

LAMPIRAN

Lampiran 01: Keluhan-Keluhan Konsumen

OVO tidak Menanggapi Keluhan Top Up yang Bermasalah

Maria - detikNews

Jumat, 26 Jan 2018 18:40 WIB

Keluhan

(Solved)

Pada tanggal 27 Desember 2017, saya top up saldo OVO dari BTPN Jenius. Transaksi pertama dan kedua dinyatakan gagal oleh OVO, untuk transaksi ketiga dinyatakan berhasil. Yang mengecewakan adalah rekening saya terdebit tiga kali.

Malam itu juga, saya langsung menghubungi BTPN Jenius dan mengirimkan email ke customer service OVO. Tetapi email saya tidak pernah dibalas oleh OVO, padahal BTPN sangat proaktif membantu menerima laporan saya.

Tanggal 19 Januari 2018, BTPN Jenius menghubungi saya dan memberitahukan bahwa setelah dilakukan pengecekan ke rekening dan jaringan VISA, ketiga transaksi saya yang totalnya Rp 600 ribu dinyatakan berhasil semua.

Disampaikan pula bahwa BTPN Jenius hanya dapat membantu sampai situ dan sekarang saya harus menghubungi OVO yang tidak pernah membalas beberapa email saya.

Sumber: DetikNews, 2018

Keluhan

Surat Pembaca

Dana Top Up Tidak Masuk, Jawaban CS OVO Kurang Meyakinkan



Vindj



2 September 2019



2 Komentar



Dompet Digital, OVO, Payment Gateway, Refund, Transaksi gagal, Transfer Dana

Kronologi, tanggal 31 Agustus 2019 pagi saya melakukan top up OVO melalui top up e-wallet CIMB Niaga sebesar Rp2.500.000, saldo tidak masuk. Langsung telepon ke CS OVO dan diberitahukan ada server yang *down* di sana. Saya di suruh CS email pengaduan ke OVO dengan melampirkan bukti pengisian OVO (dan sudah saya lampirkan), nomor tiket pelaporan 3546886, 3579634, 3544532, 3588003 (saya dapat email dan diberitahukan butuh 2 hari kerja untuk penyesuaian dana secara manual).

Hari ini 2 September 2019 saya kembali telepon ke CS OVO menanyakan kelanjutannya. Saya juga menanyakan melalui WA OVO dan email dan saya mendapatkan jawaban lain, bahwa butuh 5 hari kerja untuk penyesuaian dana di OVO saya.


Apakah butuh waktu sebegitu lamakah untuk mengembalikan dana konsumen????

Vinda Djuki
Jakarta

Sumber: Media Konsumen, 2019


Kecewa Pelayanan Customer Service OVO karena Tidak Ada Solusi atas Gagal Login

Pada Rabu, 11 September 2019 saya mengganti email di aplikasi OVO saya. Setelahnya aplikasi langsung logout sendiri. Pas saya mau login kembali langsung tidak bisa (ada muncul notifikasi untuk menghubungi customer service OVO) dan langsung saya email pada Rabu, 11 September pk. 16.39. Saya mendapatkan respon dari CS OVO Iffandy Bagus Pradana, bahwa OVO saya aktif, menyuruh login ulang dengan catatan:

- Pastikan untuk tidak root device atau mengunduh aplikasi OVO dari 

Saya memastikan hp saya tidak di-root dan tidak menginstall aplikasi tidak resmi, namun tetap saja tidak bisa login.

Setelahnya saya email lagi dan menjelaskan bahwa saya tidak utak atik maupun install aplikasi tidak resmi, yang dibalas akan dilakukan pengecekan ulang oleh saudara Alvin Mufti Nugroho.

- Pastikan untuk tidak root device atau mengunduh aplikasi OVO dari sumber/link yang tidak resmi.
- Silahkan uninstall aplikasi OVO Anda dan unduh kembali via Playstore/Appstore
- Pastikan hanya ada 1 aplikasi OVO dalam 1 device
- Pastikan tidak memiliki aplikasi Device ID Masking/App Clone yang mempunyai fungsi untuk bisa login aplikasi OVO lebih dari 3 akun.
- Pastikan untuk menghapus aplikasi-aplikasi tidak resmi pada device yang Anda gunakan. 

Dan lagi-lagi saya mendapatkan email balasan oleh Endah Tri Rahmawati bahwa akun OVO saya aktif dan dapat menggunakan akun OVO dengan normal, sungguh keadaan terbalik dimana saya sama sekali tidak dapat login setelah ganti email sampai saat ini.

