

LAMPIRAN 1
Kuesioner Pra-Survey

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/I
Pengguna Aplikasi PrivyID

Perkenalkan nama saya Yulia Handayani, dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Esa Unggul, ingin melakukan Pra Survey sebagai penelitian skripsi saya mengenai “Pengaruh *E-Service Quality* aplikasi PrivyID terhadap *Reuse Decision* melalui *E-Trust* sebagai variabel Intervening”. Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya. Akhir kata saya ucapkan terimakasih atas kerjasamanya.

Pertanyaan mengenai : *E-Service Quality* terhadap *Reuse Decision* melalui *E-Trust* sebagai vairabel Intervening.

Petunjuk pengisian

Jawablah pertanyaan dibawah ini!

1. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait *E-Service Quality* (Kualitas Layanan) aplikasi PrivyID? Berikan alasannya.
.....
.....
2. Apakah terdapat permasalahan terkait *E-S-Qual* (Efisiensi, penyelesaian, ketersediaan sistem, rahasia pribadi) pada aplikasi PrivyID? Berikan contohnya.
.....
.....
3. Apakah terdapat permasalahan terkait *E-Recs-Qual* (Responsif, kompensasi dan customer service) pada aplikasi PrivyID? Berikan contohnya.
.....
.....
4. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait *Reuse Decision* (keputusan penggunaan kembali) aplikasi PrivyID? Berikan alasannya.
.....
.....
5. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait *E-Trust* (Kepercayaan) terhadap aplikasi PrivyID? Berikan alasannya.
.....
.....

6. Apakah terdapat permasalahan terkait *Brand Reliability* (Jaminan Kepuasan) pada aplikasi PrivyID? Berikan contohnya.
.....
.....
7. Apakah terdapat permasalahan terkait *Brand Intention* (Kejujuran, kemanan dan jaminan ganti rugi dari pihak perusahaan) pada aplikasi PrivyID? Berikan contohnya.
.....
.....
8. Menurut anda, apakah kualitas layanan yang diberikan PrivyID berguna, sehingga anda memutuskan untuk menggunakan aplikasinya? Berikan alasannya.
.....
.....
9. Apa alasan anda ingin menggunakan kembali aplikasi PrivyID?
.....
.....

LAMPIRAN 2
Hasil Tabulasi Pra Survey

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
<i>E-Service Quality (X)</i>			
1.	<i>Efficiency</i> (efisiensi)	12	60%
2.	<i>System Availability</i> (ketersediaan sistem)	2	10%
3.	<i>Privacy</i> (rahasia pribadi)	2	10%
4.	<i>Responsivness</i> (responsif)	4	20%
<i>E-Trust (Z)</i>			
1.	<i>Consistency</i> (konsistensi)	9	45%
2.	<i>Integrity</i> (Integritas)	5	25%
3.	<i>Competence</i> (Kompetensi)	6	30%

LAMPIRAN 3
Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulia Handayani

NIM : 20190101468

Program Studi : Manajemen

Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

Sehubungan dengan penyusunan proposal skripsi yang sedang saya lakukan, saya ingin membuat suatu penelitian dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* aplikasi PrivyID Terhadap *Reuse Decision* Melalui E-Trust Sebagai Variabel Intervening”.

Maka dengan ini saya meminta ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner 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 kerahasiaannya. Atas perhatian dan ketersediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Yulia Handayani

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS 1	S 2	TS 3	STS 4
<i>E-Service Quality (X)</i>					
1	Penggunaan PrivyID dapat menghemat biaya operasional perusahaan				
2	Saya dapat menggunakan PrivyID kapanpun				
3	<i>Platform</i> yang disediakan PrivyID mudah dipahami dalam pengaplikasiannya				
4	Saya dapat menggunakan <i>handphone</i> untuk kegiatan tanda tangan digital melalui PrivyID				
5	Di PrivyID dokumen yang sudah di tandatangi tidak dapat dipalsukan oleh orang lain				
6	Dokumen yang tertandatangan di PrivyID dapat meminimalisir resiko dokumen rusak atau hilang				
7	Layanan <i>customer sevice</i> sangat membantu pengguna PrivyID dalam mengoperasikan <i>platform</i>				
8	PrivyID memberikan tanda tangan untuk akun individu dan perusahaan				
9	Jika pengguna membatalkan penandatanganan di PrivyID, maka <i>status topup balance</i> akan kembali				
10	PrivyID sudah memberikan layanan tanda tangan digital yang baik, sehingga tidak ada kerugian yang dirasakan				
11	Layanan <i>live chat</i> pada aplikasi PrivyID dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan kendala				
12	Layanan PrivyID dapat membantu <i>live tracking</i> proses penandatanganan				
<i>E-Trust (Z)</i>					
		SS 1	S 2	TS 3	STS 4
13	PrivyID mampu menjaga data identitas pengguna				
14	Reputasi PrivyID terkenal baik				
15	PrivyID dapat memenuhi kebutuhan saya				
16	PrivyID memberikan inovasi terhadap <i>platform</i> produknya				
17	PrivyID memberikan harga <i>topup balance</i> yang terjangkau				
18	PrivyID memberikan keunggulan dalam memberikan pelayanan tanda tangan digital				
19	Saya mempercayai penggunaan aplikasi PrivyID				
20	PrivyID adalah aplikasi favorit saya				

