

LAMPIRAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP PERILAKU BELI PELANGGAN PADA AKUN TIKTOK SHOP SCARLET WHITENING OFFICIAL

Nama	:
Jenis kelamin	:
Pekerjaan	:
Usia	:

Bacalah dengan cermat setiap pernyataan dan usahakan tidak ada satupun pernyataan terlewatkan untuk diberikan jawaban. Berikan jawaban yang saudara anggap paling sesuai dengan keadaan yang saudara rasakan, dengan memberikan tanda ceklis (√) pada salah satu alternatif jawaban. Ingat, saudara sepenuhnya bebas menentukan pilihan jawabannya.

Keterangan alternatif jawaban :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kuesioer

<i>E-Service Quality (X)</i>					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Aplikasi TikTok memudahkan pemilihan produk Scarlet Whitening yang diinginkan.				
2.	Saya merasa aman melakukan transaksi produk Scarlet Whitening di TikTok Shop.				
3.	TikTok Shop memiliki akses yang sangat mudah dan praktis untuk di gunakan.				

4.	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan TikTok Shop.				
5.	Proses pemesanan Scarlet Whitening di TikTok mudah dipelajari.				
6.	Saya merasa puas atas layanan TikTok Shop Scarlet Whitening.				
7.	Saya lebih mudah memperoleh informasi Scarlet Whitening di TikTok dari pada di media sosial lain.				
8.	Apabila diminta untuk sebutkan merek <i>skin care</i> , maka <i>skin care</i> pertama yang paling saya ingat adalah Scarlet Whitening.				
9.	Apabila diminta untuk menyebutkan merek <i>skin care</i> berikutnya maka merek kedua yang akan saya ingat tetap Scarlet Whitening .				
010.	Secara keseluruhan saya puas terhadap <i>E-Service Quality</i> yang diberikan oleh Scarlet Whietening di TikTok Shop				

Perilaku Beli Pelanggan (Y)					
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya menyukai produk-produk Scarlet Whitening.				
2.	Saya membeli produk Scarlet Whitening karna tertarik dengan produk desainnya.				
3.	Saya membeli produk Scarlet Whitening karna citra brand yang besar.				
4.	Saya tertarik dengan wangi yang diberikan produk Scarlet Whitening.				
5.	Harga Scarlet Whitening sesuai dengan harapan saya.				
6.	Saya merasa aman ketika bertransaksi di Toko Scarlet Whiteing Official TikTok Shop.				

7.	Saya yakin atas kehandalan produk Scarlet Whitening.				
8.	Saya tertarik untuk membeli Scarlet Whitening setelah mendapat informasi dari teman atau kerabat.				
9.	Secara keseluruhan saya menyukai merek Scarlet Whitening.				

Lampiran 1. 1 Hasil Kuesioer

NO	<i>E-Service Quality (X)</i>										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	35
2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36
4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	29
2	1	3	3	3	3	2	4	3	4	1	27
6	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	35
7	4	2	1	1	2	3	3	3	4	4	27
8	1	3	3	4	4	4	2	3	4	1	29
9	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	38
10	1	3	3	2	3	3	1	2	1	1	20
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
12	3	4	3	4	4	4	2	1	1	2	28
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
14	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	35
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
16	1	2	2	4	4	4	3	3	4	4	31
17	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	34
18	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35
19	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	31
20	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
21	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	34
22	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	35
23	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	18
24	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	17
25	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	20
26	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	24
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38

28	3	2	4	1	3	4	2	1	3	1	24
29	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	26
30	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	31
31	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	35
32	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	31
33	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	24
34	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	16
35	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	20
36	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	36
37	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	34
38	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	34
39	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35
40	4	4	2	2	1	3	4	3	4	1	28
41	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	35
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
43	1	1	2	3	3	4	2	3	4	1	24
44	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
45	1	3	3	4	3	1	1	2	1	1	20
46	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
47	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	28
48	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	35
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
50	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	37
51	4	4	4	3	3	2	4	2	2	1	29
52	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	33
53	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	35
54	4	3	1	3	4	2	2	3	3	4	29
55	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	33
56	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	32
57	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
58	3	2	1	1	3	4	1	1	1	2	19
59	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	19
60	2	3	1	1	1	2	3	2	2	3	20
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
62	4	3	3	2	1	3	4	4	4	4	32
63	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	33
64	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	35
65	4	4	2	2	1	4	4	3	4	1	29
66	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	34
67	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	35
68	1	1	2	3	3	3	2	3	4	1	23
69	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37

