVO yang sudah baik				
30	Saya menghargai usaha perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumen				
31	Saya merasa puas dengan kinerja perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan				
32	OVO siap memberikan yang terbaik demi memahami kebutuhan pelanggan dikemudian hari				

### Lampiran III – Hasil Uji Validitas

Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.199	.120	.199	.199	1.000**	.199	.194	.630**
	Sig. (2-tailed)		.292	.528	.292	.292	.000	.292	.304	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.199	1	.159	1.000**	1.000**	.199	1.000**	.054	.801**
	Sig. (2-tailed)	.292		.400	.000	.000	.292	.000	.779	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.120	.159	1	.159	.159	.120	.159	.364*	.430*
	Sig. (2-tailed)	.528	.400		.400	.400	.528	.400	.048	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.199	1.000**	.159	1	1.000**	.199	1.000**	.054	.801**
	Sig. (2-tailed)	.292	.000	.400		.000	.292	.000	.779	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.199	1.000**	.159	1.000**	1	.199	1.000**	.054	.801**
	Sig. (2-tailed)	.292	.000	.400	.000		.292	.000	.779	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	1.000**	.199	.120	.199	.199	1	.199	.194	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.292	.528	.292	.292		.292	.304	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.199	1.000**	.159	1.000**	1.000**	.199	1	.054	.801**
	Sig. (2-tailed)	.292	.000	.400	.000	.000	.292		.779	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.194	.054	.364*	.054	.054	.194	.054	1	.445*
	Sig. (2-tailed)	.304	.779	.048	.779	.779	.304	.779		.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tota	Pearson Correlation	.630**	.801**	.430*	.801**	.801**	.630**	.801**	.445*	1
I_X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.000	.014	
	N	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).

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.205	.966**	.284	.205	1.000**	.284	.387*	.849**
	Sig. (2-tailed)		.278	.000	.128	.278	.000	.128	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.205	1	.173	.926**	1.000**	.205	.926**	-.155	.632**
	Sig. (2-tailed)	.278		.360	.000	.000	.278	.000	.414	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.966**	.173	1	.257	.173	.966**	.257	.421*	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.360		.171	.360	.000	.171	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.284	.926**	.257	1	.926**	.284	1.000**	-.105	.694**
	Sig. (2-tailed)	.128	.000	.171		.000	.128	.000	.580	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.205	1.000**	.173	.926**	1	.205	.926**	-.155	.632**
	Sig. (2-tailed)	.278	.000	.360	.000		.278	.000	.414	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	1.000**	.205	.966**	.284	.205	1	.284	.387*	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.278	.000	.128	.278		.128	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.284	.926**	.257	1.000**	.926**	.284	1	-.105	.694**
	Sig. (2-tailed)	.128	.000	.171	.000	.000	.128		.580	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.387*	-.155	.421*	-.105	-.155	.387*	-.105	1	.408*
	Sig. (2-tailed)	.035	.414	.021	.580	.414	.035	.580		.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.849**	.632**	.833**	.694**	.632**	.849**	.694**	.408*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.025	
	N	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).

Correlations										
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.372 <sup>*</sup>	.315	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	.710 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.043	.090	.090	.000	.090	.000	.090	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.372 <sup>*</sup>	1	.194	.194	.372 <sup>*</sup>	.194	.372 <sup>*</sup>	.194	.444 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.043		.304	.304	.043	.304	.043	.304	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.315	.194	1	1.000 <sup>**</sup>	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	1.000 <sup>**</sup>	.880 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.090	.304		.000	.090	.000	.090	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.315	.194	1.000 <sup>**</sup>	1	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	1.000 <sup>**</sup>	.880 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.090	.304	.000		.090	.000	.090	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	1.000 <sup>**</sup>	.372 <sup>*</sup>	.315	.315	1	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	.710 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.090	.090		.090	.000	.090	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.315	.194	1.000 <sup>**</sup>	1.000 <sup>**</sup>	.315	1	.315	1.000 <sup>**</sup>	.880 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.090	.304	.000	.000	.090		.090	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	1.000 <sup>**</sup>	.372 <sup>*</sup>	.315	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	1	.315	.710 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.090	.090	.000	.090		.090	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	.315	.194	1.000 <sup>**</sup>	1.000 <sup>**</sup>	.315	1.000 <sup>**</sup>	.315	1	.880 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.090	.304	.000	.000	.090	.000	.090		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X3	Pearson Correlation	.710 <sup>**</sup>	.444 <sup>*</sup>	.880 <sup>**</sup>	.880 <sup>**</sup>	.710 <sup>**</sup>	.880 <sup>**</sup>	.710 <sup>**</sup>	.880 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).



Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	1.000**	-.060	.179	1.000**	.179	-.060	1.000**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.754	.343	.000	.343	.754	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	1.000**	1	-.060	.179	1.000**	.179	-.060	1.000**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.754	.343	.000	.343	.754	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	-.060	-.060	1	.186	-.060	.186	1.000**	-.060	.369*
	Sig. (2-tailed)	.754	.754		.326	.754	.326	.000	.754	.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.179	.179	.186	1	.179	1.000**	.186	.179	.561**
	Sig. (2-tailed)	.343	.343	.326		.343	.000	.326	.343	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	-.060	.179	1	.179	-.060	1.000**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.754	.343		.343	.754	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.179	.179	.186	1.000**	.179	1	.186	.179	.561**
	Sig. (2-tailed)	.343	.343	.326	.000	.343		.326	.343	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	-.060	-.060	1.000**	.186	-.060	.186	1	-.060	.369*
	Sig. (2-tailed)	.754	.754	.000	.326	.754	.326		.754	.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	-.060	.179	1.000**	.179	-.060	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.754	.343	.000	.343	.754		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.841**	.841**	.369*	.561**	.841**	.561**	.369*	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.044	.001	.000	.001	.044	.000	
	N	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 IV – Hasil Uji Reliabilitas

### Citra merek

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	8

### Promosi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.839	8

### Kualitas layanan elektronik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	8

### Niat menggunakan ulang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	8

## Lampiran V – Tabulasi Data

Responden	Citra Merek								Promosi									
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
1	3	4	3	4	4	3	4	4	29	4	4	3	4	4	4	4	3	30
2	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	4	4	3	4	4	4	30
3	2	3	3	3	3	2	3	3	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	3	3	2	3	3	21
5	3	3	2	3	3	3	3	2	22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	4	3	4	3	28
7	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	4	3	4	4	3	4	3	28
8	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	3	3	3	3	3	3	4	25
10	3	3	4	3	3	3	3	4	26	2	4	2	4	4	2	4	2	24
11	4	4	3	4	4	4	4	1	28	4	4	4	4	4	4	4	1	29
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	3	3	4	25
14	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3	4	3	4	4	3	4	4	29
15	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	4	3	4	4	29
16	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	3	4	3	3	4	3	4	28
17	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3	4	3	4	4	3	4	4	29
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	4	3	4	4	29
20	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	3	4	3	3	4	3	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	3	31
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	2	3	4	3	3	2	3	3	23	2	3	2	3	3	2	3	3	21
25	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3	4	3	4	4	3	4	3	28
27	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3	4	3	4	4	3	4	3	28
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	3	3	3	4	25
30	2	4	3	4	4	2	4	2	25	2	4	2	4	4	2	4	2	24

Responden	Kualitas Layanan Elektronik									Niat Menggunakan Ulang								
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y
1	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	4	3	3	4	3	3	4	28
2	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	4	3	4	4	4	3	4	30
3	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	4	4	3	4	4	3	28
4	4	3	3	3	4	3	4	3	27	3	3	4	3	3	3	4	3	26
5	3	3	2	2	3	2	3	2	20	3	3	4	4	3	4	4	3	28
6	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	4	4	3	4	3	4	4	30
7	4	4	3	3	4	3	4	3	28	3	3	4	3	3	3	4	3	26
8	4	3	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	4	3	4	3	3	26
9	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	4	3	3	4	3	3	4	28
10	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	4	3	4	30
11	3	4	1	1	3	1	3	1	17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	3	4	4	3	4	3	4	28	2	2	4	3	2	3	4	2	22
14	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	3	4	3	3	26
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	3	3	4	4	3	4	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	3	4	4	4	3	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	4	4	3	4	4	3	28
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	3	4	4	3	28
21	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	4	4	4	3	4	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	4	28
23	3	4	4	4	3	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	2	2	3	3	2	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	3	3	4	3	26
26	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	4	3	4	4	4	3	4	30
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	3	4	3	3	4	28
29	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	3	4	3	3	26
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	4	4	3	4	3	4	4	30

