

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Shahid, Hasan & Habibah, (2018)	<i>Impact of self-service technology (SSTSQ) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan SST memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. • Terdapat hubungan positif antara internet SST, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. • Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan SST dan <i>behavioral intention</i> • Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan SST dan kepuasan pelanggan • Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan SST dan <i>behavioral intention</i> • Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan SST dan loyalitas pelanggan • Kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> pengguna SST • Kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna SST

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Iqbal, Hasan, Shareef & Habibah (2017)	<i>Interrelationship among Corporate Image, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: Testing the moderating impact of Complaint Handling</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat hasil positif dan signifikan melalui pengaruh mediasi kepuasan pelanggan antara hubungan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan • Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan • Terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan • Terdapat hasil positif dan signifikan melalui pengaruh mediasi kepuasan pelanggan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan • Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas
.	Wu (2006)	<i>Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Consumer Electronics E-Tailers : A Structural Equation Modeling Approach</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif langsung terhadap kepuasan pelanggan • Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan elektronik, harapan pelanggan, nilai yang dirasakan, keluhan pelanggan, dan loyalitas pelanggan • Kualitas layanan elektronik mempengaruhi <i>behavioral intention</i> melalui kepuasan pelanggan

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Chiguvi & Guruwo (2018)	<i>Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor demografis seperti jenis kelamin, pendapatan, usia menengahi hubungan antara kepuasan dan loyalitas • Usia memoderasi hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan
5.	Lin & Luarn (2015)	<i>A Customer Loyalty Model for E-Service Context</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas pelanggan
6.	Leon, Atienza & Susilo, (2020)	<i>Influence of Self-Service Technology (SSTSQ) Service Quality Dimension as a Second-Order Factor on Perceived Value and Customer Satisfaction in a Mobile Banking Application</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan pada <i>behavioral intention</i> • Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap <i>behavioral intention</i> • Kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan
7.	(Ridwandono, Suryanto & Suherlan (2021)	<i>Electronic Service Quality and Percieved Value in Mobile Based Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan dan kepuasan SST di perbankan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan • Persepsi penumpang terkait kemudahan penggunaan SST memiliki hubungan positif dengan persepsi pemenuhan layanan

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
8.	Vásquez & Vera-Martínez, (2020)	<i>From E-Quality and Brand Perception to Repurchase : A Model to Explain Purchase Behaviour in a Web-Store</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh kualitas layanan pada <i>behavioral intention</i> dimediasi oleh kepuasan pelanggan • Mediasi kepuasan pelanggan pada hubungan antara kualitas layanan dan <i>behavioral intention</i> menjelaskan persentase lebih tinggi dibandingkan pengaruh secara langsung • Hubungan antara fitur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan berkorelasi dengan <i>behavioral intention</i>
9.	Demirci & Kara, (2014)	<i>Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan SST berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui jalur kepuasan pelanggan
10.	Nash, (2007)	<i>Service Encounters And Technology: The Role Of Attachment Styles In Technology Readiness And Technology Acceptance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan teknologi berdampak positif pada kegunaan yang dirasakan • Kesiapan teknologi berdampak positif pada persepsi kemudahan penggunaan • Keamanan pribadi secara positif memoderasi hubungan antara kesiapan teknologi dan kemudahan penggunaan yang dirasakan akan meningkatkan penggunaan teknologi yang sebenarnya

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
11.	Caruana, (2002)	<i>Service loyalty : The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan berpengaruh melalui mediasi kepuasan pelanggan terhadap loyaltias pelanggan
12.	Hansopahe luwakan, (2021)	<i>Analysis of E-Service Quality and Website Quality Effect on E-Customer Loyalty Through E-Customer Satisfaction (Case Study : Tokopedia)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi berdampak positif pada fungsi perusahaan yang memiliki dampak pada pelanggan terhadap penggunaan teknologi • Teknologi mempengaruhi pembentukan hubungan antara pemasok dan pembeli • Komunikasi teknologi memiliki pengaruh negatif terhadap hubungan pemasok dan pembeli
13.	Weijters, Rangaraja, Falk & Schillewaert (2007)	<i>Determinants and Outcomejs of Customers' Use of Self-Service Technology in a Retail Setting</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kegunaan yang dirasakan dari SST berhubungan positif dengan sikap terhadap SST • Waktu tunggu berpengaruh negatif terhadap kepuasan belanja pada SST • Sikap terhadap penggunaan SST berhubungan positif terhadap penggunaan SST yang sebenarnya

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
14.	Chih, Huang & Fang (2009)	<i>Determinants Of Satisfaction And Continuance Intention Towards Self-Service Technologies</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Investasi dalam kepuasan pelanggan menguntungkan pemasok SST dalam bentuk peningkatan penggunaan jangka panjang • Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i> • Teknologi <i>readines</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
15.	Fernandes, Proença, & Rambocas (2013)	<i>Evaluating The Impact of Customer Demographical Characteristics on Relationship Outcomes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Usia memiliki dampak pada pengalaman konsumen dalam membentuk sikap komunikasi • Usia memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumen • Usia memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan
16.	Batuhan & Taşkin (2020)	<i>The Effect of Value and Service Perceptions on Customer Loyalty for Electronic Commerce Sites : Mediator Role of Satisfaction and Trust</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan secara langsung dan positif mempengaruhi loyalitas secara elektronik • Kualitas layanan berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pelanggan secara elektronik
17.	Makanyeza & Chikazhe, (2017)	<i>Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layann memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan • Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif langsung terhadap loyalitas pelanggan

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
14.	Pan & Gao, (2021)	<i>Determinants of The Behavioral Intention to Use a Mobile Nursing Application by Nurses in China</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Investasi dalam kepuasan pelanggan menguntungkan pemasok SST dalam bentuk peningkatan penggunaan jangka panjang • Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap <i>continuence intention</i> • Teknologi <i>readines</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
15.	Khaldi, (2021)	<i>The Effect of Customers Gender, Education and Age on Their E-Banking Experience and Word of Mouth Online : A CRM Approach</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Usia memiliki dampak pada pengalaman konsumen dalam membentuk sikap komunikasi • Usia memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumen • Usia memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan
16.	Smith, (2020)	<i>The Role of Customer Personality in Satisfaction Attitude to Brand and Loyalty in Mobile Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan secara langsung dan positif mempengaruhi loyalitas secara elektronik • Kualitas layanan berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pelanggan secara elektronik
17.	Makanyeza & Chikazhe, (2017)	<i>Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan • Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif langsung terhadap loyalitas pelanggan

Lampiran 1 :

Tabel 2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
18.	Parasurama, Berry & Zeithami (1988)	<i>SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> • SERVQUAL berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan • Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan
19.	Gefen, (2002)	<i>Customer Loyalty in e-commerce</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan • Kemampuan penyedia layanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan
20.	(Wagner, Hassanein & Head (2014)	<i>The Impact Of Age On Website Usability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Usia memiliki dampak langsung dan tidak langsung pada kinerja navigasi situs web • Usia memiliki dampak langsung pada komponen penggunaan (kepuasan) • Usia memediasi hubungan antara layanan SST dan kepuasan
21.	(Wang et al., 2006)	<i>Predicting Consumer Intention To Use Mobile Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan pembayaran online memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pelanggan • Kemudahan penggunaan layanan pembayaran online memiliki pengaruh positif terhadap keinginan pelanggan • Usia berpengaruh terhadap keinginan pelanggan dalam layanan pembayaran online

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
A.	Kualitas Layanan SST (Shahid <i>et al.</i> , 2018)		
	<i>Functionality</i>		
1.	<i>I can get my service done with the firm's SST in a short time</i>	Saya dapat menyelesaikan layanan SST perusahaan dengan singkat	Saya dapat menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dalam waktu singkat
2.	<i>The service process of the firm's SST is clear</i>	Proses layanan SST perusahaan cukup jelas	Menurut saya menu pada aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) sudah jelas
3.	<i>Using the firm's SST requires little effort</i>	Menggunakan SST perusahaan membutuhkan sedikit usaha	Tidak sulit untuk saya menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)
4.	<i>I can get service done smoothly with the firm's SSTs</i>	Saya dapat menyelesaikan layanan SST perusahaan dengan lancar	Saya dapat menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dengan lancar
5.	<i>Each service item/function of the SST is error-free</i>	Setiap fitur dari SST tidak terdapat eror	Saya tidak pernah mengalami gangguan/eror selama penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
<i>Enjoyment</i>			
6.	<i>The operation of the firm's SSTs is interesting</i>	Pengoperasian SST perusahaan cukup menarik	Proses penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) cukup menarik bagi saya
7.	<i>I feel good being able to use the SSTs</i>	Saya merasa senang dapat menggunakan SST	Saya merasa lebih baik saat menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)
8.	<i>The firm's SSTs have interesting additional functions</i>	SST dari perusahaan memiliki fitur tambahan yang menarik	Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) memiliki fitur-fitur tambahan yang menarik bagi saya
9.	<i>The firm's SSTs provide me with all relevant information</i>	SST dari perusahaan menyediakan semua informasi yang dibutuhkan	Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) menyediakan semua informasi yang saya butuhkan
<i>Security/Privacy</i>			
10.	<i>I feel safe in my transactions with the firm's SSTs</i>	Saya merasa aman bertransaksi menggunakan SST dari perusahaan	Saya percaya data-data pribadi yang saya input pada aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) terjaga keamanannya
11.	<i>A clear privacy policy is stated when I use the firm's SSTs</i>	Kebijakan privasi terkait penggunaan SST dari perusahaan dinyatakan dengan jelas	Menurut saya kebijakan, syarat dan ketentuan terkait penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) diinformasikan dengan jelas

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
<i>Assurance</i>			
12.	<i>The firm providing the SST is well-known</i>	Perusahaan yang menyediakan SST cukup terkenal	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) cukup dikenal oleh banyak orang
13.	<i>The firm providing the SST has a good reputation</i>	Perusahaan yang menyediakan SST memiliki reputasi yang bagus	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) memiliki reputasi/citra yang baik
<i>Design</i>			
14.	<i>The layout of the firm's SST is esthetically appealing</i>	Tampilan SST dari perusahaan menarik secara estetika	Tampilan aplikasi dari (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) sangat bagus dan menarik
15.	<i>The firm's SST appears to use up-to-date technology</i>	Tampilan SST dari perusahaan menggunakan teknologi terkini	Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) menggunakan tampilan/teknologi terbaru
<i>Convenience</i>			
16.	<i>The SST has operating hours convenient to customers</i>	Waktu beroperasi SST cukup nyaman bagi pelanggan	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dapat diakses setiap saat sesuai kebutuhan
17.	<i>It is easy and convenient to reach the firm's SST</i>	SST dari perusahaan mudah dan nyaman dijangkau	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) mudah untuk didownload/diperoleh
18.	<i>It is easy and convenient to use firm's SST</i>	SST dari perusahaan mudah dan nyaman digunakan	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) mudah untuk digunakan

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
	<i>Customization</i>		
19.	<i>The firm's SST understands my specific needs</i>	SST dari perusahaan memahami kebutuhan spesifik saya	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dapat memenuhi pilihan spesifik pelanggan
20.	<i>The firm's SST has my best interests at heart</i>	SST dari perusahaan yang membuat saya paling tertarik	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) merupakan pilihan <i>e-commerce</i> terbaik
21.	<i>The firm's SST has features that are personalized for me</i>	SST dari perusahaan memiliki fitur yang dimodifikasi personal untuk saya	Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) menyediakan pilihan menu sesuai dengan keinginan saya