70	1	3	3	4	3	4	1	2	1	1	23
71	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
72	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	30
73	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	36
74	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	36
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
76	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	35
77	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
78	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	36
79	4	3	1	3	4	2	2	3	3	4	29
80	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	33
81	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	32
82	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
83	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	26
84	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	34
85	3	2	1	1	2	3	2	4	1	2	21
86	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	35
87	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
88	1	3	3	2	3	3	2	2	2	1	22
89	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
90	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
92	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	33
93	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	18
94	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	17
95	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	23
96	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
97	3	2	4	1	3	4	3	4	2	2	28
98	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	25
99	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4	32
100	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34

NO	Perilaku Beli Pelanggan (Y)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	3	4	4	4	2	2	30
2	4	1	3	2	2	3	2	4	4	25
3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	29
4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	31
5	4	1	3	3	4	2	2	3	4	26
6	4	3	4	3	4	4	3	3	4	32
7	4	3	2	4	4	4	4	1	4	30
8	3	4	4	1	4	2	3	4	2	27
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
10	1	1	2	3	3	3	4	2	1	20
11	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
12	1	3	1	3	1	4	4	4	2	23
13	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
15	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
18	3	3	4	5	3	4	4	3	4	33
19	5	4	3	3	1	1	3	3	2	25
20	1	2	2	4	4	2	3	3	3	24
21	4	3	3	3	4	4	4	4	2	31
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
23	1	2	1	3	3	1	1	2	1	15
24	3	2	1	3	1	2	2	2	2	18
25	1	2	2	1	2	1	1	2	3	15
26	2	1	4	3	3	1	1	2	3	20
27	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
28	2	3	3	3	4	2	4	1	2	24
29	1	3	1	2	4	4	4	3	2	24
30	2	1	3	1	3	3	4	3	3	23

31	4	3	3	3	1	1	3	3	4	25
32	1	2	2	4	4	2	3	3	2	23
33	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33
35	1	2	1	3	3	1	1	2	2	16
36	3	2	1	3	1	2	2	2	4	20
37	1	2	2	1	2	1	1	2	4	16
38	2	1	4	3	3	1	1	2	4	21
39	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
40	2	3	3	3	4	2	4	1	4	26
41	1	3	1	2	4	4	4	3	3	25
42	2	1	3	1	3	3	4	3	3	23
43	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
44	4	1	3	2	2	3	2	3	4	24
45	4	4	3	4	4	2	2	3	1	27
46	3	4	4	3	3	4	5	2	4	32
47	4	1	3	3	4	2	2	3	2	24
48	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
49	4	3	2	4	4	4	4	1	4	30
50	3	4	4	1	4	2	3	4	3	28
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
52	1	1	2	3	3	3	4	2	4	23
53	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
54	1	3	1	3	1	4	4	4	2	23
55	3	4	4	4	4	3	4	3	3	32
56	4	4	4	3	4	4	4	4	2	33
57	3	2	1	3	1	2	2	2	4	20
58	1	2	2	1	2	1	1	2	1	13
59	2	1	4	3	3	1	1	2	2	19
60	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
61	2	3	3	3	4	2	4	1	4	26
62	1	3	1	2	4	4	4	3	4	26
63	2	1	3	1	3	3	4	3	4	24
64	4	4	3	3	1	1	3	3	4	26
65	1	2	2	4	4	2	3	3	4	25
66	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	1	2	1	3	3	1	1	2	2	16
69	3	2	1	3	1	2	2	2	4	20
70	1	2	2	1	2	1	1	2	1	13
71	2	1	4	3	3	1	1	2	4	21
72	4	1	3	2	2	3	2	5	2	24

73	4	4	3	4	4	2	2	3	3	29
74	3	4	4	3	3	4	4	2	4	31
75	4	1	3	3	4	2	2	3	4	26
76	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32
77	4	3	2	4	4	4	4	1	4	30
78	3	4	4	1	4	2	3	3	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
80	1	1	2	3	3	3	4	2	3	22
81	4	4	3	4	4	2	2	3	2	28
82	3	4	4	3	3	4	4	2	4	31
83	4	1	3	3	3	2	2	3	1	22
84	4	3	4	3	4	4	3	5	2	32
85	4	3	2	4	4	4	4	1	3	29
86	3	4	4	1	4	2	3	3	3	27
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	1	1	2	3	3	3	4	2	2	21
89	4	4	3	4	4	3	3	3	2	30
90	1	3	1	3	1	4	4	4	3	24
91	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
92	4	4	4	4	3	3	4	4	2	32
93	3	2	1	3	1	2	2	2	3	19
94	1	2	2	1	2	1	1	2	1	13
95	2	1	4	3	3	1	1	2	2	19
96	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
97	2	3	3	3	4	2	4	1	4	26
98	1	3	1	2	4	4	4	3	4	26
99	2	1	3	1	3	3	4	3	4	24
100	4	4	3	3	1	1	3	3	4	26