## Tabulasi Data 160 Responden

Responden	Citra Merek									Promosi								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
1	3	4	4	4	3	4	4	4	30	3	4	4	4	3	4	4	4	30
2	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	3	4	3	4	3	3	26
3	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	3	3	4	4	3	4	29
4	4	3	4	3	4	3	4	3	28	4	3	4	3	4	3	4	3	28
5	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
6	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	4	3	3	3	4	3	26
7	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
8	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
9	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
10	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	3	3	4	4	3	4	4	3	28	3	3	4	4	3	4	4	3	28
13	4	3	3	3	4	3	3	4	27	4	3	3	3	4	3	3	4	27
14	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	3	3	3	2	3	3	2	21
15	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	3	4	3	4	3	4	4	29
16	3	4	3	4	3	4	3	3	27	3	4	3	4	3	4	3	3	27
17	2	4	4	4	2	4	4	2	26	2	4	4	4	2	4	4	2	26
18	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	3	4	3	4	3	4	4	29
19	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
20	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
21	4	4	3	2	4	4	4	4	29	3	4	3	3	3	3	3	3	25
22	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	4	30
24	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	4	4	3	4	3	4	4	30
26	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	3	4	3	4	3	3	26
27	4	4	3	2	4	4	4	4	29	3	4	4	4	3	4	4	3	29
28	3	4	3	3	4	3	4	3	27	4	3	3	4	4	4	3	4	29
29	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	3	3	3	3	3	3	25
30	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	3	4	4	4	3	4	29
31	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	4	4	2	4	4	3	2	26
32	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	4	4	4	4	3	4	29
33	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	4	3	4	4	3	3	27
34	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	4	3	2	3	3	3	2	23
36	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
37	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	4	3	3	3	3	3	3	25
38	4	3	4	3	3	4	3	4	28	4	3	3	3	3	3	4	3	26
39	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	3	3	3	4	27
41	3	3	4	2	3	3	3	4	25	4	4	4	2	4	4	4	2	28
42	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	4	3	4	4	3	3	27
43	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	4	29
44	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	3	3	3	3	4	3	26

45	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	3	4	4	4	4	4	4	31
46	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
47	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	4	4	4	4	3	4	30
48	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	4	4	4	4	3	4	30
49	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	3	3	4	3	3	3	4	26
50	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	3	3	3	3	3	3	25
51	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	3	4	3	26
53	2	3	3	4	3	2	3	3	23	3	3	3	4	3	3	3	4	26
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	3	25
55	3	3	2	4	3	3	3	2	23	2	3	4	4	4	4	2	4	27
56	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	4	4	3	4	30
57	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	2	4	4	4	4	3	4	28
58	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	3	4	3	26
61	4	4	3	2	4	4	4	1	26	3	4	3	2	3	3	3	2	23
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	3	3	4	4	28
63	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
64	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	3	3	4	4	29
65	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	4	3	3	3	3	4	3	4	27	3	4	3	3	3	3	3	3	25
67	3	4	4	2	4	3	4	4	28	4	2	3	2	3	3	4	2	23
68	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	4	3	4	4	4	3	29
69	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	3	4	4	4	4	3	4	29
70	4	3	3	3	3	4	3	4	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	3	4	3	4	4	4	3	29
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	3	3	4	4	29
73	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	3	4	3	3	3	4	27
74	2	3	4	3	3	2	3	3	23	4	4	4	3	4	4	4	3	30
75	4	4	3	2	4	4	4	4	29	3	3	4	2	4	4	3	2	25
76	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
77	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
79	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	3	3	4	3	3	3	4	26
80	2	4	3	3	4	2	4	2	24	3	4	3	3	3	3	3	3	25
81	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	3	3	4	3	3	3	4	26
82	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	4	3	4	4	3	3	28
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	4	3	3	3	3	4	3	4	27	3	4	4	3	4	4	3	3	28
86	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	2	4	4	4	4	3	4	28
87	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	4	4	3	4	4	4	3	30
88	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	3	4	3	3	3	4	26
89	4	3	4	3	3	4	3	4	28	4	4	4	3	4	4	4	3	30
90	3	2	3	3	2	3	2	3	21	3	3	4	3	4	4	3	3	27
91	3	4	4	3	4	3	4	3	28	4	3	3	3	3	3	4	3	26
92	3	3	4	4	3	3	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	3	4	3	3	4	3	4	2	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24

