

DAFTAR PUSTAKA

- Adiza Alya Amira, S. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Aplikasi Shopee Effect. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 1–13.
- Agnesia Magdalena & Jaolis, F. (2018). Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2), 1–11.
- Agustina, & Julitriarsa, D. (2021). Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Kepuasan Konsumen terhadap Niat Beli Ulang pada Pembelian Produk Skincare di E-Commerce Shopee. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 287–300.
- Atik Aprianingsih dan Agus, Santoso "The influence of perceived service and e-service quality to repurchase intention the mediating role of customer 90 satisfaction case study: Go-Ride in Java." *Journal of Business and Management* 6.1 (2017): 32-43.
- Anggraeni, N. M. S. & Yasa, N. N. K. (2012). "E-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan penggunaan internet banking (E-Service quality toward satisfaction and loyalty of customer in internet banking)". *Jurnal Keuangan dan Perbankan (Monetary and banking Journal)*, 16(2), 293–306.
- Arifin, Z. (2017). Kriteria Instrumen Dalam Suatu Penelitian. *Jurnal Theorems (the Original Research of Mathematics)*, 2(1), 28–36.
- Azizah A., Nur dan Hidayat, M. R. 2022. Analisis E-Servqual terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi BSI Mobile. *Dialektika Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*. Vol. 7, No. 1, pp 63 – 72
- Baskara, I., & Sukaatmadja, I. (2016). Pengaruh Online Trust Dan Perceived Enjoyment Terhadap Online Shopping Satisfaction Dan Repurchase Intention Lazada Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(11), 243782. www.dream.co.id.
- Basrah Saidani,, dan Samsul Arifin. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 3.1 (2012): 1-22.
- Basyar, K., & Sanaji, S. (2016). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap niat beli ulang secara online dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 8(2), 204-217.

- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online [Influencia De La Calidad Del Servicio Electrónico En La Satisfacción Electrónica Y La Lealtad Electrónica De Los Usuarios En Línea De Mandiri]. *Jurnal Profit*, 14(1), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>.
- Bulut. (2015). “Determinants of Repurchase Intention in Online Shopping: a Turkish Consumer’s Perspective”. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 6, No. 10.
- Bimo Perwira Yulianto, Edy & Kumadji, S. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(2), 46–54.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Databoks.katadata.co.id (2022). Jumlah pengunjung Shopee 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/21/inipertumbuhan-pengunjung-shopee-sampai-kuartal-ii-2022>.
- Databoks.katadata.co.id (2022). Nilai Transaksi Bruto/Gross Merchant Value (GMV) Shopee pada 2017-2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/16/shopee-catatkan-gmv-us625-miliar-pada-2021>.
- Databoks.katadata.co.id (2022). Kunjungan terbanyak pada situs E-Commerce Di Indonesia 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/20/ini-situs-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-per-agustus-2022>.
- DataIndonesia (2022). Pengguna internet di dunia. <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-internet-dunia-capai-495-miliar-pada-januari-2022>.
- Demirbaş, E., Gültekin Salman, G., & Uray, N. (2022). From E-Satisfaction to E-Repurchase Intention: How Is E-Repurchase Intention Mediated by E-Satisfaction and Moderated by Traditional Shopping Attitudes? In *International Series in Operations Research and Management Science* (Vol. 326). https://doi.org/10.1007/978-3-030-91851-4_10.
- Diah Pranitasari & Sidqi, Ahmad. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>.