Lampiran 1. 2 Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	32	32.0	32.0	32.0
	Perempuan	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	56	56.0	56.0	56.0
	26-40 Tahun	27	27.0	27.0	83.0
	41-50 Tahun	12	12.0	12.0	95.0
	>51 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan Swasta	20	20.0	20.0	20.0
	PNS	13	13.0	13.0	33.0
	Guru/Dosen	8	8.0	8.0	41.0
	Wirausaha	18	18.0	18.0	59.0
	Pengusaha	13	13.0	13.0	72.0
	Siswa/Mahasiswa	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Kegiatan Mengisi Waktu Luang

Kegiatan Mengisi Waktu Luang					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baca Koran	5	5.0	5.0	5.0
	Berolahraga	11	11.0	11.0	16.0
	Main Media Sosial	28	28.0	28.0	44.0
	Liburan	20	20.0	20.0	64.0
	Nonton TV	21	21.0	21.0	85.0
	Kumpul Dengan Keluarga	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Media Sosial Yang Sering Digunakan

Media Sosial Yang Sering Digunakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Instagram	39	39.0	39.0	39.0
	Facebook	9	9.0	9.0	48.0
	Twitter	7	7.0	7.0	55.0
	Tiktok	37	37.0	37.0	92.0
	Youtube	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Mempunyai Akun Tiktok

Lama Waktu Mempunyai Akun TikTok					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Bulan	26	26.0	26.0	26.0
	2-9 Bulan	27	27.0	27.0	53.0
	1 Tahun	24	24.0	24.0	77.0
	>1 Tahun	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Mengikuti (*follow*) Akun TikTok Scarlet Whitening

Lama Waktu Mengikuti (<i>follow</i>) TikTok Scarlet Whitening					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Bulan	37	37.0	37.0	37.0
	2-9 Bulan	41	41.0	41.0	78.0
	1 Tahun	14	14.0	14.0	92.0
	>1Tahun	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 1. 3 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel *E-Service Quality* (X)

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	.664	0.300	Valid
2	.727	0.300	Valid
3	.687	0.300	Valid
4	.643	0.300	Valid
5	.585	0.300	Valid
6	.373	0.300	Valid
7	.699	0.300	Valid
8	.673	0.300	Valid
9	.743	0.300	Valid
10	.674	0.300	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Beli Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	.695	0.300	Valid
2	.706	0.300	Valid

3	.645	0.300	Valid
4	.558	0.300	Valid
5	.560	0.300	Valid
6	.741	0.300	Valid
7	.669	0.300	Valid
8	.527	0.300	Valid
9	.341	0.300	Valid

Lampiran 1. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *E Service Quality* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.847	10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Beli Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	9

Lampiran 1. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Hasil Uji Deskriptif Variabel *E-Service Quality* (X)

No	Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban						Rata-Rata
			STS	TS	S	SS	Total	
1	Aplikasi TikTok memudahkan pemilihan produk Scarlet Whitening yang diinginkan.	F	16	7	17	60	100	3.21
		%	16.0	7.0	17.0	60.0	100.0	
2	Saya merasa aman melakukan transaksi produk Scarlet Whitening di TikTok Shop.	F	4	17	31	48	100	3.23
		%	4.0	17.0	31.0	48.0	100.0	
3	TikTok Shop memiliki akses yang sangat	F	7	20	31	42	100	3.08

	mudah dan praktis untuk di gunakan.	%	7.0	20.0	31.0	42.0	100.0	
4	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan TikTok Shop.	F	7	18	37	38	100	3.06
		%	7.0	18.0	37.0	38.0	100.0	
5	Proses pemesanan Scarlet Whitening di TikTok mudah dipelajari.	F	7	11	42	39	1	3.16
		%	7.0	11.0	42.0	39.0	1.0	
6	Saya merasa puas atas layanan TikTok Shop Scarlet Whitening.	F	5	20	41	34	100	3.04
		%	5.0	20.0	41.0	34.0	100.0	
7	Saya lebih mudah memperoleh informasi Scarlet Whitening di TikTok dari pada di media sosial lain.	F	10	23	27	40	100	2.97
		%	10.0	23.0	27.0	40.0	100.0	
8	Apabila diminta untuk sebutkan merek <i>skin care</i> , maka <i>skin care</i> pertama yang paling saya ingat adalah Scarlet Whitening .	F	11	16	35	38	100	3.00
		%	11.0	16.0	35.0	38.0	100.0	
9	Apabila diminta untuk menyebutkan merek <i>skin care</i> berikutnya maka merek kedua yang akan saya ingat tetap Scarlet Whitening .	F	13	10	23	54	100	3.18
		%	13.0	10.0	23.0	54.0	100.0	
10	Secara keseluruhan saya puas terhadap <i>E-Service Quality</i> yang diberikan oleh Scarlet Whietening di TikTok Shop.	F	13	14	28	45	100	3.05
		%	13.0	14.0	28.0	45.0	100.0	