94	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	3	3	3	4	26
95	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	3	3	3	4	26
96	3	4	4	4	3	4	4	4	30	3	4	4	4	3	4	4	4	30
97	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	3	4	3	4	3	3	26
98	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	3	3	4	4	3	4	29
99	4	3	4	3	4	3	4	3	28	4	3	4	3	4	3	4	3	28
100	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
101	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	4	3	3	3	4	3	26
102	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
103	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
104	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
105	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
106	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
107	3	3	4	4	3	4	4	3	28	3	3	4	4	3	4	4	3	28
108	4	3	3	3	4	3	3	4	27	4	3	3	3	4	3	3	4	27
109	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	3	3	3	2	3	3	2	21
110	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	3	4	3	4	3	4	4	29
111	3	4	3	4	3	4	3	3	27	3	4	3	4	3	4	3	3	27
112	2	4	4	4	2	4	4	2	26	2	4	4	4	2	4	4	2	26
113	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	3	4	3	4	3	4	4	29
114	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
115	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
116	4	4	3	2	4	4	4	4	29	3	4	3	3	3	3	3	3	25
117	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
118	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	4	30
119	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
120	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	4	4	3	4	3	4	4	30
121	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	3	4	3	4	3	3	26
122	4	4	3	2	4	4	4	4	29	3	4	4	4	3	4	4	3	29
123	3	4	3	3	4	3	4	3	27	4	3	3	4	4	4	3	4	29
124	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	3	3	3	3	3	3	25
125	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	3	4	4	4	3	4	29
126	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	4	4	2	4	4	3	2	26
127	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	4	4	4	4	3	4	29
128	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	4	3	4	4	3	3	27
129	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
130	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	4	3	2	3	3	3	2	23
131	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
132	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	4	3	3	3	3	3	3	25
133	4	3	4	3	3	4	3	4	28	4	3	3	3	3	3	4	3	26
134	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
135	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	3	3	3	4	27
136	3	3	4	2	3	3	3	4	25	4	4	4	2	4	4	4	2	28
137	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	4	3	4	4	3	3	27
138	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	3	4	4	4	4	3	4	29
139	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	3	3	3	3	4	3	26
140	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	3	4	4	4	4	4	4	31
141	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
142	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	4	4	4	4	3	4	30

143	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	4	4	4	4	3	4	30
144	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	3	3	4	3	3	3	4	26
145	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	3	3	3	3	3	3	25
146	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
147	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	3	4	3	26
148	2	3	3	4	3	2	3	3	23	3	3	3	4	3	3	3	4	26
149	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	3	25
150	3	3	2	4	3	3	3	2	23	2	3	4	4	4	4	2	4	27
151	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	4	4	3	4	30
152	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	2	4	4	4	4	3	4	28
153	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
154	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
155	3	3	4	3	3	3	3	4	26	4	3	3	3	3	3	4	3	26
156	4	4	3	2	4	4	4	1	26	3	4	3	2	3	3	3	2	23
157	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	3	3	4	4	28
158	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
159	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	3	3	4	4	29
160	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	3	24