- Fahera, Muhamad Faisal. "The Impact Of Online Sales Promotion And EService Quality On The Repurchase Intention Of Shopee Customers (A Case Study On Buyers At Shopee Marketplace." *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* 17.10 (2020): 3922-3932.
- Faisal, Ahmad. Pengaruh Harga, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online Pada Marketplace Shopee Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pengguna Shopee Di Magelang). Diss. Universitas Muhammadiyah Magelang, 2022.
- Fatikah, B. H., & Al-Banna, H. (2022). The Influence of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty : The Role of E-Satisfaction as an Intervening on Islamic Mobile Banking Customers. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 119–130. <https://doi.org/10.14421/jbmib>.
- Fera, & Pramuditha, C. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Promosi , Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Di Kota Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*.
- Felicia, Decy Nastiti, and Dadi Ahmadi. "Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan di Rizen Hotel Premiere and Resort." (2016).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, N., & Ali, H. (2019). Consumer Trust Model : The Impact of Satisfaction and E-Service Quality toward Repurchase Intention in ECommerce. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(8), 552– 559. <https://doi.org/10.21276/sjhss.2019.4.8.4>
- Fornell, C and Lehmann, D.R. (1996), Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*. Vol.58, p.53-66.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Heni Rohaeni & Nisa Marwa (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.
- Hermawan Tan (2019). Pengaruh perceived value terhadap repurchase intention melalui customer satisfaction sebagai variabel intervening pada pada shopee. *Agora*, 7(1).

- Ho, C. I. & Lee, Y. L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28(6), 1434–1449.
- Idris (2017). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Persesi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai 88 Variabel Intervening. *Diponogoro Journal Of Management*, 6, 2337-3792.
- Indrianti. Analisis Keterkaitan E-Service Quality, E-Recovery Service Quality, E-Satisfaction Terhadap Online Repurchase Intention Dengan ELoyalty Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Shopee Era New Normal Di Sumatera Barat). 2022. Phd Thesis. Universitas Andalas.
- Ivasty, Raras, and Zaenal Fanani. "Dampak E-Servive Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Pada Online Repurchase B2C Shopee.com." *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 10.1 (2020): 109-118.
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., and Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Kusumo, Maureen, And Deandra Vidyanata. "The Mediating Role Of Customer Satisfaction On Repurchase Intention: An Evidence From The Service Industry." (2022).
- Li, H., & Suomi, R., (2017) A proposed scale for measuring e-service quality. *International Journal of u-and e- Service, Science and Technology*. 2(1), 1-10.
- Lorena, Sepni. "Pengaruh E-service Quality terhadap E-satisfaction yang berdampak pada E-loyalty (Studi pada Situs Belanja Online Bukalapak.com)." *Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung . Sosiohumanitas* 20.2 (2018): 68-77.
- Majid, Suharto Abdul. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Cetakan ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mayang, Anggita, and Arlin Ferlina Mochamad Trenggana. "Pengaruh Customer Engagement Dan E-Service Quality Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Tiket. Com." *ProBank* 5.1 (2020): 83-99.
- Megantara, I. M. T., & Suryani, A. (2016). Penentu niat pembelian kembali tiket pesawat secara online pada situs traveloka. com. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(9), 5783-5810.
- Melisa Bellezza. Pengaruh Nilai Pelanggan, E-Service Quality Terhadap Minat Pembelian Ulang Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Shopee. Diss. Universitas Hasanuddin, 2020.

- Mensah, Ishmael, and Rebecca Dei Mensah. (2018). "Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus." *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing* 4.2: 27-36.
- Nurhayati dan Wahyu Wijaya Murti. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat Terhadap Produk Handphone. *Value Added* Vol. 8, No. 2, Maret 2012-Agustus 2012.
- Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., ... & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International journal of data and network science*, 6(2), 477-486.
- Pappas, Ilias O, Adamantia G. Pateli, Michail N. Giannakos dan Vassilios Chrissikopoulos. 2014. Moderating Effects of Online Shopping Experience On Customer Satisfaction and Repurchase Intentions. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 42 (3), pp. 187-204.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). "E-S-Qual: A Multipleitem Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7, 213–233.
- Permana, Hadi, and Tjahjono Djatmiko. "Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung." *Sosiohumanitas* 20.2 (2018): 64-78.
- Priceza Indonesia. Lima Kota di Indonesia dengan Jumlah Pembelian E-Commerce Terbesar. <https://selular.id/2018/06/5-kota-ini-paling-banyak-jumlah-pembelanj-online/e-commerce>.
- Rahmania, M. A., & Wahyono, W. (2022). Interaction of E-Service Quality, Experiential Marketing, Trust, and Satisfaction on Repurchase Intention. *Management*.
- Ramadhani, M. D., Gde, T., & Sukawati, R. (2021). Open Access The role of customer satisfaction mediates the effect of service quality and quality of the shopee.co.id website on repurchase intention. (2), 570–579.
- Riyanto, M., Aryatri, R., Cahyani, C., & Faisal Fahera, M. (2020). The Impact Of Online Sales Promotion And E-Service Quality On The Repurchase Intention Of Shopee Customers (A Case Study On Buyers At Shopee Marketplace. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(10), 3922.
- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2019). The Effect of Shopee e-Service Quality and Price Perception on Repurchase Intention: Customer Satisfaction