Mohon bantuan solusi nyata dari pihak OVO.

Sumber: Media Konsumen, 2019

Penundaan Refund dan Informasi Palsu OVO

📅 6 Agustus 2019 👤 Ismail Harlin 🗨️ 2 Komentar 🏷️ Cashless Payment, Dompot Digital, OVO, Payment Gateway, Pembelian pulsa, Refund, Transaksi gagal

Dear OVO,

Saya melakukan pembelian pulsa Telkomsel melalui OVO pada 5 Agustus 2019. Setelah menunggu lebih dari 1 jam dan tidak mendapatkan pulsa tersebut, saya memutuskan untuk melakukan pengaduan melalui nomor call center OVO (1500 696). CS OVO meminta saya untuk menunggu 1×24 jam karena sedang terdapat gangguan. Saya tidak memiliki pilihan lain dan dengan berat hati memilih untuk menunggu hingga esok hari.

Keesokan harinya, tidak ada pulsa masuk. Dan saya berusaha untuk melakukan panggilan ke call center OVO, namun kali ini nomor call center tidak bisa dihubungi (dan sangat mungkin masuk ke kategori *false-advertising* yang merupakan bentuk pelanggaran pidana). Ini JELAS tidak sesuai dengan informasi yang diberikan bahwa call center dapat dihubungi 24 jam Senin-Minggu. Tanpa maksud berprasangka, hal ini jelas membuat saya merasa pihak OVO menghindari panggilan saya.

Setelah melakukan pengaduan melalui e-mail (cs@ovo.id) saya diminta mengirimkan bukti *screenshot* transaksi. Setelah itu saya diminta untuk menunggu 5 hari sampai proses refund selesai. Jelas tidak masuk akal dan sangat tidak beralasan. Sebagai perbandingan, saya sudah pernah 3 kali mengajukan *refund* ke G* *** yang terjadi karena driver tidak pick-up. Saya selalu diminta untuk menunggu 1×24 jam. Namun proses selalu selesai dalam waktu tidak lebih lama dari 6 jam. 5×24 jam sungguh hal yang konyol dan terkesan OVO bermaksud untuk menahan dana saya. TERKECUALI jika kesalahan terjadi pada sisi saya, mungkin harus terpaksa menunggu. Dalam kasus ini, kebetulan jumlah dana tertangguh adalah kecil, hanya 100.000 rupiah. Tentu saja jika terjadi pada dana yang lebih besar, masalah seperti ini tidak akan selesai melalui e-mail CS.

Saya merasa sangat dirugikan atas perlakuan OVO terhadap saya, sebagai customer yang cukup aktif menggunakan OVO dengan balance yang cukup tinggi. BUKAN merupakan besar kecilnya nilai transaksi, namun ini merupakan perlakuan yang jelas sangat tidak layak terhadap pelanggan. Saat saya menuliskan surat ini, pihak OVO sudah tidak menindaklanjuti ataupun membalas e-mail saya. Saya harap akan ada respon atas surat ini sebelum saya meneruskan hal ini ke jalur lain.

Harlin
Bekasi, Jawa Barat

Sumber : Media Konsumen, 2019

Keamanan OVO Sangat Lemah, Data KTP Digunakan Akun Lain

Saya melakukan *upgrade* OVO ke premier berkali-kali mulai tanggal 3 April 2019 via online dan via on boot Plaza Semanggi sekitar tanggal 4-6 April 2019. Info melalui email dan CS nya, akun OVO akan berubah menjadi premier dalam waktu 1×24 jam. Tetapi sampai kini, akun OVO tidak berubah menjadi Premier.

Customer service OVO yang saya hubungi via telepon dan email tanggal 4 April 2019 hingga kini tanggal 8 April 2019, mengatakan bahwa data KTP saya sudah digunakan di nomor telepon akun lain. Nomor yang menggunakan KTP saya adalah 0838-0610-87** atas nama "Sri Wahyuni". Nomor tersebut saya hubungi sudah tidak terdaftar.

Setelah itu saya intens menghubungi OVO via TELEPON, WHATSAPP, EMAIL untuk menanyakan kelanjutan laporan saya secara terus menerus. Status laporan saya sudah pernah HIGH PRIORITY bahkan URGENT, tetapi sampai hari ini belum ada kepastian dan terus menerus mengatakan dalam 1-3 hari akan kami perbaiki.

