

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifkcy Ade Wicaksono

Nim : 20160101082

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

Jurusan : Manajemen

Sehubungan dengan penyusunan proposal skripsi yang sedang saya lakukan, saya ingin membuat suatu penelitian dengan judul “ PENGARUH E-SERVQUAL, STRATEGI PROMOSI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN (Study Kasus Pengguna Aplikasi TIX ID)”

Maka dengan ini saya meminta ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner dengan menjawab beberapa pertanyaan yang ada dibawah ini. Penelitian ini sama sekali tidak akan menimbulkan kerugian bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiannya.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

Berikan tanda ceklis (√) pada jawaban yang anda pilih.

Jenis kelamin	: () Laki-laki	() Perempuan
Usia	: () 17-25 tahun	() 31-35 tahun
	() 26-30 tahun	() >35 tahun
Berapa kali menggunakan	: () 1-2 kali	() >3 kali

Hormat Saya,

Rifkcy Ade Wicaksono

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon dijawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan member tanda check (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan Menjawab :

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

PERNYATAAN KUESIONER

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	E-SERVQUAL (X1)				
1	Mudah untuk menemukan apa yang dibutuhkan dalam aplikasi TIX ID				
2	Saya mudah menemukan situs atau aplikasi TIX ID				
3	Aplikasi TIX ID terorganisir dengan baik				
4	Loading (memuat halaman) pada aplikasi TIX ID cepat				
5	Aplikasi TIX ID dapat dengan cepat memberikan apa yang dipesan.				
6	Aplikasi TIX ID memberikan layanan yang dapat dipercaya				
7	Aplikasi TIX ID sesuai dengan janji yang ditawarkan.				
8	Aplikasi TIX ID tersedia dengan baik untuk bertransaksi				
9	Aplikasi TIX ID melindungi data pelanggan selama melakukan transaksi				
10	Aplikasi TIX ID melindungi data kredit konsumen yang bertransaksi				
	Strategi Promosi (X2)				
11	TIX ID mampu menyampaikan pesan iklan dengan baik				
12	Media yang digunakan TIX ID untuk promosi sudah tepat				
13	TIX ID sering melakukan promosi				
14	TIX ID sudah tepat dalam melakukan promosi				

15	TIX ID memiliki reputasi yang baik				
16	TIX ID sering mengadakan event/kegiatan				
17	Pengguna mendapatkan informasi mengenai promosi				
	Kemudahan Penggunaan (X₃)				
18	Pengguna mudah dalam pembuatan akun				
19	Pengguna mudah mengerti tentang prosedur pemesanan				
20	Fitur dalam aplikasi TIX ID mudah dipahami				
21	Pengguna cepat dalam pencarian film				
22	Sistem pada aplikasi TIX ID mudah terakses				
23	Aplikasi TIX mudah dioperasikan				
	Kepuasan Pelanggan (Y)				
24	Pengguna tetap akan menggunakan aplikasi TIX ID				
25	Pengguna tidak akan berpaling menggunakan aplikasi yang lain				
26	Pengguna sering menggunakan aplikasi TIX ID				
27	Pengguna akan merekomendasikan aplikasi TIX ID kepada orang lain				
28	Pengguna akan mengajak orang lain untuk menggunakan aplikasi TIX ID				
29	Pengguna bersedia membayar biaya admin				

Hasil Tabulasi 145 Responden

E-Service Quality										Total
4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	31
4	4	2	1	4	4	3	3	2	2	29
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	33
3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	36
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	35
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36
3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	29
4	3	2	1	2	3	2	2	3	4	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	36
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	33
3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	30
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	25
2	3	4	3	3	1	4	3	4	4	31
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36
3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	26
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	30
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	35
3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	26
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	2	2	4	3	2	3	4	2	29
3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	32
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	36
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	31
3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	32
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	25
2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	25
2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	19
2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	19
3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	34
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33

3	3	2	4	1	3	4	1	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	29
3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	30
4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	31
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	28
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	33
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	35
3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	34
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	36
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	34
3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	34
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	32
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	34
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	34
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	33
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	34
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	35
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	34
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	26
4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	34
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	36
3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35