- as Mediation Variable. *Indonesian Journal of Contemporary Management Research*, 1(1), 47.
- Ruswanti, & Endang, (2011). Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Surya Toto Indonesia Tbk. *Journal of Business and Banking*, 4(2), 153. <https://doi.org/10.14414/jbb.v4i2.368>.
- Rusfian Effy Z. Dian, dan Ristian 2013. Pengaruh E-Service Quality terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction (Studi pada Online Shop Gasoo Galore). *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga Universitas Indonesia*.
- Saodin, Saodin. "Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Satisfaction, E-Wom Dan Online Repurchase Intention." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen* 12.1 (2021): 15-30.
- Sarwono, J. dan Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Siwantara, I. W. 2011. "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan & Loyalitas Pelanggan". *Bisnis & Kewirausahaan*, Volume 7, Nomor 3 (hlm.42-45).
- Srivastava, Kavita and Narendra K. Sharma. 2013. Service Quality, Corporate Brand Image and Switching Behavior: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Services Marketing Quarterly*, 34:4, 274-291.
- Sudaryanto, S., Ari, S., & Meliana, M. (2021). Does COVID-19 Affect Online Experience Towards Repurchase Intention? An Empirical Study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 1013–1023. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.1013>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tawakal, D. I., & Untarini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 103-108.
- Tjiptono, Fandy., and Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* 4th edition. Yogyakarta: Andi.
- Trustorini, Handayani Thessya,. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada MQ Guest House Bandung." (2013).
- Veronika Trivia, and Jeanne Ellyawati. "Effect of e-service quality on repurchase intention: Testing the role of e-satisfaction as mediator variable." *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)* 8.7 (2019): 158-162.

- Weisberg et al. (2011). "Past Purchase And Intention To Purchase In E-Commerce The Mediation Of Social Presence and Trust". *Internet Research*. Vol. 21 Iss: 1. 82 – 96.
- Wijutami, S. S., & Octavia, D. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E-Commerce C2C Di Kota Jakarta Dan Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2212–2220.
- Wu, S. J. (2014). Relationship between consumer characteristics attitude toward online shopping. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(1), 37-44.
- Zhafira Raihana,, and Putu Yudi Setiawan. "Anteseden kepuasan pelanggan dan dampaknya pada niat pembelian ulang." *E-Jurnal Manajemen Unud* 7.4 (2018): 1892-1919.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* 7th Edition. New York: McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh E-Service Quality Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Shopee”

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis :
4. Tingkat Pendidikan : 1.SMA 2.S1 3.S2 4.S3
5. Pekerjaan :
1) Pelajar/Mahasiswa 2) Pegawai Negeri 3) Karyawan Swasta
4) Wirausaha 5) Lain-lain*
6. Lama menggunakan Shopee?
 - a. < 1 Tahun
 - b. 1-3 Tahun
 - c. 3-5 Tahun
 - d. > 5 Tahun