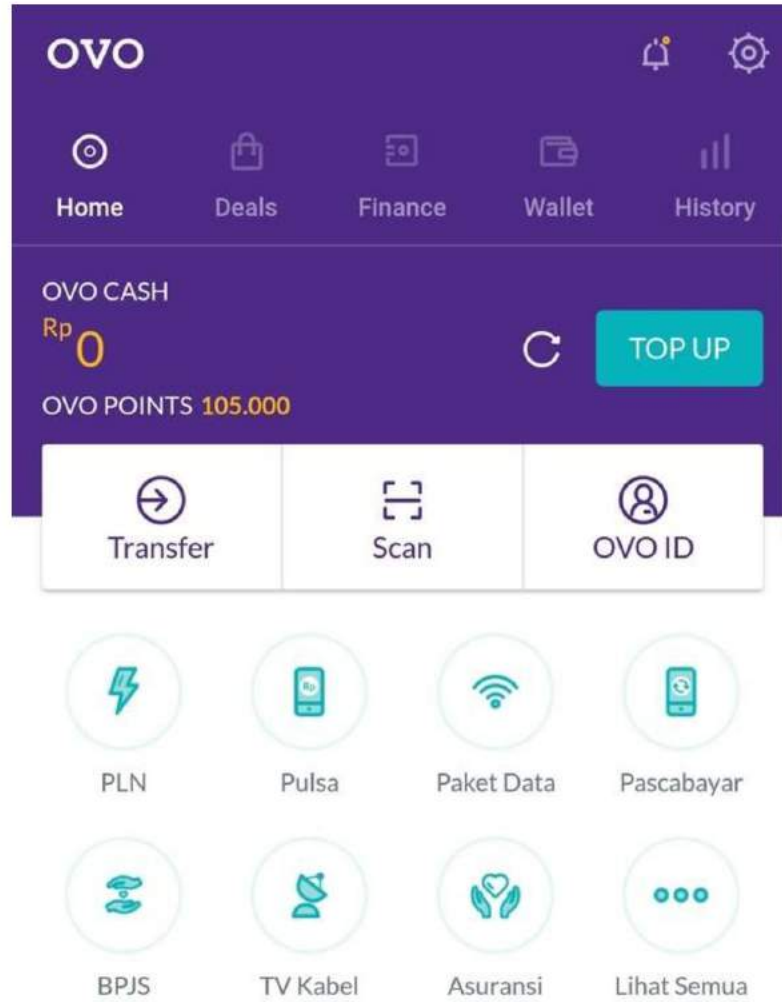
Kenyataannya sudah 4 hari sampai sekarang, permasalahan ini tak kunjung usai.

Untuk OVO, mohon *issue* atau permasalahan ini lebih diperbaiki, apalagi bisa menggunakan DATA KTP orang lain untuk registrasi. Saya protes keras sampai saat ini, karena bisa jadi nanti identitas saya digunakan untuk transaksi ILEGAL. Apakah OVO berpikir atau tidak tentang permasalahan ini???

Ini sangat aneh dan berbahaya sekali, Aktivasi OVO dengan mudahnya bisa menggunakan data KTP orang lain. Mohon kepada pihak OVO untuk diperketat lagi aktivasi ke akun premier. Dan setelah saya teliti ternyata bukan hanya saya yang mengalami masalah seperti ini, ada orang lain juga sebelumnya yang mengalami masalah ini. Terima kasih.

Sumber : Media Konsumen, 2019

Lampiran 02: Fitur-Fitur Aplikasi OVO



Sumber: jurnalapps, 2018

Lampiran 03: Kuesioner Pra Survey

Isilah kuesioner pra survey dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia dan pilih dengan sesuai keadaan yang sebenarnya.