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
B.	Kepuasan Pelanggan (Shahid <i>et al</i> , 2018)		
1.	<i>Overall, I am satisfied with the self-service technologies offered by the firm</i>	Secara keseluruhan, saya puas dgn SST dari perusahaan	Saya merasa puas dengan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)
2.	<i>The self-service technologies offered by the firm exceed my expectations</i>	SST dari perusahaan melebihi ekspektasi saya	Saya merasa aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) lebih bagus dari yang saya harapkan
3.	<i>The self-service technologies offered by the firm are close to my idea</i>	SST dari perusahaan sesuai dengan pemikiran saya	Saya merasa aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) sesuai dengan pemikiran saya

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
C. Loyalitas Pelanggan (Shahid <i>et al</i> , 2018)			
1.	<i>I would use this SST again</i>	Saya akan menggunakan SST ini kembali	Saya pasti menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kembali
2.	<i>I recommend this SST to any of my friends</i>	Saya akan merekomendasikan SST ini kepada banyak teman saya	Saya pasti merekomendasikan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kepada teman saya
3.	<i>If I need to use again, I would come to the SST</i>	Jika saya butuh untuk menggunakan layanan, saya akan kembali menggunakan SST	Jika saya membutuhkan suatu layanan <i>e-commerce</i> , saya pasti menggunakan (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kembali
4.	<i>I would speak positively about this SST to others</i>	Saya akan membicarakan hal-hal positif tentang SST kepada orang lain	Saya akan memberikan review positif pada aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) untuk diketahui orang lain
5.	<i>This SST is my preferred choice</i>	SST ini merupakan pilihan saya	Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) merupakan pilihan <i>e-commerce</i> yang tepat

Lampiran 2 :

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No.	<i>Original Questionnaire</i>	<i>Translate</i>	Operasionalisasi Variabel
D.	<i>Behavioral Intention</i> (Shahid <i>et al.</i> , 2018)		
1.	<i>The probability that I will use this self-service technology again is high</i>	Kemungkinan saya untuk menggunakan SST dari perusahaan kembali cukup tinggi	Saya akan sering menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kembali
2.	<i>The likelihood that I would recommend this self-service technology to a friend is high</i>	Kemungkinan saya untuk merekomendasikan SST dari perusahaan kepada teman-teman cukup tinggi	Saya akan menyarankan/merekomendasikan penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kepada banyak teman/kerabat
3.	<i>If I had to do it over again, I would make the same choice</i>	Jika saya harus mengulang kembali semuanya, saya akan membuat pilihan yang sama	Jika saya harus kembali menggunakan aplikasi <i>e-commerce</i> , saya akan tetap memilih (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee),

Lampiran 3 :**Kuesioner Penelitian**

Dengan hormat,

Kepada para responden yang terhormat, perkenalkan saya Maya Nurwawa mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Kuesioner ini ditujukan sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir saya untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Self service technology* terhadap Loyalitas Pelanggan, *Behavioral Intention*, Kepuasan Pelanggan, dan Usia. Maka, saya mengharapkan ketersediaan waktu Anda untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena hasil dari kuesioner sangat mempengaruhi hasil penelitian.

Seluruh data termasuk identitas dan jawaban Anda pada kuesioner di *google form* ini merupakan data yang bersifat RAHASIA dan hanya digunakan untuk kepentingan karya ilmiah atau penelitian. Dalam pengisian kuesioner ini TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH. Sehingga, saya mengharapkan Anda dapat mengisi setiap pertanyaan dan pernyataan pada kuesioner ini dengan JUJUR dan SUNGGUH-SUNGGUH.

Jika Anda memiliki pertanyaan yang berhubungan dengan kuesioner penelitian ini, Anda dapat menghubungi saya melalui email mnurwava@gmail.com. Atas partisipasi dan ketersediaan waktu Anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Nama _____
2. Jenis kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia
 - a. 17 - 25 Tahun
 - b. 26 – 40 Tahun
 - c. 40 - 45 Tahun
4. Pendidikan terakhir
 - a. SMP
 - b. SMA/SMK
 - c. D1/D2/D3
 - d. S1/S2/S3

5. Tempat tinggal / Domisili

- a. DKI Jakarta
- b. Kota Bandung
- c. Kabupaten Tangerang

6. Berapa rata-rata pengeluaran Anda dalam satu bulan

- a. Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
- b. Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
- c. Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000
- d. > Rp 7.000.000

7. Layanan e-commerce apa yang sering Anda gunakan dalam pembelian online

- a. Tokopedia
- b. Shopee
- c. JD.ID
- d. Lazada

a. Kuesioner

Petunjuk pengisian kuesioner :

- 1 = Sangat Tidak Setuju Sekali (STSS)
- 2 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 3 = Tidak Setuju (TS)
- 4 = Antara Setuju dan Tidak Setuju (N)
- 5 = Setuju (S)
- 6 = Sangat Setuju (SS)
- 7 = Sangat Setuju Sekali (SSS)

***Pilih salah satu angka 1-7**

***Pernyataan berikut ini diisi berdasarkan e-commerce yang di pilih pada pertanyaan bagian A nomor 7.**

FUNCTIONALITY / FUNGSI

1. Saya dapat menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dalam waktu singkat*

Tandai salah satu saja

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

2. **Menu pada aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) sudah cukup jelas***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

3. **Tidak sulit untuk menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

4. **Saya dapat menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dengan lancar***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

5. **Disetiap menu pada aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) tidak terdapat eror***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

ENJOYMENT / KESENANGAN

6. **Proses penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) cukup menarik bagi saya***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

7. **Saya merasa senang menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

8. **Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) memiliki fungsi menu tambahan yang menarik bagi saya***

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

9. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) menyediakan semua informasi yang saya butuhkan*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

SECURITY OR PRIVACY / KEAMANAN ATAU PRIVASI

10. Saya merasa aman menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

11. Kebijakan privasi terkait penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) diinformasikan dengan jelas*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

ASSURANCE/KEYAKINAN

12. Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) cukup dikenal oleh banyak orang*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

13. Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) memiliki reputasi yang baik*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

DESIGN/TAMPILAN

14. Tampilan aplikasi dari (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) sangat bagus dan menarik*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

15. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) menggunakan tampilan terbaru*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

CONVENIENCE/KENYAMANAN

16. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dapat diakses setiap saat sesuai kebutuhan*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

17. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) mudah untuk didownload/diperoleh*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

18. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) mudah untuk digunakan*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

CUSTOMIZATION/MODIFIKASI PENYESUAIAN

19. Menurut saya aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) dapat memenuhi pilihan spesifik pelanggan*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

20. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) merupakan pilihan terbaik saya dalam memilih aplikasi e-commerce*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

21. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) memiliki fitur yang memungkinkan saya memodifikasi sesuai dengan tampilan yang diinginkan*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

KEPUASAN PELANGGAN

22. Saya merasa puas dengan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee)*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

23. Saya merasa aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) lebih bagus dari yang saya harapkan*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

24. Saya merasa aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) sesuai dengan pemikiran saya*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

LOYALITAS PELANGGAN

25. Saya pasti menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kembali*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

26. Saya pasti merekomendasikan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kepada teman saya*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

27. Jika saya membutuhkan suatu layanan *e-commerce*, saya pasti menggunakan (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kembali*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

28. Saya pasti menginformasikan hal-hal baik terkait aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kepada orang lain*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

29. Aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) merupakan pilihan kesukaan saya*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

BEHAVIORAL INTENTION/KEINGINAN BERPERILAKU

30. Kemungkinan besar saya akan menggunakan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kembali*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

31. Kemungkinan besar saya akan menyarankan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) kepada teman-teman saya*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

32. Jika saya harus mengulang kembali penggunaan aplikasi (Tokopedia/JD.ID/Lazada/Shopee) saya akan memilih untuk menggunakan aplikasi yang sama*

Tandai salah satu saja

1 2 3 4 5 6 7

Lampiran 4 :

A. Input Data Penelitian

Tabel 4. Data Penelitian

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BU1	BU2	BU3	
1	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	
2	7	5	5	5	5	7	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	
3	7	7	4	7	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	5	7	5	7	7	5	5	7	5	6	5	7	7	5	6	7	6	7	
4	6	7	5	5	6	7	5	6	7	4	5	5	5	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	5	7	7	7	6	6	6	
5	5	5	7	7	5	7	6	7	7	5	5	7	6	5	7	5	7	7	7	5	7	7	5	7	7	5	7	6	5	7	7	6	
6	6	6	5	7	6	6	5	7	4	5	5	4	7	7	4	5	6	5	6	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	
8	6	6	7	7	6	5	6	6	5	5	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	6	6	4	5	6	6	6	3	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	6	6	6	6	5	6	5	7	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	
11	6	6	7	7	6	5	6	6	5	5	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	6	6	4	5	6	6	6	3	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	
14	6	7	7	7	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	6	7
15	5	5	6	6	6	5	5	7	3	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	6	5	6	6	
16	7	7	7	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
18	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3	
19	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	
20	5	5	5	5	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4
21	3	6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	
22	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
23	6	6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
24	5	5	2	5	5	2	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	6	5	5	5	2	4	
25	7	4	4	4	5	4	4	4	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
26	7	5	5	5	4	4	4	4	3	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	5	5	5	7	5	5	7	7	7	6	6	7	7	
27	6	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	7	5	7	7	5	7	5	5	5	7	7	4	7	5	6	6	7	7	6	5	5	
28	6	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
29	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	6	
30	4	4	4	4	3	4	5	4	7	5	6	7	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	7	6	5	
31	7	6	6	4	4	6	6	6	6	4	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
32	6	4	6	6	4	6	4	4	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	6	7	6	7	
33	5	5	6	6	3	5	5	5	3	5	5	6	5	5	5	5	5	6	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
34	5	6	5	5	4	5	6	4	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
35	7	4	4	4	6	4	4	4	7	2	6	7	5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	5	5	7	5	6	6	6	6	6	7	
36	6	4	4	4	4	6	6	4	7	5	6	7	6	6	5	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	
37	4	4	5	5	3	2	2	2	2	2	3	6	5	5	5	3	7	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	
38	6	6	6	6	6	6	5	5	5	3	4	7	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3	
39	5	6	4	4	4	4	5	6	5	5	4	7	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	7	5	6	6	6	7	5	7	
40	7	4	4	4	4	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
41	7	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
42	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7		
43	6	7	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	
44	7	6	7	6	6	6	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	
45	7	5	6	6	6	5	7	7	7	6	6	7	5	6	7	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	
46	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	
47	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
48	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
49	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	
50	6	6	7	5	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	5	
51	7	6	7	6	7	7	7	6	5	5	5	7	5	7	6	7	5	7	5	7	5	6	7	7	6	5	6	6	5	7	6	5	
52	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	6	7	7	6	
53	6	6	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	7	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	7	6	6	6	5	6	7	6	
54	7	7	6	5	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	7	7	6	6	5	7	7	6	5	7	6	6	6	5	7	
55	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	
56	7	6	7	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	
57	7	7	7	6	7	6	5	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	5	6	6	7	6	5	6	6	7	6	5	6	7	
58	7	7	6	5	7	6	5	7	6	5	5	7	6	5	5	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	5	