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah pertanyaan dengan memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang tersedia dan berikan tanda centang (√) pada kolom yang anda pilih.
2. Kuesioner penelitian disusun untuk mengukur dan mendapatkan tanggapan dari responden dengan skala likert lima point ialah :
5 = Sangat Setuju (SS)
4 = Setuju (S)

3 = Cukup Setuju (CS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

a) Variabel E-Service Quality (X)

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Indikator: <i>Efficiency</i> (Efisiensi)						
1	Shopee memudahkan saya untuk menemukan produk yang saya butuhkan					
2	Shopee memudahkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat					
3	Informasi di Shopee terorganisir dengan baik					
Indikator: <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan)						
4	Shopee mengirimkan barang saya sesuai dengan barang yang saya pesan					
5	Shopee mengirimkan barang sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan kepada saya					
6	Shopee dengan cepat memproses pengiriman barang yang saya pesan					
7	Shopee selalu mempunyai stok barang yang tertera ada dalam ketersediaan stok pada shopee					
Indikator: <i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)						
8	Shopee selalu tersedia untuk melakukan pemesanan					
9	Produk yang saya butuhkan dapat dengan segera diakses pada Shopee					
10	Penggunaan sistem Website Shopee berjalan dengan baik					
11	Shopee tidak mengalami masalah ketika saya sedang mengisi data informasi saya					

Indikator: <i>Privacy</i> (Privasi)						
12	Shopee melindungi informasi mengenai perilaku berbelanja saya pada Shopee sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku					
13	Shopee tidak membagikan informasi pribadi saya dengan website lain sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku					
14	Shopee melindungi informasi kartu debit atau kredit saya					
Indikator: <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
15	Shopee memberi saya opsi yang mudah untuk mengembalikan barang					
16	Shopee menangani pengembalian produk dengan baik					
17	Shopee menawarkan jaminan yang sesuai					
18	Shopee memberitahu saya apa yang harus dilakukan jika transaksi saya tidak diproses					
19	Shopee dapat menangani masalah dengan segera					
Indikator: <i>Compensation</i> (Kompensasi)						
20	Shopee memberi saya kompensasi apabila ada masalah yang diakibatkan Website tersebut					
21	Shopee mengkompensasi saya ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu					
22	Shopee memberikan barang yang di <i>refund</i> atau dikembalikan sesuai dengan harga yang di beli					
Indikator: <i>Contact</i> (Kontak)						
23	Shopee menyediakan berbagai contact person (email, chat WhatsApp) perusahaan yang dapat saya hubungi					
24	Shopee memiliki perwakilan layanan pelanggan yang tersedia secara online					
25	Saya dapat berkomunikasi langsung dengan customer service dari Shopee apabila saya membutuhkan informasi atau terjadi masalah					

b) Kepuasan Pelanggan (Z)

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
<i>Overall satisfaction</i> (kepuasan keseluruhan)						
26	Saya merasa puas terhadap Shopee					
<i>Expectancy disconfirmation</i> (diskonfirmasi harapan)						
27	Saya merasa puas atas terpenuhinya harapan dan layanan yang di berikan pada Shopee					
<i>Distance to ideal product</i> (jarak ideal produk)						
28	Saya merasa puas atas produk yang ditawarkan di Shopee					

c) Niat Pembelian Ulang (Y)

NO	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Nilai Transaksional						
29	Saya selalu membeli ulang produk di Shopee yang pernah saya konsumsi atau beli					
Niat Referensial						
30	Saya selalu merekomendasikan atau menyarankan Shopee kepada orang lain					
Nilai Preferensial						
31	Saya memilih untuk melakukan pembelian ulan pada Shopee					
Niat Eksploratif						
32	Saya selalu mencari informasi yang berkaitan dengan produk pada Shopee					

Lampiran 2: Data Variabel *E-Service Quality*

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25	Total X
1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116
2	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116
3	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	99
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	93
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
7	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	112
8	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	103
9	5	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	5	4	87
10	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	105
11	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
12	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	101
13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	104
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
15	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	109
16	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	96
17	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
18	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	34
19	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	110
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
21	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	3	3	104
22	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	91
23	4	3	5	3	5	5	4	2	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	109
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	97
25	5	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	5	4	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	67
26	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	96
27	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	88
28	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	103