1. Apakah kendala yang anda rasakan dalam penggunaan aplikasi OVO?
 - Sistem sering terjadi eror
 - Top up yang sering mengalami kegagalan
 - Sering mengalami gagal login
 - Lainnya

2. Apa anda sudah merasa puas dengan layanan
 - Ya
 - Tidak

3. Mengapa anda merasa puas saat menggunakan layanan yang disediakan aplikasi OVO?
 - Aplikasi OVO sudah sesuai keinginan yang diharapkan
 - Layanan yang disediakan sudah cukup
 - Aplikasi OVO banyak membantu dalam kehidupan sehari-hari
 - Lainnya

4. Mengapa anda merasa tidak puas saat menggunakan layanan yang disediakan aplikasi OVO?
 - Rumitnya menggunakan aplikasi OVO
 - Aplikasi tidak sesuai yang harapan yang diinginkan
 - Seringnya mengalami hambatan pada saat mengakses aplikasi
 - Lainnya

5. Apa pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi OVO?
 - Mudah digunakan dalam bertransaksi
 - Fitur-fitur aplikasi OVO menarik
 - Memberikan rasa nyaman saat bertransaksi
 - Lainnya

6. Apa risiko yang anda khawatirkan pada penggunaan aplikasi OVO?
 - Bocornya data pribadi sehingga dapat disalah gunakan
 - Uang tidak dapat dikembalikan
 - Khawatir saldo yang telah diisi tiba-tiba berkurang
 - Lainnya

Lampiran 04: Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,
Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan manajemen dengan konsentrasi pemasaran Universitas Esa Unggul Jakarta Barat, saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengguna (*User Experience*), Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi OVO di Wilayah Kabupaten Tangerang”. Maka saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adella Pradhita
NIM : 20160101288
No.HP : 081292136621
Alamat : Pasir Nangka, Tangerang
E-mail : adellapradhita98@gmail.com

Saya berharap partisipasi Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya, dengan cara mengisi daftar pertanyaan sehubungan dengan penelitian. Atas waktu dan ketersediaan yang saudara/i berikan untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Adella Pradhita)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda
2. Isilah jawaban dengan memberi tanda ceklis (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor responden :

1. Jenis Kelamin :
(...) Laki-laki
(...) Perempuan
2. Usia :
(...) 17 - 22 tahun
(...) 23 - 27 tahun
(...) 28 - 32 Tahun
3. Pekerjaan :
(...) Mahasiswa
(...) Karyawan
(...) PNS
(...) Ibu Rumah Tangga
(...) Wiraswasta
4. Frekuensi Penggunaan OVO dalam Seminggu :
(...) < 4 Kali
(...) 5 – 6 Kali
(...) > 7 Kali

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Fulfillment</i>					
1.	Layanan yang diberikan aplikasi OVO sesuai dengan yang ditawarkan (misal, saat pemberian cashback).				
2.	Layanan aplikasi OVO berjalan sesuai dengan janji yang diberikan.				
<i>Efficiency</i>					
3.	Layanan aplikasi OVO dapat diakses dengan cepat.				
4.	Saya dengan cepat menjadi mahir menggunakan aplikasi OVO.				
<i>Privacy</i>					
5.	Layanan aplikasi OVO aman untuk bertransaksi.				
6.	Aplikasi OVO mampu melindungi informasi pribadi.				
7.	Aplikasi OVO dapat dipercaya keamanannya.				
<i>System Availability</i>					
8.	Saya tidak mengalami hambatan pada saat mengakses aplikasi OVO.				
9.	Layanan aplikasi OVO selalu tersedia dengan baik untuk bertransaksi.				
10.	Layanan aplikasi OVO beroperasi dengan baik.				

2. User Experience

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Usability</i>					
11.	Struktur pada menu dapat ditemukan dengan mudah.				
12.	Saya mudah menemukan informasi yang dibutuhkan dalam aplikasi.				
13.	Aplikasi OVO memudahkan saya menyelesaikan transaksi secara sederhana.				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Vaueable</i>					
14.	Berbagai fungsi aplikasi OVO terintegrasi (terpadu dengan baik).				
15.	Saya dapat meningkatkan efektivitas pada pembayaran dengan menggunakan aplikasi OVO.				
16.	Aplikasi OVO dapat memberikan nilai tambah pada aktivitas saya dalam melakukan transaksi (memberikan poin, dan cashback).				
<i>Adoptability</i>					
17.	Aplikasi OVO sangat mudah ditemukan untuk diinstal.				
18.	Mudahnya top up aplikasi OVO diberbagai tempat.				
19.	Aplikasi OVO mudah diakses melalui aplikasi lainnya. Seperti grab, tokopedia, dan sebagainya.				
<i>Desirability</i>					
20.	Desain aplikasi menampilkan estetika yang relevan.				
21.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi OVO.				
22.	Saya merasa aplikasi OVO berguna dalam kegiatan melakukan transaksi. Seperi melakukan pembayaran PDAM, BPJS, listrik dan sebagainya.				