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	B11	B12	B13			
59	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	5	6	6	7	6			
60	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	7	7	5	6	6	5			
61	6	6	6	7	5	6	7	6	5	6	7	6	6	5	6	6	6	7	7	5	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6	5	6			
62	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6			
63	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6			
64	7	7	7	6	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	5	6	6			
65	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	7	6	6	7	6	5		
66	5	7	7	6	7	7	5	6	7	5	6	7	5	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	7	6	6	7	7	6	5		
67	7	7	5	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5		
68	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	5	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	7	7	6	7	6	7	5	6	6	6	5	
69	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	7	5	6	6	7	6	7	6	6	7	5	6			
70	7	7	6	5	5	5	6	7	7	7	6	6	7	5	7	6	6	7	7	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	7	7	6	6		
71	6	6	5	6	7	6	5	6	6	7	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	5	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	6	5		
72	7	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5		
73	7	6	5	6	5	6	7	5	6	7	6	7	6	5	5	5	5	6	7	7	6	5	6	7	6	5	6	7	7	6	6	5	7		
74	7	6	6	5	6	7	6	5	6	6	5	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	5	7	6	7	6	6		
75	7	7	5	5	5	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6		
76	7	5	6	6	5	6	7	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6	7	7	6	7	6		
77	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	5	7	6	6	7	6	6	7	6	5	6	7	7	7	7	6	5	6	7	7
78	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3
79	7	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	5
80	5	7	6	7	7	5	6	6	7	5	6	6	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	5	6
81	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6	7	5	6	5	6	7
82	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	7	6	5	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	5
83	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6
84	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	5	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	5	6	6
85	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6
86	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6
87	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	7	6	7	5	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7
88	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7
89	7	7	6	5	6	5	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7
90	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5
91	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1
93	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	5	7	7	6	6	7	6	5	7	7	6	6	7	6	7	6	5
94	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6
95	7	6	6	5	5	6	6	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6
96	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6
97	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	5
98	7	6	6	6	7	7	6	5	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3	
99	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7	6	6	6	6	6	5
100	7	7	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6
101	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6
102	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	7	7	6	6	5
103	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7
104	5	5	7	5	5	7	7	5	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	
105	5	5	5	5	7	7	7	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	7	6	6	5	6	7	6	6	5	6	6	6	6	
106	7	7	5	5	5	7	5	5	6	5	5	5	6	5	5	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	
107	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	
108	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	1	
109	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
110	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7	
111	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	
112	7	7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	
113	7	7	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
114	6	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	
115	7	6	6	5	5	6	6	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	
116	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	
117	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	5	
118	7	6	6	6	7	7	6	5	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	

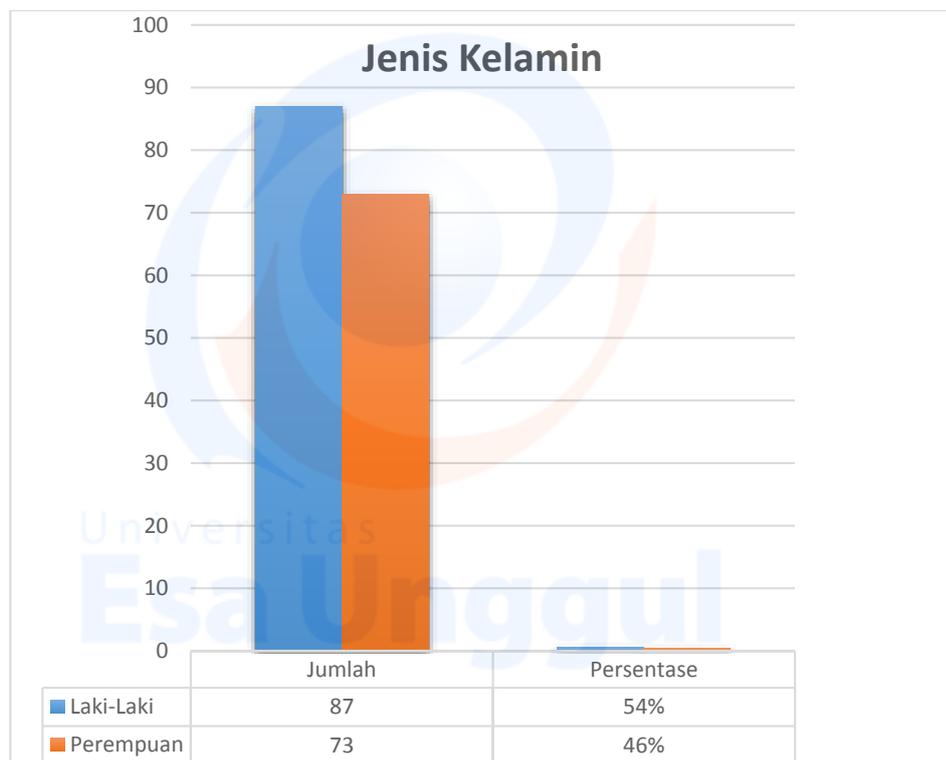
NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	B11	B12	B13		
119	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	6	6	6	5		
120	7	7	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6		
121	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6		
122	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	7	7	6	6	5	
123	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	
124	5	5	7	5	5	7	7	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	
125	5	5	5	5	7	7	7	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	7	6	6	5	6	7	6	6	5	6	6	6	
126	7	7	5	5	5	7	5	5	6	5	5	5	6	5	5	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7		
127	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	
128	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	1	2	1	1	1	1	
129	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
130	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7	
131	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	
132	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
133	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
134	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	
135	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	7	7	4	4	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	
136	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	
137	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	
138	4	6	6	6	6	4	4	7	7	4	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	

NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3
139	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
140	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
141	6	6	6	6	7	7	6	6	7	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	4	3	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
142	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7
143	7	6	6	5	5	5	5	7	7	5	5	5	5	5	7	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
144	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
145	4	4	6	6	6	4	7	5	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7
146	6	6	6	7	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	7	7	7	6	7	7	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
147	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
148	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	5	5	7	5	5	7	7	5	5	7	7	7	7	5	4	4	7
149	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7
150	4	5	7	7	5	5	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	5	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
151	6	6	6	5	6	6	6	4	3	3	5	5	5	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	
152	5	7	4	7	7	5	6	5	5	7	7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7
153	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
154	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	4	4	5	5	6	6	6	5	5	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
155	6	6	4	4	3	3	5	6	6	6	3	4	4	7	7	7	4	6	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	
156	6	6	5	5	4	5	7	7	5	5	4	7	7	7	7	6	6	7	5	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	
157	7	7	7	6	5	6	6	6	5	3	6	6	3	7	7	7	3	7	7	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
158	5	6	6	6	5	7	7	7	4	4	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	7	5	

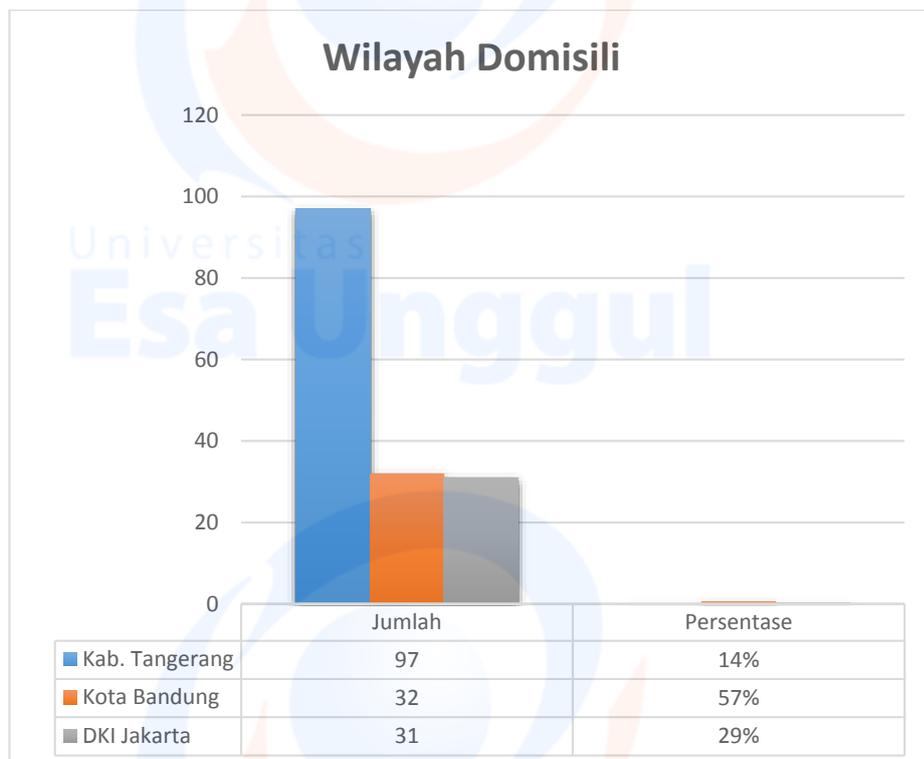
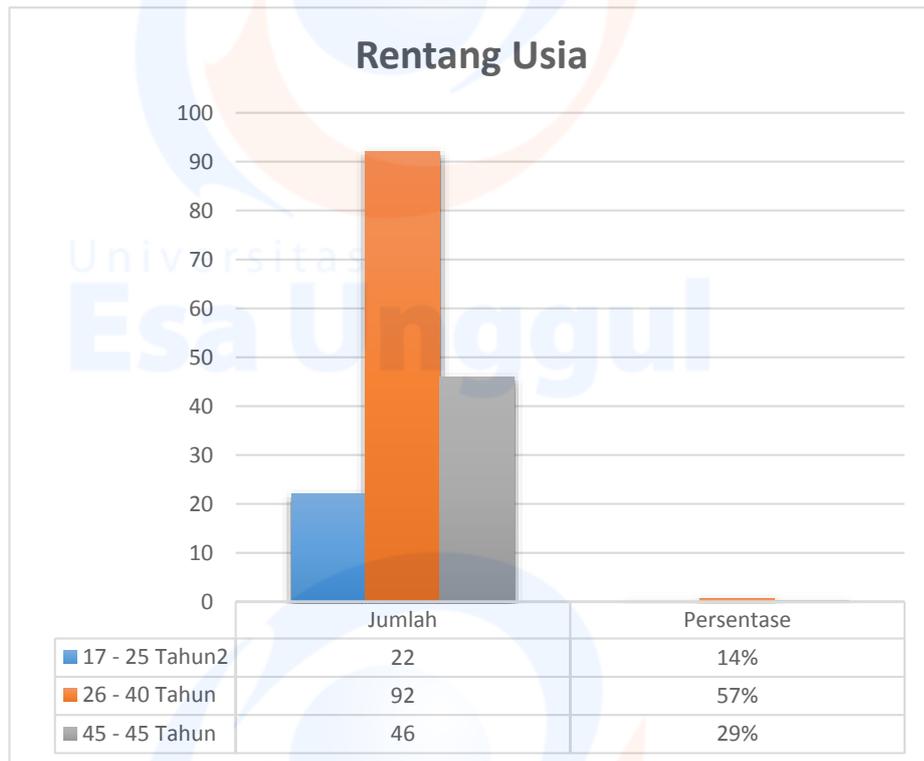
NO	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10	SST11	SST12	SST13	SST14	SST15	SST16	SST17	SST18	SST19	SST20	SST21	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3
159	4	4	4	5	4	5	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7
160	5	5	4	4	5	5	5	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	5	5	7	5	7

B. Input Data Demografi

Grafik 1. Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin, Rentang Usia, Dan Wilayah/Domisili