Responden	Kualitas Layanan Elektronik									Niat Menggunakan Ulang								
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y
1	3	4	3	2	3	3	3	2	23	3	4	4	4	3	4	4	4	30
2	4	3	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26
3	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	3	3	4	4	3	4	29
4	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	3	4	3	4	3	4	3	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	4	4	3	4	30
6	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4	3	3	3	4	3	26
7	4	2	3	2	3	3	4	2	23	4	4	3	4	4	4	3	4	30
8	4	3	4	3	4	4	4	3	29	4	3	4	4	4	4	4	4	31
9	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	4	3	4	4	4	3	4	30
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	4	4	4	4	31
11	4	3	4	3	4	4	4	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	4	4	3	4	3	3	4	4	29	3	3	4	4	3	4	4	3	28
13	3	4	3	4	3	3	3	4	27	4	3	3	3	4	3	3	4	27
14	4	4	4	3	4	4	4	3	30	2	3	3	3	2	3	3	2	21
15	3	3	4	2	4	4	3	2	25	4	3	4	3	4	3	4	4	29
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	4	3	4	3	3	27
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	4	4	4	2	4	4	2	26
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	4	3	4	4	29
19	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	4	3	3	3	3	3	3	25
20	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	3	25
21	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	4	3	3	3	3	3	3	25
22	3	4	4	3	4	4	3	3	28	4	4	3	4	4	4	3	4	30
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	4	30
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	3	4	4	3	4	4	3	3	28	4	4	4	3	4	3	4	4	30
26	3	2	4	4	4	4	3	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26
27	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3	4	4	4	3	4	4	3	29
28	3	3	3	4	3	3	3	4	26	4	3	3	4	4	4	3	4	29
29	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3	4	3	3	3	3	3	3	25
30	3	3	4	3	4	4	3	3	27	4	3	3	4	4	4	3	4	29
31	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	3	3	23
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	4	3	4	4	29
34	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	3	3	4	3	4	3	3	26
35	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3	4	3	4	3	4	3	3	27
36	3	4	4	4	3	4	4	4	30	4	3	3	4	4	4	3	4	29
37	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	4	4	3	3	3	4	3	27
38	4	4	3	3	4	4	3	4	29	3	4	4	4	3	4	4	3	29

39	4	3	4	3	4	3	4	3	28	3	3	4	3	3	3	4	3	26
40	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	4	3	4	3	4	3	3	27
41	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	4	3	4	3	4	3	3	27
42	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	4	3	4	3	4	4	29
43	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3	3	4	4	3	4	4	3	28
44	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
45	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	3	4	3	3	4	28
47	3	3	4	4	3	4	4	3	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	3	3	3	4	3	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	2	3	3	3	2	3	3	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	4	3	4	3	4	3	3	27	4	3	3	3	4	3	3	4	27
52	2	4	4	4	2	4	4	2	26	4	4	3	4	4	4	3	4	30
53	4	3	4	3	4	3	4	4	29	3	3	4	4	3	4	4	3	28
54	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	4	3	3	3	4	3	27
55	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4	4	3	4	4	3	28
56	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	4	3	4	3	4	4	29
57	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	4	4	3	3	3	4	3	27
58	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	3	3	4	3	4	3	3	26
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	4	3	3	4	27
60	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	3	3	4	4	4	3	4	29
61	3	3	3	4	3	4	3	3	26	4	3	4	4	4	4	4	4	31
62	3	4	4	4	3	4	4	3	29	4	3	4	4	4	4	4	4	31
63	4	3	3	4	4	4	3	4	29	2	3	4	3	2	3	4	2	33
64	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	3	3	4	4	4	3	4	29	3	3	3	4	3	4	3	3	26
66	3	4	4	2	4	4	3	2	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	3	3	4	4	4	4	3	4	29	3	4	3	3	3	3	3	3	25
68	3	3	4	3	4	4	3	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	4	3	4	4	3	29
70	3	4	3	2	3	3	3	2	23	3	4	4	4	3	4	4	3	29
71	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	4	31
72	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	4	3	3	4	27
73	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	3	25
75	3	4	3	4	3	3	3	4	27	3	4	4	3	3	3	4	3	27
76	4	4	4	2	4	4	4	2	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	3	3	4	3	4	4	3	3	27	4	4	3	4	4	4	3	4	30
78	3	3	4	4	4	4	3	4	29	4	4	3	3	4	3	3	4	28