3. Persepsi Risiko

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Risiko Keuangan					
23.	Saya merasa tidak khawatir salah mengalokasikan dana saya pada aplikasi OVO.				
24.	Saya merasa tidak khawatir bila investasi pada aplikasi OVO.				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Risiko Fungsional					
25.	Saya dapat mengandalkan aplikasi OVO untuk transaksi pembayaran.				
26.	Saya merasa aplikasi OVO yang saya gunakan dapat difungsikan dengan baik.				
Risiko Psikologis					
27.	Ketika saya menggunakan aplikasi OVO, saya merasa menjadi lebih konsumtif.				
28.	Saya merasa tidak khawatir ketika menyimpan uang saya di aplikasi OVO.				
Risiko Sosial					
29.	Saya merasa aplikasi OVO tidak sesuai dengan gaya hidup saya.				
30.	Saya merasa jika tidak menggunakan aplikasi OVO dianggap tidak paham teknologi.				
Risiko Waktu					
31.	Proses refund pada aplikasi membutuhkan waktu yang lama.				
32.	Saya merasa proses transaksi pada aplikasi membutuhkan banyak waktu.				

4. Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Rasa Senang					
33.	Saya akan selalu menggunakan aplikasi OVO.				
Kepuasan Terhadap Pelayanan					
34.	Saya merasa kualitas aplikasi OVO sesuai dengan harapan saya.				
Kepuasan Terhadap Sistem					
35.	Saya merasa puas dengan kemudahan sistem kinerja yang diberikan aplikasi OVO.				
Kepuasan Finansial					
36.	Saya merasa puas dengan adanya promosi-promosi yang diberikan aplikasi OVO.				

Lampiran 05 : Tabulasi Pre Test 30 Responden

Tabulasi Pre Test 30 Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Kualitas Pelayanan										Total
	Kp_1	Kp_2	Kp_3	Kp_4	Kp_5	Kp_6	Kp_7	Kp_8	Kp_9	Kp_10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	1	2	4	4	3	3	4	3	4	3	31
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
6	4	3	2	3	3	1	2	2	2	1	23
7	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	26
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
11	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	34
12	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
16	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	30
17	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	16
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
20	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	36
21	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	25
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
25	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	13
26	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	13
27	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21
28	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	34
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	25

Tabulasi Pre Test 30 Responden Variabel *User Experience* (Pengalaman Pengguna)

Responden	<i>User Experience</i>												Total
	UE_1	UE_2	UE_3	UE_4	UE_5	UE_6	UE_7	UE_8	UE_9	UE_10	UE_11	UE_12	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	45
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	43
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	40
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
6	3	4	4	3	2	3	4	1	1	1	2	3	31
7	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	31
8	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	45
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
10	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	41
11	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	39
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
16	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	36
17	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	45
21	3	3	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	29
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	37
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	1	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	1	18
26	1	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	1	18
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
28	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	41
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	31

Tabulasi Pre Test 30 Responden Variabel Persepsi Risiko

Responden	Persepsi Risiko										Total
	PR_1	PR_2	PR_3	PR_4	PR_5	PR_6	PR_7	PR_8	PR_9	PR_10	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	30
2	4	3	4	4	4	4	1	1	2	1	28
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	34
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	19
6	3	1	1	3	4	1	3	2	1	4	23
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	22
8	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	34
9	3	3	4	4	4	3	1	1	2	1	26
10	3	3	4	4	3	3	1	2	2	3	28
11	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	25
12	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	30
16	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	24
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	22
20	3	3	3	4	4	3	2	3	2	1	28
21	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	23
22	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	26
23	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	20
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	1	2	2	1	1	1	2	2	4	4	20
26	1	2	2	1	1	1	2	2	4	4	20
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
28	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	21
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	24

Tabulasi Pre Test 30 Responden Variabel Kepuasan Konsumen

Responden	Kepuasan Konsumen				Total
	KK_1	KK_2	KK_3	KK_4	
1	2	3	3	3	11
2	3	3	4	4	14
3	3	3	2	4	12
4	3	3	3	3	12
5	2	2	3	4	11
6	2	1	2	4	9
7	2	2	3	3	10
8	4	4	4	4	16
9	4	4	3	4	15
10	3	3	3	4	13
11	3	3	3	2	11
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	4	4	4	15
16	2	3	3	2	10
17	2	2	2	2	8
18	4	4	4	4	16
19	3	2	3	3	11
20	2	3	4	4	13
21	2	1	1	3	7
22	3	3	3	3	12
23	2	3	3	3	11
24	4	4	4	4	16
25	1	1	1	1	4
26	1	1	1	1	4
27	2	2	2	2	8
28	3	3	3	3	12
29	4	4	4	4	16
30	2	2	2	2	8