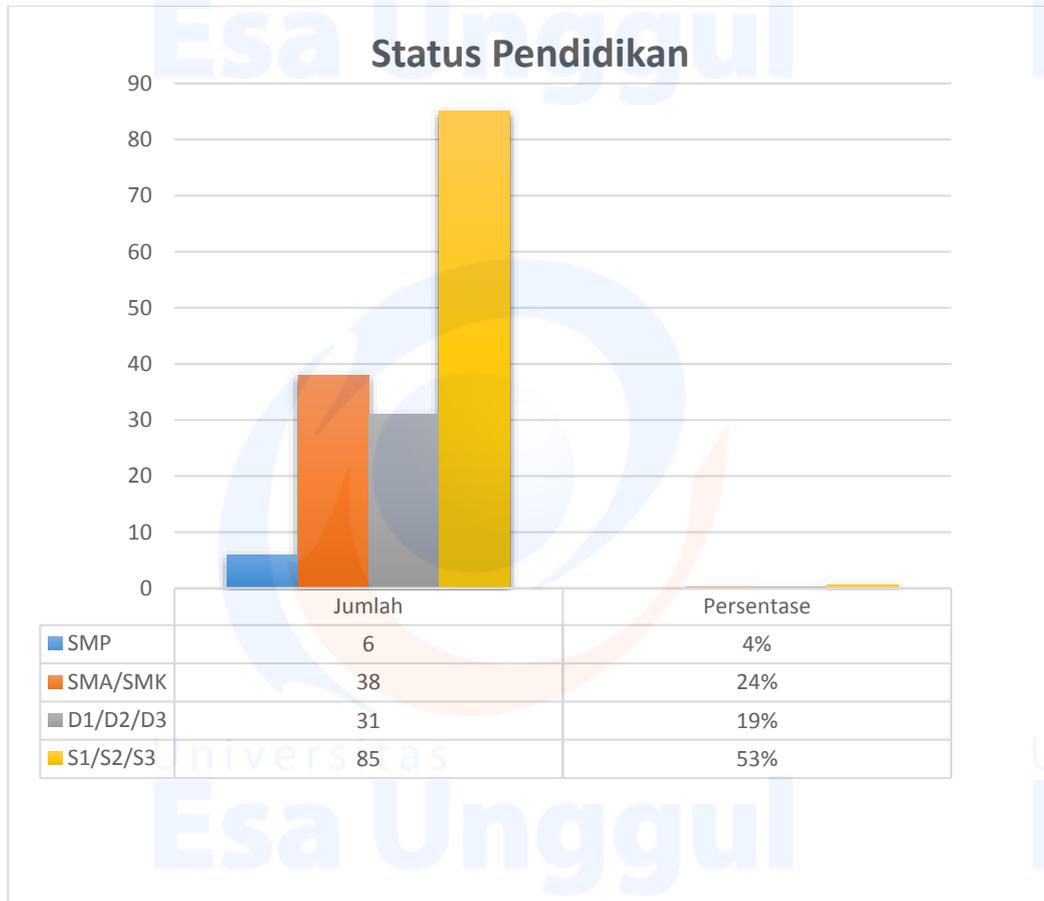
Sumber : Data Primer diolah Peneliti



Sumber : Data Primer diolah Peneliti

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa jumlah responden berdasarkan *gender* (laki-laki dan perempuan), rentang usia, dan wilayah/domisili pada penelitian ini yaitu mayoritas responden dengan *gender* laki-laki, berusia 26 -40 tahun, dan berdomisili di wilayah Kab. Tangerang.

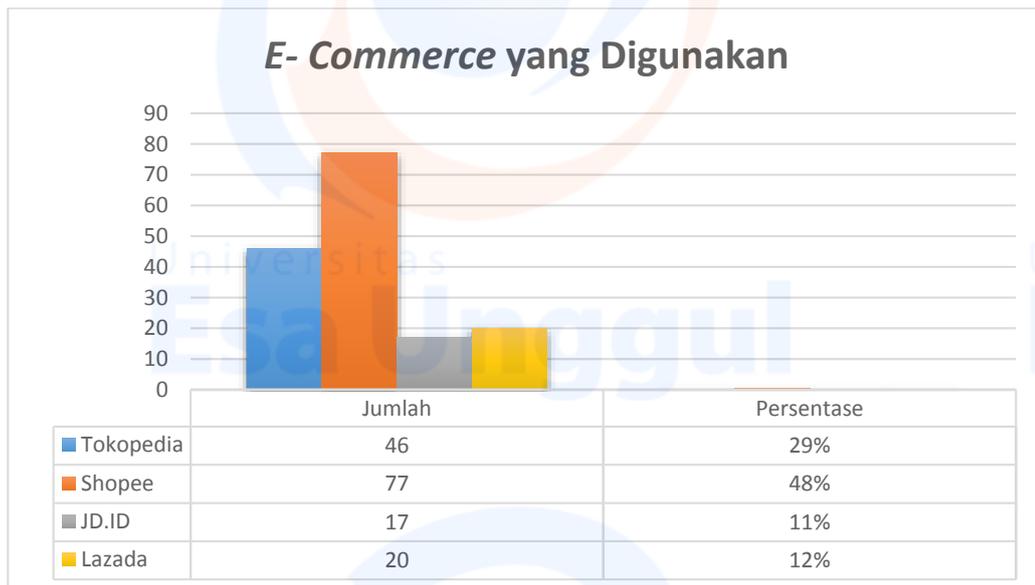
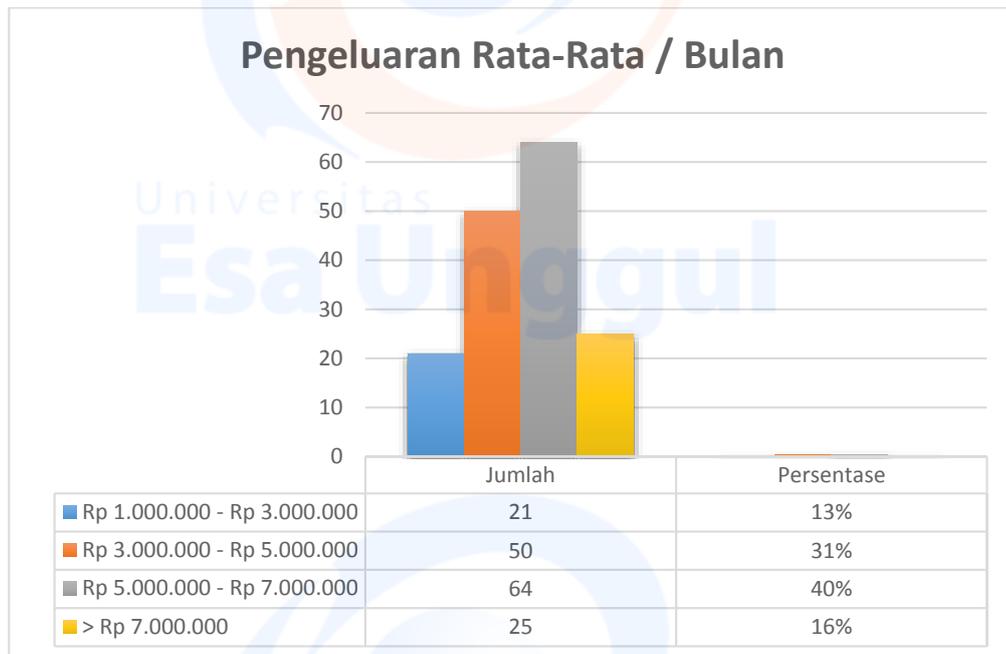
Grafik 2. Demografi Berdasarkan Status Pendidikan



Sumber : Data Primer diolah Peneliti

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa jumlah responden dengan status pendidikan S1/S2/S3 lebih mendominasi pada penelitian ini.

Grafik 3. Demografi Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran per Bulan dan *E-Commerce* yang Digunakan



Sumber : Data Primer diolah Peneliti

Data jumlah responden berdasarkan pengeluaran per bulan dan *e-commerce* yang digunakan pada penelitian ini lebih didominasi responden dengan rata-rata pengeluaran per bulan sebesar Rp 5.000.000 - Rp 7.000.000 dan *e-commerce* yang digunakan adalah Shopee.

Lampiran 5 :

Hasil Analisa Statistik

A. Output Analisa Validitas dan Reabilitas dengan SPSS 25

1. Kualitas Layanan SST

```

FACTOR
/VARIABLES SST1 SST2 SST3 SST4 SST5 SST6 SST7 SST8 SST9
SST10 SST11 SST12 SST13 SST14 SST15 SST16
SST17 SST18 SST19 SST20 SST21
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS SST1 SST2 SST3 SST4 SST5 SST6 SST7 SST8 SST9
SST10 SST11 SST12 SST13 SST14 SST15 SST16
SST17 SST18 SST19 SST20 SST21
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC
EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.
    
```

Factor Analysis

Correlation Matrix ^a										
	SST1	SST2	SST3	SST4	SST5	SST6	SST7	SST8	SST9	SST10
SST1	1.000									
SST2	.803	1.000								
SST3	.812	.827	1.000							
SST4	.752	.827	.805	1.000						
SST5	.763	.828	.821	.805	1.000					
SST6	.820	.837	.821	.827	.828	1.000				
SST7	.788	.788	.832	.821	.801	.828	1.000			
SST8	.776	.801	.814	.838	.824	.824	.824	1.000		
SST9	.672	.602	.722	.767	.717	.717	.717	.717	1.000	
SST10	.622	.515	.665	.748	.694	.694	.694	.694	.694	1.000

SST21	SST20	SST19	SST18	SST17	SST16	SST15	SST14	SST13	SST12	SST11	SST10	SST9	SST8	SST7	SST6	SST5
6.440	6.440	100	1.231,3	1.230	2.230	1.402	2.064	0.202	1.110	1.023	1.102	1.020	2.210	1.025	10.203	0,000
2.064	5.020	11.674	2.680	1.221	5.010	0.160	5.800	0.010	16.170	15.152	15.110	12.913	10.213	12.721	7.065	10.000
4.027	5.227	1.013	0,01	2.222	12.027	12.027	11.200	280	16.512	10.011	15.170	0.003	0,000	10.411	10.115	0,007
4.502	4.001	101	0.005	2.222	5.024	2.505	6.666	6.200	0.010	1.013	2.200	4.717	1.001	0,15	1.010	6.250
426	5.207	6.135	2.165	1.527	2.024	5.131	2.501	5.260	250	2.200	2.013	0.216	14.006	251	5.256	10.160
1.203	2.021	2.623	1.261	10.224	5.410	12.020	12.211	130	16.627	12.023	10.200	2.523	5.202	10.417	0.225	5.256
2.207	2.050	0.020	1.200	6.514	2.161	15.106	0.200	1.000	10.500	15.517	10.225	11.625	2.205	05.276	10.417	251
4.416	5.105	5.000	1.113	1.000	2.262	12.212	10.125	10.000	1.102	6.014	1.024	1.1.222	20.101	2.205	5.202	14.002
3.520	1.120	2.220	2.222	6.622	1.051	0.160	6.202	4.202	12.504	11.122	10.002	21.220	1.1.222	11.625	2.222	0.216
2.211	0.625	2.220	2.200	10.260	5.120	10.201	14.050	6.022	20.102	16.550	20.202	10.002	4.024	10.225	10.200	2.012
15.522	6.104	10.610	1.000	1.256	2.562	16.100	16.626	6.512	21.602	21.004	16.550	11.125	6.014	15.517	12.022	2.200
25.626	20	10.127	10.206	601	6.001	22.206	20.265	4.200	56.220	21.602	20.102	12.504	1.102	10.500	16.627	250
1.060	5.502	6.000	2.000	10.602	2.122	2.122	2.000	20.510	4.200	6.513	6.022	4.202	10.000	1.000	120	5.260
15.622	1.211	2.000	2.101	2.160	12.005	22.212	22.210	2.000	20.265	16.626	14.000	6.202	10.102	0.200	12.211	2.501
16.002	0.210	1.650	560	1.101	2.006	16.102	22.212	2.122	22.206	16.100	10.201	0.150	12.212	15.106	12.020	5.121
1.204	1.110	2.525	5.061	0.014	22.201	2.006	12.005	10.602	6.001	2.562	5.120	1.051	2.262	2.161	5.510	2.024
4.220	222	6.601	5.520	12.220	0.014	1.104	2.160	2.000	601	1.256	10.260	6.627	1.000	6.514	10.224	1.522
1.020	1.024	0.525	2.120	5.520	5.60	2.505	2.101	6.000	10.206	1.010	2.200	2.222	1.113	1.200	4.261	2.165
0,12	21.257	22.621	0.525	6.601	2.505	1.650	2.000	5.202	10.127	10.610	2.200	2.222	0.020	0.020	2.622	6.125
11.225	15.226	21.257	1.024	222	1.110	0.210	1.211	5.502	220	6.104	0.625	1.120	5.105	2.050	2.021	5.202
22.264	11.225	0,12	1.020	1.220	1.204	16.002	15.622	1.020	20.626	15.622	2.111	2.220	4.616	2.202	1.202	0,202