29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	123
31	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	2	5	2	3	1	2	2	3	5	3	3	88	
32	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
33	5	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	98	
34	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	101
35	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	116
36	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	96	
37	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	107
38	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	93	
39	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	50
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	92
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
43	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
44	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	104
47	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	98
48	4	4	3	5	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	83	
49	4	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	103	
50	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	1	5	4	5	5	109	
51	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	98	
52	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	107
53	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	112	
54	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	107	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
56	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	87
57	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	93
58	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	81	
59	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	106	

153	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	76	
154	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	114	
155	4	4	4	4	3	3	1	1	2	2	3	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	83	
156	5	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	2	2	3	5	4	3	89	
157	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	107
158	4	4	3	3	3	3	2	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	89	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	105	
160	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	87	
161	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	5	91	
162	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	107	
163	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	114	
164	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	103	
165	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	87	
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
167	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	90	
168	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	89	
169	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	82	
170	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	100	
171	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	85	
172	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	3	1	1	1	2	4	3	3	84	
173	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	2	2	4	1	3	2	4	3	3	5	94	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
175	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	108	
176	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	103	
177	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	97	
178	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4	4	110	
179	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	86	
180	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	101	
181	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	105	
182	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	2	3	4	1	4	3	3	4	4	4	95	
183	5	4	3	3	5	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	1	3	3	4	3	4	83	

184	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	108	
185	1	1	1	2	2	3	4	2	3	2	2	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	84	
186	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	88	
187	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	89	
188	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	102	
189	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	81	
190	5	3	3	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	1	1	1	2	1	3	3	1	3	3	5	84	
191	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
192	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	96
193	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	95	
194	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	97	
195	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	98	
196	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	97	
197	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	92	
198	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	109	
199	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
201	5	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	94	
202	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
203	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	118	
204	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	79	
205	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	4	3	3	100	
206	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	107	
207	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	109	
208	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	117	
209	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	87	
210	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	104	
211	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	82	
212	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	111	
213	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	89	
214	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	94	

215	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	92
216	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	104
217	5	4	3	2	1	4	3	1	2	1	1	3	4	2	1	4	5	4	2	4	2	1	2	3	5	69
218	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	1	2	2	71
219	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	91
220	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	101
221	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	91
222	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	1	1	1	3	3	3	3	4	66
223	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	94
224	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	2	3	4	1	3	2	3	3	83
225	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111
226	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	100
227	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
228	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	97
229	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	115
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	113
231	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	114
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
233	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
234	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	1	2	5	3	5	5	89
235	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	78
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
237	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	77
238	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	2	4	5	4	4	97
239	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	2	5	4	2	5	3	5	106
240	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	93
241	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	79
242	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
243	5	4	3	5	2	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	91
244	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	90
245	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	2	2	3	4	4	4	96

246	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	3	99
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
249	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	110
250	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	82
251	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
252	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	108
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
254	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	90
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
256	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	91
257	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	5	109
258	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	107
259	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	90
260	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
262	5	5	3	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	91
263	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	105
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
265	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	114	
266	1	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
267	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	3	2	3	2	2	5	103	
268	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	82	
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
270	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	98
271	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
272	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	85
273	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	110
274	4	4	3	4	3	5	4	4	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	2	81
275	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	100
276	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	4	84

308	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	2	3	84	
309	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	81	
310	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	101	
311	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	118
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
313	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	97
314	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
315	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
316	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	93
317	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	109
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
319	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
320	5	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	5	5	84	
321	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	49
322	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	87
323	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	96
324	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	101	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
326	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	105	
327	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	82	
328	5	5	3	5	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	1	1	3	4	2	2	90	
329	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	98	
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83
331	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	91
332	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	111
333	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	77
334	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
335	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	3	3	4	103	
336	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	122
337	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	80
338	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	98