79	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	4	3	4	3	4	3	3	27
80	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	4	3	4	4	29
81	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	3	4	3	3	26
82	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	4	3	4	3	3	26
83	3	4	4	4	4	4	3	4	30	2	3	4	4	2	4	4	2	25
84	3	3	3	4	3	3	3	4	26	2	3	4	4	2	4	4	2	25
85	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	3	4	4	4	3	4	30
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	3	25
87	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	4	4	4	3	4	4	3	29
88	3	3	3	4	3	3	3	4	26	4	3	4	4	4	4	4	4	31
89	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	3	4	4	4	3	4	30
90	2	3	4	4	4	4	2	4	27	3	4	4	3	3	3	4	3	27
91	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30
92	3	2	4	4	4	4	3	4	28	3	4	3	4	3	4	3	3	27
93	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	4	30
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	4	3	4	4	3	28
95	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	3	4	4	3	4	4	3	28
96	3	4	3	2	3	3	3	2	23	3	4	4	4	3	4	4	4	30
97	4	3	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26
98	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	3	3	4	4	3	4	29
99	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	3	4	3	4	3	4	3	28
100	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	4	4	3	4	30
101	3	4	4	4	3	4	4	4	30	3	3	4	3	3	3	4	3	26
102	3	3	3	4	3	4	3	3	26	4	4	3	4	4	4	3	4	30
103	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	4	4	4	4	31
104	4	3	4	3	4	3	4	3	28	4	4	3	4	4	4	3	4	30
105	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	4	4	4	4	31
106	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
107	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	3	4	4	3	4	4	3	28
108	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	3	3	4	27
109	4	4	3	4	4	4	3	4	30	2	3	3	3	2	3	3	2	21
110	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	3	4	3	4	4	29
111	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	4	3	4	3	3	27
112	3	3	4	4	3	4	4	3	28	2	4	4	4	2	4	4	2	26
113	4	3	3	3	4	3	3	4	27	4	3	4	3	4	3	4	4	29
114	2	3	3	3	2	3	3	2	21	3	4	3	3	3	3	3	3	25
115	4	3	4	3	4	3	4	4	29	3	4	3	3	3	3	3	3	25
116	3	4	3	4	3	4	3	3	27	3	4	3	3	3	3	3	3	25
117	2	4	4	4	2	4	4	2	26	4	4	3	4	4	4	3	4	30
118	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	4	3	4	3	4	4	30

119	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
120	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
121	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2
122	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0	3	4	4	4	3	4	4	3	2
123	4	4	4	3	4	3	4	4	3	0	4	3	3	4	4	4	3	4	2
124	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
125	4	4	4	3	4	3	4	4	3	0	4	3	3	4	4	4	3	4	2
126	3	3	3	4	3	4	3	3	2	6	3	2	3	3	3	3	3	3	3
127	3	4	4	4	3	4	4	3	2	9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	4	3	3	4	4	4	3	4	2	9	4	3	4	3	4	3	4	4	2
129	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2
130	4	3	3	4	4	4	3	4	2	9	3	4	3	4	3	4	3	3	2
131	3	4	4	2	4	4	3	2	2	6	4	3	3	4	4	4	3	4	2
132	3	3	4	4	4	4	3	4	2	9	3	4	4	3	3	3	4	3	2
133	3	3	4	3	4	4	3	3	2	7	3	4	4	4	3	4	4	3	2
134	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2
135	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2
136	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	2
137	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	4	3	4	4	2
138	4	3	3	3	3	3	4	3	2	6	3	3	4	4	3	4	4	3	2
139	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
140	3	4	3	4	3	3	3	4	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	2
141	4	4	4	2	4	4	4	2	2	8	4	4	3	3	4	3	3	4	2
142	3	3	4	3	4	4	3	3	2	7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	3	3	4	4	4	4	3	4	2	9	4	4	4	4	4	4	4	4	2
144	4	3	3	3	3	3	4	3	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	4	3	3	4	2
147	3	4	4	4	4	4	3	4	2	0	4	4	3	4	4	4	3	4	3
148	3	4	4	4	4	4	3	4	2	0	3	3	4	4	3	4	4	3	2
149	3	3	3	4	3	3	3	4	2	6	3	4	4	3	3	3	4	3	2
150	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	4	4	3	4	4	3	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2
152	4	3	3	3	3	3	4	3	2	6	3	4	4	3	3	3	4	3	2
153	3	3	3	4	3	3	3	4	2	6	3	3	3	4	3	4	3	3	2
154	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	4	3	3	4	2
155	2	3	4	4	4	4	2	4	2	7	4	3	3	4	4	4	3	4	2
156	3	4	4	4	4	4	3	4	2	0	4	3	4	4	4	4	4	4	3
157	3	2	4	4	4	4	3	4	2	8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2

159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
										4									2
160	4	3	3	3	3	3	4	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	6