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.854
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	955.604
	df	210
	Sig.	.000

		Anti-image Matrices																			
		Anti-image Covariance																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1																			
2	2	.854	1																		
3	3	.854	.854	1																	
4	4	.854	.854	.854	1																
5	5	.854	.854	.854	.854	1															
6	6	.854	.854	.854	.854	.854	1														
7	7	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1													
8	8	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1												
9	9	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1											
10	10	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1										
11	11	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1									
12	12	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1								
13	13	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1							
14	14	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1						
15	15	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1					
16	16	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1				
17	17	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1			
18	18	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1		
19	19	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1	
20	20	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	.854	1
	SST11																				
	SST12																				

Anti-image Correlation															
	111	112	113	121	122	123	131	132	133	211	212	213	221	222	223
111	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
112	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
113	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
121	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
122	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
123	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
131	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
132	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
133	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
211	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
212	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	0.000
213	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
221	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000
222	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000
223	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000

Communalities		
	Initial	Extraction
SST18	1.000	.856
SST19	1.000	.860
SST20	1.000	.863
SST21	1.000	.791

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix ^a	
	Component
	1
SST1	.840
SST2	.893
SST3	.894
SST4	.928
SST5	.870
SST6	.870
SST7	.927
SST8	.907
SST9	.848
SST10	.840
SST11	.899
SST12	.930
SST13	.862
SST14	.916
SST15	.936
SST16	.924
SST17	.882
SST18	.925
SST19	.927
SST20	.929
SST21	.889

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=SST1 SST2 SST3 SST4 SST5 SST6 SST7 SST8 SST9 SST10
SST11 SST12 SST13 SST14 SST15 SST16
SST17 SST18 SST19 SST20 SST21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale : Self Service Technology

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.988	21

2. Kepuasan Pelanggan

```
FACTOR
/VARIABLES CS1 CS2 CS3
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS CS1 CS2 CS3
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC
EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

Correlation Matrix ^a				
		CS1	CS2	CS3
Correlation	CS1	1.000	.944	.914
	CS2	.944	1.000	.934
	CS3	.914	.934	1.000
Sig. (1-tailed)	CS1		.000	.000
	CS2	.000		.000
	CS3	.000	.000	

a. Determinant = .013

Inverse of Correlation Matrix			
	CS1	CS2	CS3
CS1	9.882	-6.999	-2.491
CS2	-6.999	12.847	-5.609
CS3	-2.491	-5.609	8.518

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.777
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	118.348
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices				
		CS1	CS2	CS3
Anti-image Covariance	CS1	.101	-.055	-.030
	CS2	-.055	.078	-.051
	CS3	-.030	-.051	.117
Anti-image Correlation	CS1	.790 ^a	-.621	-.272
	CS2	-.621	.724 ^a	-.536
	CS3	-.272	-.536	.825 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities		
	Initial	Extraction
CS1	1.000	.951
CS2	1.000	.965
CS3	1.000	.945

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Component Matrix ^a	
	Component
	1
CS1	.975
CS2	.982
CS3	.972

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=CS1 CS2 CS3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale : Customer Satisfaction

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	3

3. Loyalitas Pelanggan

```
FACTOR
/VARIABLES CL1 CL2 CL3 CL4 CL5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS CL1 CL2 CL3 CL4 CL5
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC
EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

Correlation Matrix ^a						
		CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
Correlation	CL1	1.000	.956	.949	.938	.893
	CL2	.956	1.000	.958	.941	.900
	CL3	.949	.958	1.000	.976	.928

		CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
	CL4	.938	.941	.976	1.000	.951
	CL5	.893	.900	.928	.951	1.000
Sig. (1-tailed)	CL1		.000	.000	.000	.000
	CL2	.000		.000	.000	.000
	CL3	.000	.000		.000	.000
	CL4	.000	.000	.000		.000
	CL5	.000	.000	.000	.000	

a. Determinant = 2.675E-5

Inverse of Correlation Matrix					
	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
CL1	14.100	-7.935	-3.176	-2.958	.309
CL2	-7.935	16.706	-8.182	.434	-.769
CL3	-3.176	-8.182	29.639	-18.594	.378
CL4	-2.958	.434	-18.594	30.891	-9.868
CL5	.309	-.769	.378	-9.868	10.447

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.886
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	279.019
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices						
		CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
Anti-image Covariance	CL1	.071	-.034	-.008	-.007	.002
	CL2	-.034	.060	-.017	.001	-.004
	CL3	-.008	-.017	.034	-.020	.001
	CL4	-.007	.001	-.020	.032	-.031
	CL5	.002	-.004	.001	-.031	.096
Anti-image Correlation	CL1	.918 ^a	-.517	-.155	-.142	.025
	CL2	-.517	.897 ^a	-.368	.019	-.058
	CL3	-.155	-.368	.871 ^a	-.615	.021

	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
CL4	-.142	.019	-.615	.838 ^a	-.549
CL5	.025	-.058	.021	-.549	.917 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities		
	Initial	Extraction
CL1	1.000	.943
CL2	1.000	.951
CL3	1.000	.973
CL4	1.000	.972
CL5	1.000	.917

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix ^a	
	Component
	1
CL1	.971
CL2	.975
CL3	.986
CL4	.986
CL5	.958

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=CL1 CL2 CL3 CL4 CL5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale : Customer Loyalty

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.987	5

4. Behavioral Intention

```

FACTOR
/VARIABLES BI1 BI2 BI3
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS BI1 BI2 BI3
/PRINT INITIAL CORRELATION SIG DET KMO INV REPR AIC
EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

Correlation Matrix ^a				
		BI1	BI2	BI3
Correlation	BI1	1.000	.961	.947
	BI2	.961	1.000	.921
	BI3	.947	.921	1.000
Sig. (1-tailed)	BI1		.000	.000
	BI2	.000		.000
	BI3	.000	.000	

a. Determinant = .008

Inverse of Correlation Matrix			
	BI1	BI2	BI3
BI1	19.369	-11.300	-7.936
BI2	-11.300	13.158	-1.415
BI3	-7.936	-1.415	9.817

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.759
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	131.637
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices				
		BI1	BI2	BI3
Anti-image Covariance	BI1	.052	-.044	-.042
	BI2	-.044	.076	-.011
	BI3	-.042	-.011	.102
Anti-image Correlation	BI1	.686 ^a	-.708	-.576
	BI2	-.708	.774 ^a	-.125
	BI3	-.576	-.125	.834 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities		
	Initial	Extraction
BI1	1.000	.977
BI2	1.000	.959
BI3	1.000	.950

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix ^a	
	Component
	1
BI1	.988
BI2	.979
BI3	.975

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components extracted.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=BI1 BI2 BI3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale : Behavioral Intention

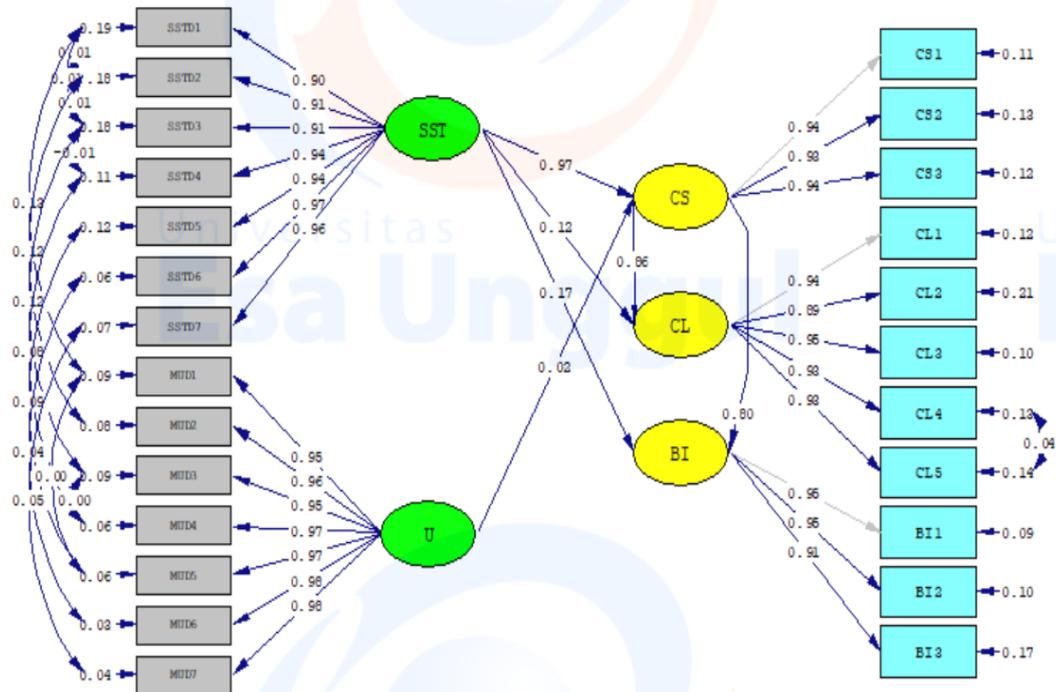
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.980	3

B. Perhitungan Construct Reability (CR) dan Variance Extracted (VE)

Tabel 5. Data Perhitungan Construct Reability (CR) dan Variance Extracted (VE)

Variabel	Stand ard Loadi ng	Error	Construct Reliability				Variance Extracted		
			Σ STd. Loadi ng	(Σ STd. Loading) ²	Σ Error	Nilai CR	Stand ard Loading ₂	Σ (Std. Loading) ²	Nilai VE
Kualitas Pelayanan SST									
Functionality	0,90	0,19	6,53	42,64	0,91	0,97	0,81	6,07	0,86
Enjoyment	0,91	0,18					0,82		
Security/Privacy	0,91	0,18					0,82		
Design	0,94	0,11					0,88		
Assurance	0,94	0,12					0,88		
Convenience	0,97	0,06					0,94		
Customization	0,96	0,07					0,92		
Kepuasan Pelanggan									
CS1	0,94	0,11	2,81	7,89	0,36	0,95	0,88	2,62	0,89
CS2	0,93	0,13					0,86		
CS3	0,94	0,12					0,88		
Loyalitas Pelanggan									
CL1	0,94	0,12	4,65	21,62	0,7	0,96	0,88	4,31	0,86
CL2	0,89	0,21					0,79		
CL3	0,96	0,10					0,92		
CL4	0,93	0,13					0,86		
CL5	0,93	0,14					0,86		
Behavioral Intention									
BI1	0,95	0,09	2,81	7,89	0,36	0,95	0,90	2,62	0,87
BI2	0,95	0,10					0,90		
BI3	0,91	0,17					0,82		
Moderasi Usia									
MUD1	0,95	0,09	6,72	45,15	0,43	0,99	0,90	6,44	0,93
MUD2	0,96	0,06					0,92		
MUD3	0,95	0,09					0,90		
MUD4	0,97	0,06					0,94		
MUD5	0,97	0,06					0,94		
MUD6	0,96	0,03					0,92		
MUD7	0,96	0,04					0,92		

C. Path Diagram Standard Solution



Gambar 3. Diagram Standarized Solution

D. Output Analisa SEM dan Lisrel 8.0

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by Scientific Software International, Inc.
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006
 Use of this program is subject to the terms specified in the
 Universal Copyright Convention.
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\MAYA\SEM MAYA 160\SEMMAYA.pr2:

```
RAW DATA FROM FILE SEMMAYA.PSF
LATENT VARIABLES: SST U CS CL BI
RELATIONSHIP
SSTD1 = SST
SSTD2 = SST
SSTD3 = SST
```

SSTD4 = SST
 SSTD5 = SST
 SSTD6 = SST
 SSTD7 = SST
 MUD1 = U
 MUD2 = U
 MUD3 = U
 MUD4 = U
 MUD5 = U
 MUD6 = U
 MUD7 = U
 CS1 = CS
 CS2 = CS
 CS3 = CS
 CL1 = CL
 CL2 = CL
 CL3 = CL
 CL4 = CL
 CL5 = CL
 BI1 = BI
 BI2 = BI
 BI3 = BI

CL = SST CS
 BI = SST CS
 CS = SST U

SET ERROR COVARIANCE OF MUD5 AND SSTD5 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD4 AND SSTD4 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD7 AND SSTD7 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD6 AND SSTD6 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF BI AND CL FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD2 AND SSTD2 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD1 AND SSTD1 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD3 AND SSTD3 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF SSTD2 AND SSTD1 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF SSTD3 AND SSTD1 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD5 AND MUD1 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF SSTD3 AND SSTD1 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF SSTD3 AND SSTD2 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF MUD4 AND MUD3 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF CL5 AND CL4 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF SSTD4 AND SSTD3 FREE
 SET ERROR COVARIANCE OF SSTD7 AND CS3 FREE

OPTIONS SC
 PATH DIAGRAM
 END OF PROBLEMS

Sample Size = 160

Covariance Matrix

	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3
CS1	2.78					
CS2	2.40	2.63				
CS3	2.40	2.34	2.69			
CL1	2.49	2.38	2.47	2.93		
CL2	2.18	2.13	2.10	2.30	2.53	
CL3	2.52	2.40	2.44	2.61	2.28	2.87
CL4	2.42	2.36	2.47	2.51	2.30	2.57
CL5	2.42	2.34	2.44	2.50	2.23	2.53
BI1	2.53	2.41	2.48	2.61	2.27	2.63
BI2	2.51	2.44	2.51	2.65	2.31	2.60
BI3	2.34	2.23	2.32	2.43	2.12	2.46
SSTD1	1.32	1.34	1.36	1.37	1.21	1.34
SSTD2	1.36	1.33	1.38	1.43	1.24	1.41
SSTD3	1.34	1.31	1.36	1.39	1.25	1.37
SSTD4	1.46	1.36	1.39	1.47	1.30	1.44
SSTD5	1.44	1.39	1.42	1.45	1.30	1.46
SSTD6	1.51	1.43	1.46	1.54	1.32	1.53
SSTD7	1.51	1.46	1.49	1.56	1.35	1.53
MUD1	0.93	0.98	0.96	0.99	0.89	0.99
MUD2	0.99	1.00	1.01	1.07	0.94	1.07
MUD3	1.00	1.01	1.01	1.05	0.96	1.06
MUD4	1.07	1.03	1.02	1.10	0.99	1.10
MUD5	1.05	1.05	1.05	1.09	0.99	1.12
MUD6	1.07	1.05	1.03	1.10	0.96	1.12
MUD7	1.09	1.09	1.08	1.15	1.02	1.15

Covariance Matrix

	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3	SSTD1
CL4	2.92					
CL5	2.63	2.91				
BI1	2.63	2.64	3.01			
BI2	2.63	2.68	2.73	3.06		
BI3	2.40	2.48	2.58	2.58	2.87	
SSTD1	1.37	1.31	1.39	1.42	1.32	1.00
SSTD2	1.41	1.37	1.42	1.46	1.29	0.91
SSTD3	1.35	1.35	1.45	1.43	1.28	0.86
SSTD4	1.42	1.42	1.50	1.47	1.36	0.84
SSTD5	1.46	1.43	1.50	1.51	1.34	0.85
SSTD6	1.48	1.48	1.54	1.54	1.39	0.83
SSTD7	1.51	1.51	1.54	1.56	1.42	0.84
MUD1	0.97	0.93	0.97	1.02	0.93	0.74

MUD2	1.03	1.01	1.02	1.09	0.95	0.70
MUD3	1.01	1.01	1.06	1.08	0.95	0.69
MUD4	1.04	1.05	1.08	1.10	0.99	0.67
MUD5	1.07	1.06	1.09	1.13	0.99	0.68
MUD6	1.05	1.05	1.06	1.10	0.97	0.64
MUD7	1.10	1.10	1.10	1.15	1.03	0.66

Covariance Matrix

	SSTD2	SSTD3	SSTD4	SSTD5	SSTD6	SSTD7
SSTD2	1.00					
SSTD3	0.87	1.00				
SSTD4	0.86	0.88	1.00			
SSTD5	0.86	0.85	0.90	1.00		
SSTD6	0.85	0.86	0.92	0.90	1.00	
SSTD7	0.87	0.88	0.89	0.89	0.94	1.00
MUD1	0.68	0.60	0.58	0.60	0.58	0.59
MUD2	0.76	0.62	0.61	0.62	0.61	0.63
MUD3	0.69	0.73	0.65	0.63	0.64	0.65
MUD4	0.68	0.65	0.72	0.66	0.66	0.65
MUD5	0.67	0.62	0.65	0.72	0.65	0.65
MUD6	0.65	0.61	0.63	0.63	0.69	0.66
MUD7	0.68	0.63	0.64	0.64	0.67	0.72

Covariance Matrix

	MUD1	MUD2	MUD3	MUD4	MUD5	MUD6
MUD1	1.00					
MUD2	0.96	1.00				
MUD3	0.93	0.93	1.00			
MUD4	0.93	0.93	0.95	1.00		
MUD5	0.93	0.93	0.92	0.95	1.00	
MUD6	0.93	0.93	0.93	0.96	0.95	1.00
MUD7	0.92	0.94	0.93	0.94	0.94	0.97

Covariance Matrix

	MUD7
MUD7	1.00

Number of Iterations = 62

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\begin{aligned} \text{CS1} &= 1.57 * \text{CS}, \text{ Errorvar.} = 0.32, R^2 = 0.89 \\ &\quad (0.043) \\ &\quad 7.41 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CS2} &= 1.51 * \text{CS}, \text{ Errorvar.} = 0.34, R^2 = 0.87 \\ &\quad (0.064) \quad (0.045) \\ &\quad 23.52 \quad 7.65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CS3} &= 1.54 * \text{CS}, \text{ Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.88 \\ &\quad (0.063) \quad (0.042) \\ &\quad 24.41 \quad 7.42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CL1} &= 1.61 * \text{CL}, \text{ Errorvar.} = 0.35, R^2 = 0.88 \\ &\quad (0.044) \\ &\quad 7.85 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CL2} &= 1.41 * \text{CL}, \text{ Errorvar.} = 0.53, R^2 = 0.79 \\ &\quad (0.071) \quad (0.063) \\ &\quad 19.79 \quad 8.40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CL3} &= 1.61 * \text{CL}, \text{ Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.90 \\ &\quad (0.064) \quad (0.037) \\ &\quad 25.24 \quad 7.58 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CL4} &= 1.59 * \text{CL}, \text{ Errorvar.} = 0.38, R^2 = 0.87 \\ &\quad (0.068) \quad (0.048) \\ &\quad 23.39 \quad 7.91 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CL5} &= 1.59 * \text{CL}, \text{ Errorvar.} = 0.40, R^2 = 0.86 \\ &\quad (0.069) \quad (0.050) \\ &\quad 23.05 \quad 7.96 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{BI1} &= 1.66 * \text{BI}, \text{ Errorvar.} = 0.27, R^2 = 0.91 \\ &\quad (0.040) \\ &\quad 6.69 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{BI2} &= 1.66 * \text{BI}, \text{ Errorvar.} = 0.29, R^2 = 0.90 \\ &\quad (0.061) \quad (0.043) \\ &\quad 27.41 \quad 6.89 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{BI3} &= 1.55 * \text{BI}, \text{ Errorvar.} = 0.48, R^2 = 0.83 \\ &\quad (0.068) \quad (0.061) \\ &\quad 22.72 \quad 7.90 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD1} &= 0.93 * \text{SST}, \text{ Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.81 \\ &\quad (0.055) \quad (0.023) \\ &\quad 17.09 \quad 8.64 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD2} &= 0.88 * \text{SST}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.82 \\ &(0.052) \quad (0.020) \\ &17.06 \quad 8.53 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD3} &= 0.89 * \text{SST}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.82 \\ &(0.052) \quad (0.020) \\ &17.03 \quad 8.71 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD4} &= 0.93 * \text{SST}, \text{Errorvar.} = 0.11, R^2 = 0.89 \\ &(0.054) \quad (0.014) \\ &17.30 \quad 8.07 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD5} &= 0.92 * \text{SST}, \text{Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.88 \\ &(0.053) \quad (0.015) \\ &17.28 \quad 8.08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD6} &= 1.01 * \text{SST}, \text{Errorvar.} = 0.069, R^2 = 0.94 \\ &(0.058) \quad (0.0096) \\ &17.43 \quad 7.15 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SSTD7} &= 0.94 * \text{SST}, \text{Errorvar.} = 0.068, R^2 = 0.93 \\ &(0.054) \quad (0.0092) \\ &17.46 \quad 7.39 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD1} &= 0.94 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.088, R^2 = 0.91 \\ &(0.054) \quad (0.010) \\ &17.54 \quad 8.40 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD2} &= 0.92 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.078, R^2 = 0.92 \\ &(0.052) \quad (0.0095) \\ &17.53 \quad 8.24 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD3} &= 0.95 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.090, R^2 = 0.91 \\ &(0.054) \quad (0.010) \\ &17.45 \quad 8.62 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD4} &= 0.97 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.056, R^2 = 0.94 \\ &(0.055) \quad (0.0069) \\ &17.57 \quad 8.14 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD5} &= 0.96 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.063, R^2 = 0.94 \\ &(0.055) \quad (0.0077) \\ &17.56 \quad 8.17 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD6} &= 1.01 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.035, R^2 = 0.97 \\ &(0.057) \quad (0.0049) \\ &17.63 \quad 7.06 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{MUD7} &= 0.97 * \text{U}, \text{Errorvar.} = 0.043, R^2 = 0.96 \\ &(0.055) \quad (0.0057) \end{aligned}$$

17.58 7.54

Error Covariance for CL5 and CL4 = 0.11
(0.037)
2.89

Error Covariance for SSTD2 and SSTD1 = 0.0071
(0.0012)
5.69

Error Covariance for SSTD3 and SSTD1 = 0.0085
(0.0014)
6.20

Error Covariance for SSTD3 and SSTD2 = 0.0056
(0.0013)
4.31

Error Covariance for SSTD4 and SSTD3 = -0.01
(0.0023)
-2.83

Error Covariance for SSTD7 and CS3 = 0.0095
(0.0035)
2.73

Error Covariance for MUD1 and SSTD1 = 0.13