3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	35

StrategiPromosi								Total
3	4	4	3	3	2	2	21	
3	3	3	3	3	3	3	21	
3	3	3	3	3	3	3	21	
3	3	3	3	4	4	3	23	
3	2	2	2	3	2	2	16	
4	3	3	3	4	2	3	22	
4	3	4	3	4	3	4	25	
3	4	4	3	4	3	4	25	
3	4	3	3	3	3	3	22	
3	4	4	3	4	2	3	23	
3	3	4	3	3	3	3	22	
4	3	2	2	3	3	3	20	
3	3	4	3	3	3	3	22	
3	3	2	3	3	3	3	20	
2	3	3	3	3	3	4	21	
4	3	3	4	4	3	3	24	
3	3	4	3	4	2	2	21	
3	3	2	2	3	1	3	17	
3	3	3	3	3	2	3	20	
3	3	3	3	3	3	3	21	
3	3	3	3	3	3	4	22	
3	2	3	2	3	2	3	18	
3	3	3	3	3	3	3	21	
3	4	3	3	4	4	3	24	
4	4	2	3	4	3	2	22	
3	3	2	2	3	3	3	19	
4	3	4	4	3	4	4	26	
3	3	3	3	3	3	3	21	
4	4	3	3	3	3	3	23	
3	3	3	2	3	2	3	19	
3	3	3	3	4	3	3	22	
3	4	3	2	3	3	4	22	
3	3	2	3	3	2	3	19	
4	4	3	3	4	1	4	23	
4	4	4	3	4	3	4	26	
3	3	4	3	3	3	4	23	
3	3	3	3	3	3	3	21	
3	3	3	3	3	3	3	21	

2	2	3	2	2	2	3	16
3	3	3	4	4	2	3	22
3	3	3	3	3	3	4	22
3	4	4	3	3	2	3	22
3	3	4	4	4	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	2	3	20
2	3	3	3	3	2	3	19
4	3	2	3	3	4	3	22
3	3	4	4	3	3	4	24
4	3	4	4	3	2	4	24
3	4	4	3	3	2	3	22
4	3	3	3	4	3	4	24
3	3	3	3	4	3	3	22
2	3	3	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	3	3	2	3	21
3	4	3	3	3	3	3	22
4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	2	3	2	3	22
2	2	2	2	3	3	2	16
3	4	4	4	3	4	4	26
3	3	4	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	3	3	4	26
3	3	3	3	3	2	2	19
4	3	3	4	4	3	3	24
3	4	4	4	3	3	4	25
3	4	2	3	4	3	4	23
3	3	4	4	3	3	3	23
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	3	4	2	3	22
3	3	3	3	4	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
3	2	4	2	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	3	21
3	2	3	2	3	2	3	18
4	3	1	3	4	2	3	20
3	4	4	3	4	2	4	24
3	3	3	2	3	2	3	19
2	3	2	2	3	2	2	16
3	3	2	3	3	3	3	20
4	3	4	3	4	3	4	25
2	3	2	2	3	3	2	17
3	4	4	3	4	3	4	25
3	4	4	3	3	3	3	23
3	3	3	2	2	2	2	17
1	1	1	2	2	2	2	11
2	2	2	1	4	1	2	14
2	2	2	1	4	1	2	14

2	2	2	3	1	1	1	12
2	2	2	3	1	1	1	12
4	3	3	3	4	2	2	21
4	3	3	3	4	3	3	23
4	3	3	3	3	2	3	21
3	3	2	4	3	2	3	20
3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	4	2	3	1	4	19
4	3	3	1	2	2	4	19
2	2	3	3	2	3	4	19
4	3	3	3	4	3	4	24
3	4	4	4	4	4	4	27
4	4	3	4	4	3	4	26
2	3	3	3	3	2	4	20
4	4	4	3	4	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	1	2	3	2	2	16
4	3	4	4	4	3	4	26
3	4	4	4	4	4	4	27
3	3	4	3	3	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	4	4	4	4	26
4	3	4	4	3	2	3	23
3	3	4	4	4	2	3	23
3	4	3	4	3	2	3	22
3	3	4	4	3	2	4	23
4	4	3	3	3	3	4	24
3	3	4	3	3	2	3	21
3	4	3	4	3	3	3	23
4	4	2	3	3	4	3	23
3	3	4	4	3	2	3	22
4	4	4	4	3	3	3	25
4	4	4	3	3	4	4	26
4	3	4	3	3	3	4	24
3	3	4	4	3	3	3	23
3	3	4	4	4	3	3	24
4	4	3	3	3	4	4	25
3	3	4	4	3	3	4	24
3	3	4	4	3	3	3	23
3	4	3	4	3	4	3	24
4	4	3	3	3	4	4	25
3	3	3	4	3	4	4	24
4	4	2	3	3	4	3	23
4	3	3	4	3	3	4	24
4	4	4	3	3	3	4	25
3	4	3	3	3	2	2	20
3	3	3	2	3	2	3	19
3	3	3	3	4	3	3	22
3	3	3	3	4	4	4	24
3	3	3	3	3	4	4	23