Universitas  
Esa Unggul

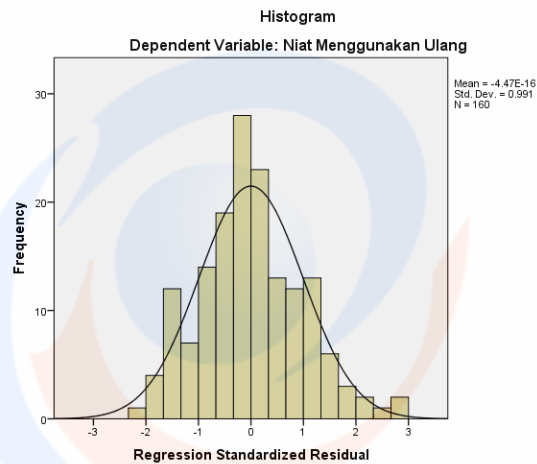
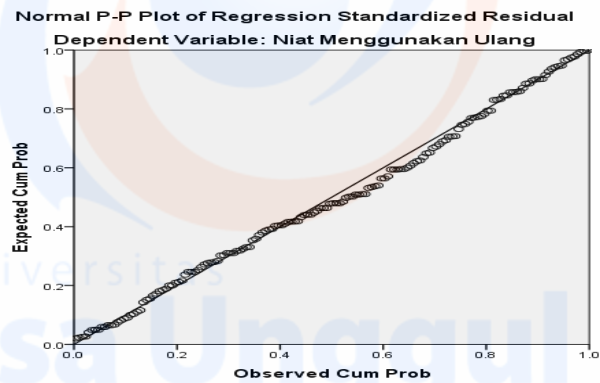
Universitas  
Esa Unggul

Universitas  
Esa Unggul

## Lampiran VI – Hasil Uji Prasyarat Analisis Data

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.88389657
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.026
Kolmogorov-Smirnov Z		.735
Asymp. Sig. (2-tailed)		.653
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

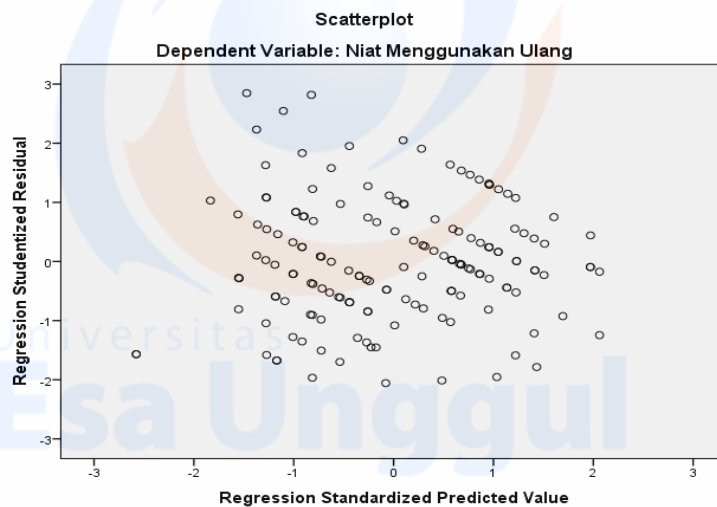


### Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.816	2.629		1.452	.149		
	Citra Merek	.292	.071	.288	4.102	.000	.754	1.327
	Promosi	.453	.072	.443	6.322	.000	.757	1.322
	Kualitas Layanan Elektronik	.147	.062	.144	2.358	.020	.995	1.005

a. Dependent Variable: Niat Menggunakan Ulang

### Hasil Uji Heteroskedastisitas



### Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.409	1.902	2.072

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Promosi, Citra Merek  
b. Dependent Variable: Niat Menggunakan Ulang

## Lampiran VII – Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.673	3	136.558	37.751	.000 <sup>b</sup>
	Residual	564.302	156	3.617		
	Total	973.975	159			
a. Dependent Variable: Niat Menggunakan Ulang						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Promosi, Citra Merek						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	3.816		
	Citra Merek	.292	.071	.288	4.102	.000
	Promosi	.453	.072	.443	6.322	.000
	Kualitas Layanan Elektronik	.147	.062	.144	2.358	.020
a. Dependent Variable: Niat Menggunakan Ulang						

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.409	1.902
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Promosi, Citra Merek				
b. Dependent Variable: Niat Menggunakan Ulang				