<i>Reuse Decision (Y)</i>		SS	S	TS	STS
		1	2	3	4
21	Perusahaan saya menggunakan PrivyID untuk solusi tanda tangan digital				
22	Saya memilih PrivyID untuk proses tanda tangan digital				
23	Berdasarkan postingan di media sosial, PrivyID lebih menarik perhatian				
24	Saya mengetahui penggunaan PrivyID dari orang lain				
25	Pengakuan kementerian, perbankan terhadap PrivyID, membuat saya yakin untuk terus menggunakan aplikasinya				
26	Saya bersedia merekomendasikan PrivyID kepada orang lain				
27	PrivyID adalah aplikasi yang disarankan perusahaan untuk mempermudah kegiatan administratif				
28	PrivyID dapat membantu tanda tangan digital selama kegiatan <i>flexible work arrangement</i> (FWA)				
29	Saya menggunakan aplikasi PrivyID				
30	Karena kebutuhan pekerjaan saya menggunakan aplikasi PrivyID				

LAMPIRAN 4
Hasil Data Tabulasi 150 Responden
E-Service Quality (X)

No	ESQ 1	ESQ 2	ESQ 3	ESQ 4	ESQ 5	ESQ 6	ESQ 7	ESQ 8	ESQ 9	ESQ 10	ESQ 11	ESQ 12	Total ESQ
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	45
2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	39
3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	28
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	43
5	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	34
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	44
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	45
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	44
16	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	44
17	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	44
18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	43
19	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	44
20	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
50	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	45
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	45
52	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	46
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47

63	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
65	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
66	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	41
67	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	45
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37
72	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	37
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45
75	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	26
76	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	35
77	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	39
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
80	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	37
81	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	41
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	37
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
85	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	40
86	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	32
87	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
88	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
89	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	43
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
92	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	43
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
99	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	38
100	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	39
101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	38
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
104	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	31
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	38
106	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	39
107	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
108	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	36
109	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	36
110	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	41
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
113	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	37
114	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	36
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
116	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	41
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
120	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	40
121	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	44
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
127	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
129	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	41
130	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46

131	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
132	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
140	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	42
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
142	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	39
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
145	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	38
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	40
147	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	45
148	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	45
149	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	39
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

Hasil Data Tabulasi 150 Responden
Reuse Decision (Z)

No	RD 1	RD 2	RD 3	RD 4	RD 5	RD 6	RD 7	RD 8	RD 9	RD 10	Total RD
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33
3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35
4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35
5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	33
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
72	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	32
73	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	37
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
77	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	28
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
87	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
89	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	30
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
100	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
104	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
107	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	36
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
110	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
120	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
121	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
140	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
142	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
146	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
147	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
148	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
149	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

**Hasil Data Tabulasi 150 Responden
E-Trust (Y)**

No	ET 1	ET 2	ET 3	ET 4	ET 5	ET 6	ET 7	ET 8	Total ET
1	3	4	4	4	4	3	3	4	29
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	4	4	3	4	3	4	29
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	4	3	3	3	3	3	4	26
6	3	4	3	4	4	4	3	4	29
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	3	4	4	4	4	4	4	4	31
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32

30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	3	4	4	4	31
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	3	4	4	4	31
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32

64	4	4	4	3	4	4	3	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	3	4	4	4	4	4	31
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	4	4	3	4	4	4	4	31
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	4	3	3	3	3	4	3	3	26
73	4	3	3	4	3	4	4	3	28
74	3	3	4	4	4	3	4	4	29
75	4	3	4	4	3	4	4	4	30
76	4	3	3	3	3	3	3	4	26
77	4	3	3	3	3	2	3	3	24
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	2	4	3	3	4	3	4	3	26
81	4	4	4	4	4	3	4	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	3	4	3	3	4	4	4	29
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	3	2	2	3	4	3	4	3	24
87	3	3	4	3	3	4	3	4	27
88	3	4	4	3	4	4	4	4	30
89	3	4	3	4	3	3	3	3	26
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32