3	3	3	4	4	4	4	25
3	3	4	4	4	3	3	24
3	4	4	3	3	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	3	4	3	4	25
3	4	4	4	4	3	3	25
3	3	4	4	3	3	4	24

Kemudahan Penggunaan							Total
3	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	3	3	20
3	4	4	3	2	4	4	20
4	4	3	4	3	3	3	21
4	3	4	3	4	4	4	22
3	3	3	4	4	4	4	21
3	3	3	3	4	3	3	19
4	3	3	3	3	3	3	19
4	3	3	4	3	3	3	20
4	4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	4	3	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	24
1	3	2	3	3	3	3	15
1	3	3	3	3	3	3	16
3	4	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	3	3	21
4	4	4	3	4	4	4	23
3	3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	4	3	3	3	20
3	3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	4	3	4	4	20

4	3	4	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	24
3	2	3	3	3	3	17
3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
4	3	2	3	2	3	17
4	4	4	3	3	4	22
3	3	4	4	3	3	20
4	2	3	2	4	4	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	4	20
3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	4	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	3	4	20
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	3	4	4	4	4	21
4	3	3	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	4	4	22
4	3	3	3	4	4	21
3	4	3	3	3	3	19
4	3	4	4	3	3	21

4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	2	3	17
2	1	2	2	2	2	11
2	3	2	2	3	4	16
2	3	2	2	3	4	16
2	2	2	1	2	1	10
2	2	2	1	2	1	10
3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	4	4	3	21
4	3	3	4	3	4	21
3	4	3	4	2	3	19
3	3	3	3	3	3	18
1	2	2	3	3	4	15
3	3	2	3	4	3	18
4	3	3	4	2	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
4	3	4	4	3	3	21
3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	4	3	21
3	4	3	3	3	4	20
3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	4	4	3	21
4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	4	4	20
4	4	3	3	4	3	21
3	4	3	4	4	3	21
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	3	3	20
3	4	3	4	3	4	21
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	4	3	4	20
3	4	4	4	4	4	23
3	4	3	3	3	4	20
4	4	3	3	4	3	21
4	4	3	3	3	4	21
3	3	3	4	4	4	21

3	2	2	2	3	3	15
2	3	3	4	3	3	18
3	3	4	4	3	3	20
3	3	4	4	4	4	22
4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	4	4	4	21
4	4	4	4	3	3	22
4	4	3	3	4	4	22
3	3	4	4	3	3	20
3	3	4	4	4	4	22
4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	4	4	3	20

KepuasanPelanggan						Total
3	3	3	4	4	2	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	2	2	2	12
3	4	4	3	3	3	20
3	1	2	4	3	4	17
4	3	3	3	3	2	18
3	3	4	3	3	1	17
4	3	3	3	3	2	18
4	4	4	4	3	2	21
4	3	4	4	4	3	22
3	3	3	3	4	2	18
3	3	3	3	3	2	17
3	2	2	3	3	3	16
3	4	3	4	4	3	21
2	2	2	2	2	1	11
1	1	1	1	2	1	7
3	2	3	3	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	2	17
3	2	2	3	3	2	15
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	4	2	21
3	2	3	4	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	4	2	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	2	19
3	3	2	3	3	2	16