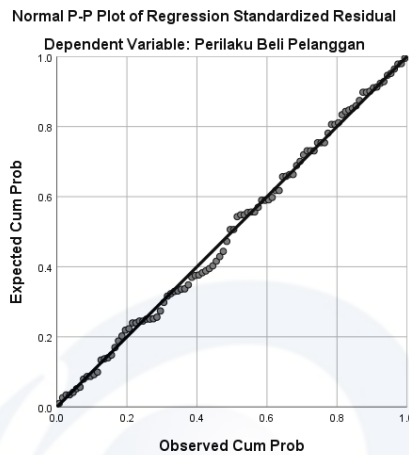
Hasil Uji Deskriptif Variabel Perilaku Beli Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Frekuensi dan Persentase Jawaban					Rata-Rata	
			STS	TS	S	SS		Total
1	Saya menyukai produk-produk Scarlet Whitening.	F	22	13	21	44	100	2.88
		%	22.0	13.0	21.0	44.0	100.0	
2	Saya membeli produk Scarlet Whitening karna tertarik dengan produk desainnya.	F	20	16	29	35	100	2.79
		%	20.0	16.0	29.0	35.0	100.0	
3	Saya membeli produk Scarlet Whitening karna citra brand yang besar.	F	15	16	31	38	100	2.92
		%	15.0	16.0	31.0	38.0	100.0	
4	Saya tertarik dengan wangi yang diberikan produk Scarlet Whitening.	F	13	8	47	32	100	3.01
		%	13.0	8.0	47.0	32.0	100.0	
5	Harga Scarlet Whitening sesuai dengan harapan saya.	F	12	8	28	52	100	3.20
		%	12.0	8.0	28.0	52.0	100.0	
6	Saya merasa aman ketika bertransaksi di Toko Scarlet Whiteing Official TikTok Shop.	F	17	24	20	39	100	2.81
		%	17.0	24.0	20.0	39.0	100.0	
7	Saya yakin atas kehandalan produk Scarlet Whitening.	F	13	17	23	47	100	3.07
		%	13.0	17.0	23.0	47.0	100.0	
8	Saya tertarik untuk membeli Scarlet Whitening setelah mendapat informasi dari teman atau kerabat.	F	10	27	33	30	100	2.91
		%	10.0	27.0	33.0	30.0	100.0	
9		F	8	24	24	44	100	3.04

	Secara keseluruhan saya menyukai merek Scarlet Whitening.	%	8.0	24.0	24.0	44.0	100.0	
--	---	---	-----	------	------	------	-------	--

Lampiran 1. 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

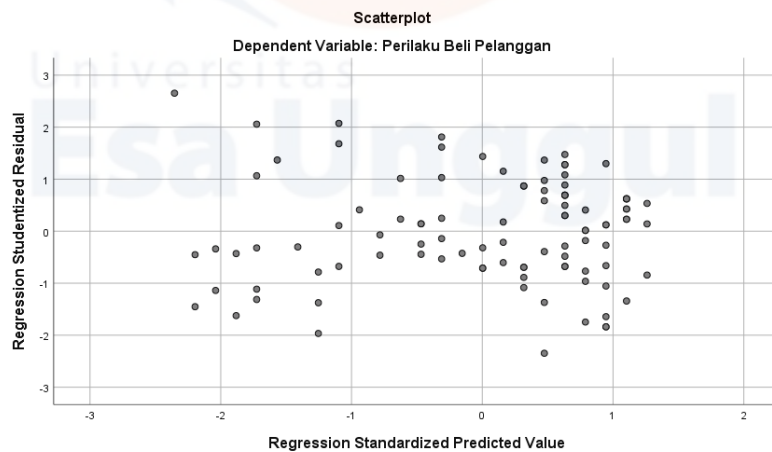
Hasil Grafik Uji Normalitas



Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.12159204
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.033
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 1. 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.498	2.570		4.862	
	<i>E-Service Quality</i>	.456	.081	.493	5.612	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Beli Pelanggan

Lampiran 1. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.493 ^a	.243	.235	5.148

a. Predictors: (Constant), *E-Service Quality*
b. Dependent Variable: Perilaku Beli Pelanggan