Lampiran 06 : Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	Total_KP
KP_1	Pearson Correlation	1	.845**	.488**	.590**	.660**	.465**	.418*	.607**	.510**	.570**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.001	.000	.010	.021	.000	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_2	Pearson Correlation	.845**	1	.616**	.793**	.811**	.739**	.639**	.787**	.727**	.742**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_3	Pearson Correlation	.488**	.616**	1	.722**	.669**	.606**	.619**	.729**	.709**	.769**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_4	Pearson Correlation	.590**	.793**	.722**	1	.957**	.775**	.855**	.790**	.807**	.801**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_5	Pearson Correlation	.660**	.811**	.669**	.957**	1	.795**	.839**	.802**	.790**	.826**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_6	Pearson Correlation	.465**	.739**	.606**	.775**	.795**	1	.843**	.756**	.731**	.819**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_7	Pearson Correlation	.418*	.639**	.619**	.855**	.839**	.843**	1	.751**	.754**	.716**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_8	Pearson Correlation	.607**	.787**	.729**	.790**	.802**	.756**	.751**	1	.896**	.827**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_9	Pearson Correlation	.510**	.727**	.709**	.807**	.790**	.731**	.754**	.896**	1	.785**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP_10	Pearson Correlation	.570**	.742**	.769**	.801**	.826**	.819**	.716**	.827**	.785**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_KP	Pearson Correlation	.712**	.889**	.790**	.928**	.936**	.865**	.851**	.919**	.892**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Hasil Uji Validitas User Experience (Pengalaman Pengguna)

Correlations

		UE_1	UE_2	UE_3	UE_4	UE_5	UE_6	UE_7	UE_8	UE_9	UE_10	UE_11	UE_12	Total_UE
UE_1	Pearson Correlation	1	.898**	.843**	.793**	.820**	.765**	.719**	.485**	.321	.723**	.816**	.695**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.083	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_2	Pearson Correlation	.898**	1	.797**	.821**	.809**	.765**	.829**	.400	.233	.706**	.759**	.689**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.028	.215	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_3	Pearson Correlation	.843**	.797**	1	.797**	.714**	.713**	.785**	.379	.228	.812**	.675**	.622**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.039	.225	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_4	Pearson Correlation	.793**	.821**	.797**	1	.848**	.805**	.525**	.521**	.279	.780**	.717**	.619**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.003	.136	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_5	Pearson Correlation	.820**	.809**	.714**	.848**	1	.869**	.511**	.595**	.449	.883**	.912**	.820**	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.004	.001	.013	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_6	Pearson Correlation	.765**	.765**	.713**	.805**	.869**	1	.507**	.459**	.247	.890**	.814**	.803**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.004	.011	.189	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_7	Pearson Correlation	.719**	.829**	.785**	.525**	.511**	.507**	1	.250	.287	.375	.560**	.517**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.004	.004		.183	.125	.041	.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_8	Pearson Correlation	.485**	.400	.379	.521**	.595**	.459**	.250	1	.525**	.593**	.545**	.280	.639**
	Sig. (2-tailed)	.007	.028	.039	.003	.001	.011	.183		.003	.001	.002	.135	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_9	Pearson Correlation	.321	.233	.228	.279	.449	.247	.287	.525**	1	.518**	.384	.189	.474**
	Sig. (2-tailed)	.083	.215	.225	.136	.013	.189	.125	.003		.003	.036	.318	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_10	Pearson Correlation	.723**	.706**	.812**	.780**	.883**	.890**	.375	.593**	.518**	1	.880**	.614**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.041	.001	.003		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_11	Pearson Correlation	.816**	.759**	.675**	.717**	.912**	.814**	.560**	.545**	.384	.880**	1	.774**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.036	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
UE_12	Pearson Correlation	.695**	.689**	.622**	.619**	.820**	.803**	.517**	.280	.189	.614	.774**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.135	.318	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_UE	Pearson Correlation	.913**	.878**	.832**	.882**	.957**	.873**	.666**	.639**	.474**	.870**	.913**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	
	N	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).

Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko

Correlations

		PR_1	PR_2	PR_3	PR_4	PR_5	PR_6	PR_7	PR_8	PR_9	PR_10	Total_PR
PR_1	Pearson Correlation	1	.753**	.624**	.763**	.745**	.732**	.359	.465**	.289	.245	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.052	.010	.121	.193	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_2	Pearson Correlation	.753**	1	.704**	.572**	.511**	.810**	.272	.522**	.605**	.377*	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.004	.000	.145	.003	.000	.040	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_3	Pearson Correlation	.624**	.704**	1	.786**	.573**	.795**	.027	.240	.339	-.025	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.888	.202	.067	.897	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_4	Pearson Correlation	.763**	.572**	.786**	1	.886**	.745**	.161	.330	.034	-.040	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.394	.075	.859	.833	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_5	Pearson Correlation	.745**	.511**	.573**	.886**	1	.653**	.228	.363*	-.035	.036	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.001	.000		.000	.225	.049	.855	.850	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_6	Pearson Correlation	.732**	.810**	.795**	.745**	.653**	1	.253	.328	.306	.098	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.177	.077	.100	.606	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_7	Pearson Correlation	.359	.272	.027	.161	.228	.253	1	.723**	.363*	.447*	.557**
	Sig. (2-tailed)	.052	.145	.888	.394	.225	.177		.000	.049	.013	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_8	Pearson Correlation	.465**	.522**	.240	.330	.363*	.328	.723**	1	.476**	.555**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.010	.003	.202	.075	.049	.077	.000		.008	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_9	Pearson Correlation	.289	.605**	.339	.034	-.035	.306	.363*	.476**	1	.710**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.121	.000	.067	.859	.855	.100	.049	.008		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PR_10	Pearson Correlation	.245	.377*	-.025	-.040	.036	.098	.447*	.555**	.710**	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.193	.040	.897	.833	.850	.606	.013	.001	.000		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_PR	Pearson Correlation	.843**	.869**	.700**	.729**	.696**	.802**	.557**	.726**	.593**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.004	
	N	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).

Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Correlations

		KK_1	KK_2	KK_3	KK_4	Total_KK
KK_1	Pearson Correlation	1	.846**	.729**	.680**	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KK_2	Pearson Correlation	.846**	1	.858**	.604**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KK_3	Pearson Correlation	.729**	.858**	1	.694**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KK_4	Pearson Correlation	.680**	.604**	.694**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_KK	Pearson Correlation	.906**	.925**	.917**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Lampiran 07 : Tabulasi 100 Responden

Tabulasi 100 Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Kualitas Pelayanan										Total
	KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	
1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	25
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	35
6	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22
7	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	22
8	4	1	4	4	4	4	2	4	2	2	31
9	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
10	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	26
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	31
12	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	31
13	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	35
14	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	33
15	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	31
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
17	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	33
18	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
20	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	32
21	4	4	2	4	4	4	4	1	4	2	33
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	30
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
30	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	30
31	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36
32	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	27
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
35	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35

36	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
37	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	33
38	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
41	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	25
46	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
47	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	26
51	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	16
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	32
58	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
59	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	27
60	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	25
61	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	25
62	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	27
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	29
66	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	29
67	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
68	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
69	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	27
70	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
71	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	35
72	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
73	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
74	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	28
75	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	31
76	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	26

77	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	35
78	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
80	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23
81	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	33
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
83	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	34
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
86	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	27
87	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	32
88	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	19
89	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	33
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
91	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	34
92	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	32
93	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27
94	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	30
95	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	33
96	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	35
97	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	29
98	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	26
99	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	27
100	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29

Tabulasi 100 Responden Variabel *User Experience* (Pengalaman Pengguna)

Responden	<i>User Experience</i>												Total
	UE_1	UE_2	UE_3	UE_4	UE_5	UE_6	UE_7	UE_8	UE_9	UE_10	UE_11	UE_12	
1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45
2	3	1	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	30
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	43
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
7	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	34
8	3	3	2	3	2	1	4	1	4	4	3	3	33
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
10	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	31

11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
12	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	42
13	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	41
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	39
16	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	43
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	38
18	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
20	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	39
21	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	36
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	38
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	35
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	44
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	42
33	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	40
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
35	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	41
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	46
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	41
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	38
46	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	44
47	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	42
48	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	46
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
50	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	32
51	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	17