339	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
340	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
341	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
342	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	69
343	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	79
344	5	3	1	5	2	3	1	2	5	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	71	
345	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	121
347	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	76
348	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96
349	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	5	4	5	86	
350	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	2	4	4	4	4	4	5	98
351	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
352	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	88
353	5	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	89
354	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	88	
355	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	103
356	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	89	
357	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
358	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
359	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	93
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
361	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	109
362	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
363	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124
364	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	105
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
366	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
367	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
368	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
369	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	1	3	5	5	5	5	110

370	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	96
372	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
373	4	4	3	3	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	90	
374	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	3	4	5	105	
375	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	101	
376	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	81	
377	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	85	
378	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	3	4	89	
379	3	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	2	3	3	1	2	3	4	3	2	4	2	77	
380	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	107	
381	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	100	
382	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	87	
383	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	119	
384	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	99	
385	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	5	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	76	

Lampiran 2: Data Variabel
Kepuasan Pelanggan

No	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Total Z
1	4	5	5	14
2	4	3	3	10
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	4	3	5	12
6	5	5	5	15
7	5	5	5	15
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	4	14
16	5	4	5	14
17	4	4	4	12
18	5	5	4	14
19	5	5	5	15
20	5	5	4	14
21	3	3	3	9
22	5	5	5	15
23	4	4	4	12
24	3	2	3	8
25	4	4	4	12
26	4	3	3	10

Lampiran 2: Data Variabel Niat Pembelian
Ulang

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total Y
1	5	3	5	3	16
2	2	2	2	3	9
3	5	4	4	4	17
4	4	4	5	4	17
5	4	2	4	4	14
6	5	5	5	5	20
7	5	4	4	4	17
8	5	5	5	4	19
9	4	4	4	4	16
10	4	3	5	4	16
11	5	4	5	4	18
12	4	4	4	4	16
13	5	5	4	4	18
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	1	1	1	1	4
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	20
21	4	3	4	5	16
22	4	3	3	4	14
23	5	5	5	5	20
24	3	3	4	3	13
25	3	3	2	2	10
26	5	4	4	4	17

27	4	4	5	13
28	5	5	5	15
29	4	4	4	12
30	5	4	4	13
31	4	4	4	12
32	4	4	5	13
33	4	4	4	12
34	5	4	5	14
35	5	4	5	14
36	5	4	5	14
37	4	3	4	11
38	3	3	3	9
39	5	5	5	15
40	4	4	4	12
41	5	5	5	15
42	4	3	3	10
43	5	5	5	15
44	4	4	5	13
45	4	4	4	12
46	4	4	3	11
47	5	4	4	13
48	5	4	4	13
49	4	3	4	11
50	5	5	5	15
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	3	11
55	5	4	5	14
56	4	3	3	10
57	5	5	5	15

27	4	4	3	3	14
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	4	4	16
31	3	5	4	5	17
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	5	17
34	4	4	4	4	16
35	3	5	5	5	18
36	4	5	5	4	18
37	5	4	4	5	18
38	4	4	4	3	15
39	2	2	1	2	7
40	3	4	4	5	16
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	3	15
43	5	5	5	5	20
44	3	4	3	4	14
45	5	5	5	5	20
46	5	5	5	4	19
47	4	4	4	4	16
48	4	3	5	4	16
49	4	4	5	5	18
50	4	5	5	5	19
51	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20
53	5	5	4	5	19
54	4	2	4	5	15
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	4	13
57	5	5	5	5	20