98	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	3	3	3	4	4	3	4	3	27
100	4	4	3	4	3	3	3	4	28
101	3	4	3	4	3	3	3	3	26
102	4	4	4	4	4	4	4	4	32
103	4	4	4	4	4	4	4	4	32
104	3	3	3	3	4	3	3	3	25
105	3	3	3	3	3	3	3	3	24
106	3	3	3	3	3	3	3	3	24
107	3	3	3	3	3	3	3	3	24
108	3	3	4	3	3	4	3	3	26
109	3	3	4	3	3	4	3	3	26
110	3	3	3	3	4	4	4	4	28
111	3	3	3	3	3	3	3	3	24
112	3	3	3	3	3	3	3	3	24
113	4	4	4	4	4	4	4	4	32
114	4	4	4	4	4	4	4	4	32
115	4	4	4	4	4	4	4	4	32
116	3	4	4	4	4	4	3	3	29
117	4	4	4	4	4	4	4	4	32
118	4	4	4	4	4	4	4	4	32
119	4	4	4	4	4	4	4	4	32
120	3	3	4	4	4	4	4	4	30
121	4	4	4	3	3	3	3	3	27
122	4	4	4	4	4	4	4	4	32
123	4	4	4	4	4	4	4	4	32
124	4	4	4	4	4	4	4	4	32
125	4	4	4	4	4	4	4	4	32
126	4	4	4	4	4	4	4	4	32
127	4	4	4	4	4	4	4	4	32
128	4	4	4	4	3	3	3	3	28
129	4	4	3	4	4	4	4	4	31
130	4	4	4	4	4	4	4	4	32
131	4	4	4	4	4	4	4	4	32

132	4	4	4	4	4	4	4	3	31
133	3	3	3	3	3	3	3	3	24
134	4	4	4	4	4	4	4	4	32
135	4	4	4	4	4	4	4	4	32
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32
137	4	4	4	4	4	4	4	4	32
138	4	4	4	4	4	4	4	4	32
139	3	3	3	3	3	3	3	3	24
140	3	3	3	3	4	4	4	4	28
141	3	3	3	3	3	3	3	3	24
142	3	3	3	3	3	3	4	3	25
143	4	4	4	4	4	4	4	4	32
144	3	3	3	3	3	3	3	3	24
145	3	3	3	3	3	3	3	3	24
146	4	4	4	4	4	4	4	4	32
147	3	3	3	3	3	3	3	3	24
148	3	3	3	3	3	3	3	3	24
149	2	3	3	3	3	3	3	3	23
150	4	4	4	4	4	4	4	4	32

LAMPIRAN 5
Data Tabulasi Karakteristik Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	107	150
	Perempuan	43	
Usia	17 Tahun - 25 Tahun	48	150
	26 Tahun - 35 Tahun	69	
	> 35 Tahun	33	
Pekerjaan Saat Ini	Pegawai Swasta	22	150
	Pemerintahan	128	
Jabatan Pekerjaan	Staf	136	150
	Manajer	13	
	Senior Manajer	1	
Pendidikan Terakhir	SMA/K	5	150
	D3	27	
	S1	110	
	S2	8	

LAMPIRAN 6

Tabel 4.10 Hasil Uji *Convergent Validity*

	<i>E-Service Quality</i>	<i>E-Trust</i>	<i>Reuse Decision</i>
ESQ1	0,784		
ESQ2	0,790		
ESQ3	0,800		
ESQ4	0,836		
ESQ5	0,664		
ESQ6	0,760		
ESQ7	0,800		
ESQ8	0,759		
ESQ9	0,785		
ESQ10	0,791		
ESQ11	0,752		
ESQ12	0,683		
ET1		0,820	
ET2		0,850	
ET3		0,862	
ET4		0,871	
ET5		0,845	
ET6		0,852	
ET7		0,860	
ET8		0,891	
RD1			0,889
RD2			0,844
RD3			0,931
RD4			0,760
RD5			0,888
RD6			0,850
RD7			0,893
RD8			0,825
RD9			0,779
RD10			0,847

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 4.11 Hasil Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>E-Service Quality</i>	0,937	0,942	0,945	0,590
<i>E-Trust</i>	0,948	0,948	0,957	0,734
<i>Reuse Decision</i>	0,958	0,960	0,964	0,726

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 4.12 Hasil Korelasi Antar Konstruk

	<i>E-Service Quality</i>	<i>E-Trust</i>	<i>Reuse Decision</i>
<i>E-Service Quality</i>	0,768		
<i>E-Trust</i>	0,744	0,857	
<i>Reuse Decision</i>	0,782	0,928	0,852

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 4.13 Hasil Uji *Reability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>E-Service Quality</i>	0,937	0,942	0,945	0,590
<i>E-Trust</i>	0,948	0,948	0,957	0,734
<i>Reuse Decision</i>	0,958	0,960	0,964	0,726

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 4.14 Nilai R-Square Keseluruhan Sampel

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>E-Trust</i>	0,553	0,550
<i>Reuse Decision</i>	0,880	0,878

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 4.15 Nilai Koefisien Jalur

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>E-Service Quality - > E-Trust</i>	0,744	0,751	0,042	17,844	0,000
<i>E-Service Quality - > Reuse Decision</i>	0,206	0,209	0,060	3,442	0,001
<i>E-Trust -> Reuse Decision</i>	0,775	0,773	0,054	14,279	0,000

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.

Tabel 4.16 Pengaruh Tidak Langsung Keseluruhan Sampel

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>E-Service Quality - > E-Trust -> Reuse Decision</i>	0,576	0,580	0,045	12,851	0,000

Sumber : Data diolah SmartPLS, 2022.