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
56	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	1	39
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
59	2	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	35
60	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	30
61	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	32
62	4	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	3	30
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	39
66	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	39
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	45
68	3	3	2	2	3	3	4	1	3	3	4	4	35
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	36
70	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2	36
71	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	44
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	45
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
74	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
75	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	4	40
76	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	18
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	38
78	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	42
79	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	34
80	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	22
81	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	42
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	4	4	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	39
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	42
86	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	39
87	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	35
88	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	27
89	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	39
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
91	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	41
92	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	35

93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	34
94	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40
95	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	41
96	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	38
97	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	38
98	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	29
99	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	34
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35

Tabulasi 100 Responden Variabel Persepsi Risiko

Responden	Persepsi Risiko										Total	
	PR_1	PR_2	PR_3	PR_4	PR_5	PR_6	PR_7	PR_8	PR_9	PR_10		
1	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	30
2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	28
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	26
4	4	4	4	4	3	4	1	1	2	1	1	28
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
7	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23
8	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	22
9	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
10	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	25
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
12	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	19
13	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	3	24
14	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	25
15	3	2	3	3	4	2	2	4	3	1	1	27
16	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	23
17	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
19	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	36
20	4	2	4	4	3	3	1	1	4	2	2	28
21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	3	4	4	4	2	4	1	2	1	1	1	26
26	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	22
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

28	3	2	3	3	4	2	2	1	2	2	24
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	31
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	25
33	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	25
34	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	26
35	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	29
36	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	32
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
38	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	34
39	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26
40	2	2	4	4	4	3	1	1	3	1	25
41	2	2	2	2	4	3	3	1	2	3	24
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
46	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
48	2	2	3	4	4	3	1	1	2	1	23
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	25
51	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	12
52	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	35
53	4	2	4	4	4	4	1	1	3	2	29
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
55	4	4	4	4	3	3	1	3	2	1	29
56	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3	29
57	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	31
58	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	20
59	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	21
60	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	23
61	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	25
62	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	29
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	3	2	4	3	4	3	2	1	4	3	29
66	3	2	4	3	4	3	2	1	4	3	29
67	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	30
68	3	2	4	4	4	3	3	1	1	3	28

69	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	25
70	1	2	2	4	2	2	3	1	2	1	20
71	3	2	4	4	3	3	1	2	2	1	25
72	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	29
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
74	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
75	4	4	4	4	2	4	2	1	2	2	29
76	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	15
77	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	25
78	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	31
79	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	24
80	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	19
81	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	37
82	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	30
83	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	35
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	3	3	4	4	4	1	2	2	2	29
86	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	27
87	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	24
88	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	15
89	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	26
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
91	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	28
92	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	25
93	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
94	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	26
95	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34
96	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	27
97	2	2	3	4	3	2	2	1	2	2	23
98	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21
99	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	23
100	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	26

Tabulasi 100 Responden Variabel Kepuasan Konsumen

Responden	Kepuasan Konsumen				Total
	KK_1	KK_2	KK_3	KK_4	
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	1	10
3	3	3	3	3	12

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

45	2	3	3	3	11
46	3	3	3	3	12
47	2	2	2	4	10
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	3	2	3	3	11
51	1	2	2	4	9
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	3	2	3	2	10
57	4	4	4	4	16
58	2	3	3	3	11
59	3	3	2	4	12
60	1	2	2	4	9
61	2	2	2	3	9
62	1	4	4	3	12
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	2	3	3	3	11
66	2	3	3	3	11
67	3	4	4	4	15
68	3	4	3	4	14
69	3	3	3	3	12
70	4	2	2	2	10
71	3	4	4	3	14
72	2	3	3	4	12
73	2	3	3	3	11
74	3	3	3	3	12
75	2	3	3	3	11
76	1	1	1	1	4
77	3	3	3	4	13
78	3	3	2	4	12
79	2	3	2	3	10
80	1	2	2	2	7
81	4	4	4	4	16
82	2	4	4	4	14
83	3	3	3	3	12
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16

86	4	3	3	4	14
87	1	3	2	1	7
88	2	2	1	3	8
89	3	2	2	3	10
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	4	13
92	3	3	3	3	12
93	3	2	3	3	11
94	3	3	3	3	12
95	3	4	3	3	13
96	2	3	2	3	10
97	3	3	3	4	13
98	2	3	3	3	11
99	2	3	3	4	12
100	2	3	3	2	10

Lampiran 08 : Tabel r Product Moment

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 09 : Tabel t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Lampiran 10 : Tabel f

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76