3	2	3	3	3	2	16
3	2	1	3	3	3	15
3	2	2	3	3	1	14
3	3	2	4	4	1	17
4	3	4	4	4	3	22
3	2	3	4	4	2	18
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	2	2	2	16
4	2	2	3	3	4	18
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	3	3	4	20
4	4	4	3	3	2	20
3	3	3	3	3	2	17
3	2	2	3	3	2	15
3	2	3	3	3	2	16
3	2	1	3	3	2	14
3	2	3	4	4	2	18
3	2	2	3	3	3	16
2	2	2	3	3	1	13
4	4	4	4	4	1	21
4	3	3	3	3	3	19
3	2	3	3	3	3	17
3	3	3	4	3	3	19
3	2	3	2	3	2	15
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	3	23
3	4	4	3	4	4	22
2	2	3	2	2	2	13
4	3	3	3	4	3	20
4	3	4	4	4	2	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	2	17
4	3	4	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	3	21
4	4	4	3	4	4	23
4	3	3	3	4	2	19
4	3	3	2	2	1	15
3	3	2	3	3	2	16
3	2	3	3	3	2	16
3	3	3	3	3	3	18
3	2	2	3	3	2	15
3	3	3	4	4	3	20
2	2	3	3	3	3	16
4	3	3	4	3	3	20
3	2	2	3	3	2	15
3	3	3	3	3	2	17

4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	1	11
2	2	2	1	2	2	11
2	2	1	2	1	1	9
2	2	1	2	1	1	9
2	2	1	2	3	2	12
2	2	1	2	3	2	12
3	4	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	4	20
3	3	4	3	4	3	20
3	4	3	4	3	2	19
3	3	3	3	3	3	18
1	2	3	3	3	2	14
2	2	3	3	2	3	15
4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	4	1	17
3	3	3	4	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	2	1	15
4	4	4	4	4	1	21
4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	4	4	2	21
4	3	4	3	3	2	19
3	4	3	4	4	4	22
3	4	4	3	4	2	20
3	3	3	4	3	2	18
4	3	3	3	4	2	19
3	4	3	4	3	2	19
3	3	3	4	3	2	18
3	4	3	4	3	2	19
4	2	3	3	3	4	19
4	3	3	3	3	2	18
4	4	4	4	3	3	22
4	3	4	3	4	3	21
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	4	4	21
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	4	3	3	20
4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	3	3	4	21
4	3	3	4	4	3	21
3	4	3	4	3	3	20
3	4	3	4	3	3	20

4	2	3	3	3	4	19
3	4	3	3	4	3	20
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	2	17
4	4	4	3	3	1	19
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	3	4	21
3	3	4	4	4	3	21
3	3	3	4	3	4	20
4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	3	4	4	20
3	4	4	3	3	4	21
3	3	4	3	3	4	20
3	4	3	4	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19

Uji Validitas

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL_X 1
P1	Pearson Correlation	1	,200	-,232	-,298	,103	,165	-,396*	-,019	-,055	,094	,057
	Sig. (2-tailed)		,289	,218	,110	,587	,384	,031	,920	,774	,620	,765
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,200	1	,066	,052	,437*	,367*	,213	,257	,032	-,046	,405*
	Sig. (2-tailed)	,289		,730	,787	,016	,046	,259	,170	,866	,808	,026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	-,232	,066	1	,463*	,081	,291	,293	,340	,386*	,203	,512**
	Sig. (2-tailed)	,218	,730		,010	,670	,119	,116	,066	,035	,283	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	-,298	,052	,463*	1	,381*	,250	,433*	,464**	,418*	,179	,624**
	Sig. (2-tailed)	,110	,787	,010		,038	,182	,017	,010	,022	,344	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,103	,437*	,081	,381*	1	,743**	,547**	,635**	,337	,177	,749**

	Sig. (2-tailed)	,587	,016	,670	,038	,000	,002	,000	,068	,350	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P6	Pearson Correlation	,165	,367*	,291	,250	,743**	1	,464**	,468**	,498**	,324	,756**
	Sig. (2-tailed)	,384	,046	,119	,182	,000		,010	,009	,005	,081	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-,396*	,213	,293	,433*	,547**	,464**	1	,727**	,435*	,106	,658**
	Sig. (2-tailed)	,031	,259	,116	,017	,002	,010		,000	,016	,577	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	-,019	,257	,340	,464**	,635**	,468**	,727**	1	,466**	,297	,795**
	Sig. (2-tailed)	,920	,170	,066	,010	,000	,009	,000		,009	,111	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	-,055	,032	,386*	,418*	,337	,498**	,435*	,466**	1	,843**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,774	,866	,035	,022	,068	,005	,016	,009		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	,094	-,046	,203	,179	,177	,324	,106	,297	,843**	1	,541**
	Sig. (2-tailed)	,620	,808	,283	,344	,350	,081	,577	,111	,000		,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

TOTAL_X1	Pearson Correlation	,057	,405*	,512**	,624**	,749**	,756**	,658**	,795**	,751**	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	,765	,026	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	
	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).