(0.015)
8.29

Error Covariance for MUD2 and SSTD2 = 0.11
(0.014)
8.18

Error Covariance for MUD3 and SSTD3 = 0.12
(0.014)
8.39

Error Covariance for MUD4 and SSTD4 = 0.076
(0.0096)
7.98

Error Covariance for MUD4 and MUD3 = 0.0049
(0.0012)
3.89

Error Covariance for MUD5 and SSTD5 = 0.084
(0.011)
7.97

Error Covariance for MUD5 and MUD1 = 0.0017
 (0.00038)
 4.50

Error Covariance for MUD6 and SSTD6 = 0.048
 (0.0068)
 7.04

Error Covariance for MUD7 and SSTD7 = 0.052
 (0.0071)
 7.38

Structural Equations

CS = 0.97*SST + 0.019*U, Errorvar.= 0.041 , R² = 0.96
 (0.067) (0.033) (0.012)
 14.36 0.58 3.44

CL = 0.86*CS + 0.12*SST, Errorvar.= 0.027 , R² = 0.97
 (0.21) (0.21) (0.011)
 4.03 0.59 2.45

BI = 0.80*CS + 0.17*SST, Errorvar.= 0.060 , R² = 0.94
 (0.24) (0.24) (0.015)
 3.35 0.73 3.92

Error Covariance for BI and CL = 0.032
 (0.010)
 3.06

Reduced Form Equations

CS = 0.97*SST + 0.019*U, Errorvar.= 0.041, R² = 0.96
 (0.067) (0.033)
 14.36 0.58

CL = 0.96*SST + 0.016*U, Errorvar.= 0.058, R² = 0.94
 (0.067) (0.028)
 14.34 0.58

BI = 0.95*SST + 0.015*U, Errorvar.= 0.086, R² = 0.91
 (0.066) (0.027)
 14.41 0.58

Correlation Matrix of Independent Variables

	SST	U
SST	1.00	
U	0.70 (0.04) 17.18	1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	CS	CL	BI	SST	U
CS	1.00				
CL	0.99	1.00			
BI	0.97	0.99	1.00		
SST	0.98	0.97	0.96	1.00	
U	0.70	0.69	0.68	0.70	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 252
 Minimum Fit Function Chi-Square = 365.28 (P = 0.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 350.85 (P = 0.00)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 98.85
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (53.50 ; 152.24)

Minimum Fit Function Value = 2.30
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.62
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.34 ; 0.96)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.050
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.037 ; 0.062)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.51

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.12
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.84 ; 3.46)
 ECVI for Saturated Model = 4.09
 ECVI for Independence Model = 180.31

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom = 28618.86
 Independence AIC = 28668.86
 Model AIC = 496.85
 Saturated AIC = 650.00
 Independence CAIC = 28770.74
 Model CAIC = 794.34
 Saturated CAIC = 1974.43

Normed Fit Index (NFI) = 0.99
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.83
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 134.70

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.042
 Standardized RMR = 0.031
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.85
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.66

The Modification Indices Suggest to Add the
 Path to from Decrease in Chi-Square New Estimate
 CL5 BI 11.1 2.00

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CS	CL	BI
CS1	1.57	--	--
CS2	1.51	--	--
CS3	1.54	--	--
CL1	--	1.61	--
CL2	--	1.41	--
CL3	--	1.61	--
CL4	--	1.59	--
CL5	--	1.59	--
BI1	--	--	1.66
BI2	--	--	1.66
BI3	--	--	1.55

LAMBDA-X

	SST	U
SSTD1	0.93	--
SSTD2	0.88	--
SSTD3	0.89	--
SSTD4	0.93	--
SSTD5	0.92	--
SSTD6	1.01	--

SSTD7	0.94	--
MUD1	--	0.94
MUD2	--	0.92
MUD3	--	0.95
MUD4	--	0.97
MUD5	--	0.96
MUD6	--	1.01
MUD7	--	0.97

BETA

	CS	CL	BI
CS	--	--	--
CL	0.86	--	--
BI	0.80	--	--

GAMMA

	SST	U
CS	0.97	0.02
CL	0.12	--
BI	0.17	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	CS	CL	BI	SST	U
CS	1.00				
CL	0.99	1.00			
BI	0.97	0.99	1.00		
SST	0.98	0.97	0.96	1.00	
U	0.70	0.69	0.68	0.70	1.00

PSI

	CS	CL	BI
CS	0.04		
CL	--	0.03	
BI	--	0.03	0.06

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	SST	U
CS	0.97	0.02
CL	0.96	0.02
BI	0.95	0.02

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CS	CL	BI
	-----	-----	-----
CS1	0.94	--	--
CS2	0.93	--	--
CS3	0.94	--	--
CL1	--	0.94	--
CL2	--	0.89	--
CL3	--	0.95	--
CL4	--	0.93	--
CL5	--	0.93	--
BI1	--	--	0.95
BI2	--	--	0.95
BI3	--	--	0.91

LAMBDA-X

	SST	U
	-----	-----
SSTD1	0.90	--
SSTD2	0.91	--
SSTD3	0.91	--
SSTD4	0.94	--
SSTD5	0.94	--
SSTD6	0.97	--
SSTD7	0.96	--
MUD1	--	0.95
MUD2	--	0.96
MUD3	--	0.95
MUD4	--	0.97
MUD5	--	0.97
MUD6	--	0.98
MUD7	--	0.98

BETA

	CS	CL	BI
	-----	-----	-----
CS	--	--	--
CL	0.86	--	--
BI	0.80	--	--

GAMMA

	SST	U
CS	0.97	0.02
CL	0.12	--
BI	0.17	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	CS	CL	BI	SST	U
CS	1.00				
CL	0.99	1.00			
BI	0.97	0.99	1.00		
SST	0.98	0.97	0.96	1.00	
U	0.70	0.69	0.68	0.70	1.00

PSI

	CS	CL	BI
CS	0.04		
CL	--	0.03	
BI	--	0.03	0.06

THETA-EPS

	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3
CS1	0.11					
CS2	--	0.13				
CS3	--	--	0.12			
CL1	--	--	--	0.12		
CL2	--	--	--	--	0.21	
CL3	--	--	--	--	--	0.10
CL4	--	--	--	--	--	--
CL5	--	--	--	--	--	--
BI1	--	--	--	--	--	--
BI2	--	--	--	--	--	--
BI3	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3
CL4	0.13				
CL5	0.04	0.14			
BI1	--	--	0.09		
BI2	--	--	--	0.10	
BI3	--	--	--	--	0.17

THETA-DELTA-EPS

	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3
SSTD1	--	--	--	--	--	--
SSTD2	--	--	--	--	--	--
SSTD3	--	--	--	--	--	--
SSTD4	--	--	--	--	--	--
SSTD5	--	--	--	--	--	--
SSTD6	--	--	--	--	--	--
SSTD7	--	--	0.01	--	--	--
MUD1	--	--	--	--	--	--
MUD2	--	--	--	--	--	--
MUD3	--	--	--	--	--	--
MUD4	--	--	--	--	--	--
MUD5	--	--	--	--	--	--
MUD6	--	--	--	--	--	--
MUD7	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA-EPS

	CL4	CL5	BI1	BI2	BI3
SSTD1	--	--	--	--	--
SSTD2	--	--	--	--	--
SSTD3	--	--	--	--	--
SSTD4	--	--	--	--	--
SSTD5	--	--	--	--	--
SSTD6	--	--	--	--	--
SSTD7	--	--	--	--	--
MUD1	--	--	--	--	--
MUD2	--	--	--	--	--
MUD3	--	--	--	--	--
MUD4	--	--	--	--	--
MUD5	--	--	--	--	--
MUD6	--	--	--	--	--
MUD7	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	SSTD1	SSTD2	SSTD3	SSTD4	SSTD5	SSTD6
SSTD1	0.19					
SSTD2	0.01	0.18				
SSTD3	0.01	0.01	0.18			
SSTD4	--	--	-0.01	0.11		
SSTD5	--	--	--	--	0.12	
SSTD6	--	--	--	--	--	0.06
SSTD7	--	--	--	--	--	--
MUD1	0.13	--	--	--	--	--

MUD2	--	0.12	--	--	--	--
MUD3	--	--	0.12	--	--	--
MUD4	--	--	--	0.08	--	--
MUD5	--	--	--	--	0.09	--
MUD6	--	--	--	--	--	0.04
MUD7	--	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	SSTD7	MUD1	MUD2	MUD3	MUD4	MUD5
SSTD7	0.07					
MUD1	--	0.09				
MUD2	--	--	0.08			
MUD3	--	--	--	0.09		
MUD4	--	--	--	0.00	0.06	
MUD5	--	0.00	--	--	--	0.06
MUD6	--	--	--	--	--	--
MUD7	0.05	--	--	--	--	--

THETA-DELTA

	MUD6	MUD7
MUD6	0.03	
MUD7	--	0.04

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	SST	U
CS	0.97	0.02
CL	0.96	0.02
BI	0.95	0.02

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	SST	U
CS	0.97	0.02
	(0.07)	(0.03)
	14.36	0.58
CL	0.96	0.02
	(0.07)	(0.03)
	14.34	0.58
BI	0.95	0.02

(0.07) (0.03)
14.41 0.58

Indirect Effects of KSI on ETA

	SST	U
CS	--	--
CL	0.83 (0.21) 3.90	0.02 (0.03) 0.58
BI	0.77 (0.24) 3.27	0.02 (0.03) 0.58

Total Effects of ETA on ETA

	CS	CL	BI
CS	--	--	--
CL	0.86 (0.21) 4.03	--	--
BI	0.80 (0.24) 3.35	--	--

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 1.387

Total Effects of ETA on Y

	CS	CL	BI
CS1	1.57	--	--
CS2	1.51 (0.06) 23.52	--	--
CS3	1.54 (0.06) 24.41	--	--
CL1	1.39 (0.34) 4.03	1.61	--
CL2	1.22 (0.30) 4.01	1.41 (0.07) 19.79	--
CL3	1.39 (0.34) 4.04	1.61 (0.06) 25.24	--
CL4	1.37	1.59	--

	(0.34)	(0.07)	
	4.03	23.39	
CL5	1.37	1.59	--
	(0.34)	(0.07)	
	4.03	23.05	
BI1	1.33	--	1.66
	(0.40)		
	3.35		
BI2	1.33	--	1.66
	(0.40)	(0.06)	
	3.35	27.41	
BI3	1.24	--	1.55
	(0.37)	(0.07)	
	3.33	22.72	

Indirect Effects of ETA on Y

	CS	CL	BI
	-----	-----	-----
CS1	--	--	--
CS2	--	--	--
CS3	--	--	--
CL1	1.39	--	--
	(0.34)		
	4.03		
CL2	1.22	--	--
	(0.30)		
	4.01		
CL3	1.39	--	--
	(0.34)		
	4.04		
CL4	1.37	--	--
	(0.34)		
	4.03		
CL5	1.37	--	--
	(0.34)		
	4.03		
BI1	1.33	--	--
	(0.40)		
	3.35		
BI2	1.33	--	--
	(0.40)		
	3.35		
BI3	1.24	--	--
	(0.37)		
	3.33		

Total Effects of KSI on Y

SST U

	-----	-----
CS1	1.52	0.03
	(0.11)	(0.05)
	14.36	0.58
CS2	1.46	0.03
	(0.10)	(0.05)
	14.17	0.58
CS3	1.49	0.03
	(0.10)	(0.05)
	14.35	0.58
CL1	1.54	0.03
	(0.11)	(0.05)
	14.34	0.58
CL2	1.36	0.02
	(0.10)	(0.04)
	13.25	0.58
CL3	1.54	0.03
	(0.11)	(0.05)
	14.58	0.58
CL4	1.53	0.03
	(0.11)	(0.05)
	14.19	0.58
CL5	1.52	0.03
	(0.11)	(0.05)
	14.12	0.58
BI1	1.56	0.03
	(0.11)	(0.04)
	14.41	0.58
BI2	1.57	0.03
	(0.11)	(0.04)
	14.32	0.58
BI3	1.46	0.02
	(0.11)	(0.04)
	13.50	0.58

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	SST	U
	-----	-----
CS	0.97	0.02
CL	0.96	0.02
BI	0.95	0.02

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	SST	U
--	-----	---

CS	--	--
CL	0.83	0.02
BI	0.77	0.02

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	CS	CL	BI
CS	--	--	--
CL	0.86	--	--
BI	0.80	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	CS	CL	BI
CS1	1.57	--	--