58	3	3	4	10
59	5	5	5	15
60	4	5	4	13
61	5	5	5	15
62	5	5	5	15
63	3	3	3	9
64	4	5	4	13
65	4	3	3	10
66	5	5	5	15
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	4	4	5	13
70	3	3	3	9
71	3	3	3	9
72	4	4	4	12
73	4	3	4	11
74	4	4	4	12
75	4	4	4	12
76	3	3	3	9
77	5	5	5	15
78	5	5	5	15
79	4	4	4	12
80	5	5	5	15
81	4	4	4	12
82	4	4	4	12
83	5	5	5	15
84	5	4	4	13
85	2	3	3	8
86	5	5	5	15
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12

58	2	3	2	3	10
59	5	4	5	5	19
60	1	1	1	4	7
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	3	15
63	5	5	5	5	20
64	5	5	5	5	20
65	3	4	3	3	13
66	4	4	4	4	16
67	3	4	4	4	15
68	3	3	3	3	12
69	5	5	5	5	20
70	3	4	3	4	14
71	5	3	4	5	17
72	4	3	4	4	15
73	4	4	2	4	14
74	3	4	3	4	14
75	4	4	4	4	16
76	5	3	4	4	16
77	4	4	3	3	14
78	4	2	3	3	12
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
81	4	3	4	4	15
82	4	4	4	5	17
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	4	16
85	5	5	5	5	20
86	4	4	5	5	18
87	3	3	3	3	12
88	5	5	5	5	20

89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	1	1	1	3
93	1	1	1	3
94	4	4	2	10
95	4	4	4	12
96	4	4	4	12
97	5	5	5	15
98	2	2	2	6
99	4	4	4	12
100	5	5	5	15
101	2	2	2	6
102	5	5	4	14
103	4	4	4	12
104	3	3	3	9
105	3	3	5	11
106	4	3	4	11
107	4	3	4	11
108	4	4	4	12
109	4	4	4	12
110	4	4	4	12
111	4	4	4	12
112	4	3	3	10
113	2	2	3	7
114	5	5	5	15
115	5	5	5	15
116	5	4	5	14
117	5	4	5	14
118	4	4	4	12
119	3	3	3	9

89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	5	4	5	5	19
92	4	4	3	2	13
93	4	4	4	5	17
94	1	1	1	1	4
95	1	1	1	1	4
96	4	4	4	4	16
97	2	4	3	3	12
98	5	4	4	4	17
99	4	5	5	5	19
100	2	2	2	2	8
101	4	5	4	4	17
102	5	5	5	5	20
103	2	2	2	2	8
104	5	5	5	4	19
105	3	3	4	3	13
106	3	3	3	3	12
107	3	5	3	5	16
108	4	4	4	4	16
109	4	3	3	5	15
110	4	3	4	4	15
111	5	5	4	5	19
112	4	4	4	4	16
113	4	3	4	4	15
114	4	3	4	4	15
115	4	5	4	5	18
116	5	5	4	5	19
117	5	5	5	5	20
118	5	5	5	5	20
119	4	4	5	4	17

120	3	3	4	10
121	5	5	5	15
122	5	5	4	14
123	5	5	4	14
124	4	4	4	12
125	4	4	4	12
126	3	3	3	9
127	5	5	5	15
128	4	4	4	12
129	5	4	5	14
130	5	5	5	15
131	4	4	5	13
132	4	3	4	11
133	5	4	4	13
134	5	5	5	15
135	5	5	5	15
136	4	4	4	12
137	4	4	4	12
138	5	5	5	15
139	3	3	3	9
140	3	3	4	10
141	4	4	4	12
142	3	3	3	9
143	5	5	5	15
144	3	3	3	9
145	3	3	3	9
146	4	4	3	11
147	5	4	4	13
148	5	5	5	15
149	5	5	5	15
150	5	5	5	15