Correlations

		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL_X2
P11	Pearson Correlation	1	,134	-,041	,253	,336	,147	-,026	,396*
	Sig. (2-tailed)		,480	,829	,178	,069	,439	,893	,030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	,134	1	,251	,341	,349	,207	-,019	,544**
	Sig. (2-tailed)	,480		,182	,065	,059	,272	,919	,002

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	-,041	,251	1	,518**	,257	,108	,263	,620**
	Sig. (2-tailed)	,829	,182		,003	,171	,571	,160	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P14	Pearson Correlation	,253	,341	,518**	1	,321	,507**	,261	,797**
	Sig. (2-tailed)	,178	,065	,003		,084	,004	,164	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	,336	,349	,257	,321	1	,120	-,040	,535**
	Sig. (2-tailed)	,069	,059	,171	,084		,528	,834	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	,147	,207	,108	,507**	,120	1	,387*	,645**
	Sig. (2-tailed)	,439	,272	,571	,004	,528		,035	,000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	-,026	-,019	,263	,261	-,040	,387*	1	,481**
	Sig. (2-tailed)	,893	,919	,160	,164	,834	,035		,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT	Pearson Correlation	,396*	,544**	,620**	,797**	,535**	,645**	,481**	1
AL_X2	Sig. (2-tailed)	,030	,002	,000	,000	,002	,000	,007	
	N	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

		P18	P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL_X3
P18	Pearson Correlation	1	,454*	,558**	,335	,400*	,423*	,778**
	Sig. (2-tailed)		,012	,001	,070	,028	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	,454*	1	,628**	,367*	,249	,508**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,012		,000	,046	,185	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	,558**	,628**	1	,324	,442*	,573**	,809**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,081	,014	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	,335	,367*	,324	1	,324	,444*	,618**
	Sig. (2-tailed)	,070	,046	,081		,081	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	,400*	,249	,442*	,324	1	,448*	,658**
	Sig. (2-tailed)	,028	,185	,014	,081		,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	,423*	,508**	,573**	,444*	,448*	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	,020	,004	,001	,014	,013		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,778**	,718**	,809**	,618**	,658**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

N	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

		P24	P25	P26	P27	P28	P29	TOTAL_Y
P24	Pearson Correlation	1	,589**	,743**	,793**	,680**	,379*	,869**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000	,039	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P25	Pearson Correlation	,589**	1	,788**	,460*	,469**	,199	,749**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,011	,009	,293	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P26	Pearson Correlation	,743**	,788**	1	,645**	,615**	,236	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,209	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P27	Pearson Correlation	,793**	,460*	,645**	1	,854**	,542**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,000		,000	,002	,000

N		30	30	30	30	30	30	30
P28	Pearson Correlation	,680**	,469**	,615**	,854**	1	,428*	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000	,000		,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P29	Pearson Correlation	,379*	,199	,236	,542**	,428*	1	,591**
	Sig. (2-tailed)	,039	,293	,209	,002	,018		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,869**	,749**	,850**	,887**	,829**	,591**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	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).

Uji Reliabilitas

E-Service Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	10

Strategi Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	7

Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	6

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	6

Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-,212	,250
	E-SERVICE QUALITY	,282	,128
	STRATERGI PROMOSI	,493	,106
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	,239	,118

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,131	3	7,377	59,606	,000 ^b
	Residual	14,851	120	,124		
	Total	36,982	123			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNAAN, STRATERGI PROMOSI, E-SERVICE QUALITY

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,026	1,377		-,745	,458
	E-Service Quality	,166	,069	,223	2,399	,018
	Strategi Promosi	,442	,083	,444	5,314	,000
	Kemudahan Penggunaan	,216	,102	,183	2,124	,035

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,774 ^a	,598	,588	,35180

a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNAAN, STRATERGI PROMOSI, E-SERVICE QUALITY