CS2	1.51	--	--
CS3	1.54	--	--
CL1	1.39	1.61	--
CL2	1.22	1.41	--
CL3	1.39	1.61	--
CL4	1.37	1.59	--
CL5	1.37	1.59	--
BI1	1.33	--	1.66
BI2	1.33	--	1.66
BI3	1.24	--	1.55

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	CS	CL	BI
CS1	0.94	--	--
CS2	0.93	--	--
CS3	0.94	--	--
CL1	0.81	0.94	--
CL2	0.77	0.89	--
CL3	0.82	0.95	--
CL4	0.81	0.93	--
CL5	0.80	0.93	--
BI1	0.76	--	0.95
BI2	0.76	--	0.95
BI3	0.73	--	0.91

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CS	CL	BI
CS1	--	--	--

CS2	--	--	--
CS3	--	--	--
CL1	1.39	--	--
CL2	1.22	--	--
CL3	1.39	--	--
CL4	1.37	--	--
CL5	1.37	--	--
BI1	1.33	--	--
BI2	1.33	--	--
BI3	1.24	--	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CS	CL	BI
	-----	-----	-----
CS1	--	--	--
CS2	--	--	--
CS3	--	--	--
CL1	0.81	--	--
CL2	0.77	--	--
CL3	0.82	--	--
CL4	0.81	--	--
CL5	0.80	--	--
BI1	0.76	--	--
BI2	0.76	--	--
BI3	0.73	--	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	SST	U
	-----	-----
CS1	1.52	0.03
CS2	1.46	0.03
CS3	1.49	0.03
CL1	1.54	0.03
CL2	1.36	0.02
CL3	1.54	0.03
CL4	1.53	0.03
CL5	1.52	0.03
BI1	1.56	0.03
BI2	1.57	0.03
BI3	1.46	0.02

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	SST	U
	-----	-----
CS1	0.91	0.02
CS2	0.90	0.02
CS3	0.91	0.02

CL1	0.90	0.02
CL2	0.85	0.01
CL3	0.91	0.02
CL4	0.89	0.02
CL5	0.89	0.02
BI1	0.90	0.01
BI2	0.90	0.01
BI3	0.86	0.01

Time used: 0.062 Seconds

E. Hasil Analisa Goodness of Fit

Tabel 6. Analisa Goodness of Fit

Group	Indicator	Value	Keterangan
1	<i>Degree of Freedom</i>	252	<i>Good fit</i>
	<i>Chi Square</i>	365,28	
	<i>NCP</i>	98,85	
	<i>Confidence Interval</i>	53,50 ; 152,24	
2	<i>RMSEA</i>	0,050	<i>Good fit</i>
	<i>Confidence Interval</i>	0,037 ; 0,062	
	<i>P Value</i>	0,51	
3	<i>ECVI Model</i>	3,12	<i>Good fit</i>
	<i>ECVI Saturated</i>	4,09	
	<i>ECVI Independence</i>	180,31	
	<i>Confidence Interval</i>	2,84 ; 3,46	
4	<i>AIC Model</i>	496,85	<i>Good fit</i>
	<i>AIC Saturated</i>	650,00	
	<i>AIC Independence</i>	28668,86	
	<i>CAIC Model</i>	794,34	
	<i>CAIC Saturated</i>	1974,43	
	<i>CAIC Independence</i>	28770,74	
5	<i>NFI</i>	0,99	<i>Good fit</i>
	<i>CFI</i>	1,00	
	<i>NNFI</i>	1,00	
	<i>IFI</i>	1,00	
	<i>RFI</i>	0,98	
	<i>PNFI</i>	0,83	
	6	<i>Critical N</i>	
7	<i>GFI</i>	0,85	<i>Marginal fit</i>
	<i>Standardized RMR</i>	0,031	
	<i>AGFI</i>	0,81	
	<i>PGFI</i>	0,66	

Lampiran 6 :

Laporan Cek Plagiarisme

Turnitin		
ORIGINALITY REPORT		
18%	16%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
		7%
		STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES		
1	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	1%
2	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
3	anzdoc.com Internet Source	1%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	media.neliti.com Internet Source	1%
6	stiasandikta.ac.id Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
9	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%

10	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
11	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
12	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
14	melisanti91.blogspot.com Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	ejournal.stiedewantara.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.neliti.com Internet Source	<1 %
18	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
19	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
20	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
21	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %

22	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
23	es.scribd.com Internet Source	<1 %
24	www.bantuanhukum.or.id Internet Source	<1 %
25	Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020 Publication	<1 %
26	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
27	Ni Komang Pani Yudiadari, Made Dian Putri Agustina. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem", Widya Amrita, 2021 Publication	<1 %
28	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
29	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
	research.unissula.ac.id	

30	Internet Source	<1 %
31	adoc.pub Internet Source	<1 %
32	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
33	es.slideshare.net Internet Source	<1 %
34	id.scribd.com Internet Source	<1 %
35	jurnal.polban.ac.id Internet Source	<1 %
36	jurnalperhotelan.petra.ac.id Internet Source	<1 %
37	wardanhumaira02.blogspot.com Internet Source	<1 %
38	Antonius Yadi Kuntoro, Moh. Arie Hasan, Dedi Dwi Saputra, Dwiza Riana. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM Dengan PLS", Jurnal Informatika, 2019 Publication	<1 %
39	ejournal.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
	eprints.unsri.ac.id	

40	Internet Source	<1 %
41	fikom.weblog.esaunggul.ac.id Internet Source	<1 %
42	itjen.kemkes.go.id Internet Source	<1 %
43	ocs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
44	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
45	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
46	repository.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
47	seminar.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
48	Nurviyanto Widya Nugroho, Wing Wahyu Winarno, Hanson Prihantoro Putro. "Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)", Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia, 2021 Publication	<1 %

49	Ratnawaty Marginingsih, Isnurrini Hidayat Susilowati, Wiwik Widiyanti. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Access", Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 2020 Publication	<1 %
50	Sunisa Junsawang, Singha Chaveesuk, Wornchanok Chaiyasoonthorn. "Willingness to Use Self-Service Technologies Innovation on Omnichannel", 2021 IEEE 8th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA), 2021 Publication	<1 %
51	core.ac.uk Internet Source	<1 %
52	de.scribd.com Internet Source	<1 %
53	ejournal.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
54	ejurnal.unisri.ac.id Internet Source	<1 %
55	jurnal.fkip.unmul.ac.id Internet Source	<1 %
56	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %

57	moam.info Internet Source	<1 %
58	repo.unand.ac.id Internet Source	<1 %
59	thesis.lib.ncu.edu.tw Internet Source	<1 %
60	www.budapestmeetings.com Internet Source	<1 %
61	www.harianhaluan.com Internet Source	<1 %
62	www.lontar.ui.ac.id Internet Source	<1 %
63	Adhi Nurcahyo Achmad, Samsir Samsir, Yulia Efni. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Kimteng di Pekanbaru", Bahtera Inovasi, 2020 Publication	<1 %
64	Phaninee Naruetharadhol, Chavis Ketkaew, Niracha Hongkanchanapong, Piranat Thaniswannasri et al. "Factors Affecting Sustainable Intention to Use Mobile Banking Services", SAGE Open, 2021 Publication	<1 %
65	Widyaninggar Resti Husodho. "PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP	<1 %

LOYALITAS PELANGGAN PADA OBYEK WISATA
DUMILAH WATER PARK MADIUN",
EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan
Pembelajarannya, 2015

Publication

66 jurnal.unej.ac.id <1 %
Internet Source

67 <1 %

Deddy Rakhmad Hidayat, Peridawaty.
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga
Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan", Jurnal
Manajemen Sains dan Organisasi, 2020

Publication

68 <1 %

Risna Nurjanah, Ade Sofyan Mulazid.
"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate
Social Responsibility Terhadap Citra
Perusahaan", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan
Perbankan Syariah, 2018

Publication

69 journal.ubaya.ac.id <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Turnitin

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/100

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

Lampiran 7 :

Sekilas Biodata Penulis



Maya Nurwawa lahir pada 19 Mei 1994 di Jakarta, yang mana merupakan putri pertama dari pasangan Bapak Tisna dan Ibu Ii Suryani juga kaka dari adik laki-laki bernama Muhammad Rif'at Syahid.

Penulis menempuh pendidikan di SDN Pasar Suuk Cianjur pada jenjang sekolah dasar, kemudian berlanjut di SMPN 3 Cianjur untuk jenjang menengah pertama, dan SMKN 1 Cianjur untuk jenjang menengah atas. Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, yaitu diploma III Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran dan melanjutkan jenjang pendidikan sarjana pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Selain itu, penulis juga telah menyelesaikan tugas akhirnya dengan judul “*Behavioral Intention dan Loyalitas Pelanggan pada masa Pandemi di Indonesia : Studi Pengaruh Kualitas Self Service Technology*”.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, diharapkan tugas akhir yang berupa penelitian ini dapat memberikan beragam manfaat untuk berbagai pihak dan memberikan kontribusi positif secara khusus pada bidang keilmuan manajemen maupun bidang lainnya.