120	4	4	4	5	17
121	3	3	3	3	12
122	3	4	3	3	13
123	5	5	4	5	19
124	4	5	5	5	19
125	5	3	4	4	16
126	4	4	4	5	17
127	3	4	3	4	14
128	4	3	3	4	14
129	5	4	5	4	18
130	4	4	4	4	16
131	5	4	4	5	18
132	5	5	5	5	20
133	5	4	5	5	19
134	2	4	4	3	13
135	4	4	4	4	16
136	5	3	3	3	14
137	5	5	5	5	20
138	4	4	4	4	16
139	3	4	5	5	17
140	5	5	5	5	20
141	3	3	3	3	12
142	2	3	3	4	12
143	4	4	4	4	16
144	3	3	3	3	12
145	5	5	5	5	20
146	3	3	3	3	12
147	3	4	3	4	14
148	3	4	4	5	16
149	4	4	4	5	17
150	4	4	4	4	16

151	4	4	4	12
152	5	5	5	15
153	4	3	4	11
154	4	5	4	13
155	5	5	5	15
156	4	4	4	12
157	4	5	4	13
158	4	4	4	12
159	4	4	4	12
160	5	4	4	13
161	4	4	4	12
162	5	4	4	13
163	4	4	4	12
164	5	5	5	15
165	4	4	4	12
166	4	4	4	12
167	3	3	3	9
168	4	4	4	12
169	5	4	4	13
170	3	3	3	9
171	5	5	5	15
172	4	4	4	12
173	4	4	4	12
174	4	4	4	12
175	4	4	4	12
176	5	5	5	15
177	3	3	3	9
178	5	5	3	13
179	4	4	4	12
180	4	4	4	12
181	4	4	5	13

151	5	5	5	5	20
152	5	5	5	5	20
153	3	3	3	4	13
154	3	5	5	5	18
155	5	5	4	3	17
156	4	4	4	2	14
157	5	4	5	5	19
158	4	4	4	3	15
159	5	4	5	4	18
160	4	4	4	4	16
161	3	2	4	5	14
162	4	4	4	4	16
163	4	4	5	4	17
164	5	4	5	5	19
165	4	3	4	5	16
166	5	5	5	5	20
167	4	5	4	5	18
168	4	4	4	3	15
169	3	3	3	3	12
170	5	5	5	5	20
171	4	4	4	4	16
172	4	4	4	4	16
173	4	5	4	5	18
174	4	4	4	4	16
175	4	4	4	4	16
176	5	5	5	5	20
177	5	3	4	4	16
178	5	5	5	5	20
179	3	3	3	3	12
180	3	4	5	5	17
181	5	4	4	4	17

182	5	5	5	15
183	5	5	5	15
184	4	3	4	11
185	3	3	4	10
186	4	4	4	12
187	4	3	2	9
188	3	3	5	11
189	4	4	4	12
190	4	4	4	12
191	4	4	3	11
192	5	4	4	13
193	4	4	4	12
194	4	4	4	12
195	4	4	4	12
196	4	4	5	13
197	4	4	4	12
198	5	5	5	15
199	4	4	4	12
200	4	4	4	12
201	5	5	5	15
202	3	3	3	9
203	4	4	5	13
204	4	4	4	12
205	4	5	5	14
206	5	5	4	14
207	4	4	4	12
208	4	5	5	14
209	4	4	3	11
210	5	5	5	15
211	4	3	4	11
212	4	4	4	12

182	4	4	4	4	16
183	4	4	4	5	17
184	5	5	5	5	20
185	5	4	4	4	17
186	3	5	4	4	16
187	5	5	5	5	20
188	4	4	4	4	16
189	5	4	3	3	15
190	4	3	3	3	13
191	4	4	4	4	16
192	4	4	4	4	16
193	3	4	4	4	15
194	4	5	4	4	17
195	4	4	4	4	16
196	3	3	3	4	13
197	5	4	4	4	17
198	5	4	4	4	17
199	3	4	4	3	14
200	5	5	5	5	20
201	1	2	3	5	11
202	4	4	4	4	16
203	5	5	4	5	19
204	3	3	3	3	12
205	5	5	5	5	20
206	4	5	5	5	19
207	5	4	5	4	18
208	5	5	5	5	20
209	4	4	4	4	16
210	4	5	4	3	16
211	4	3	3	3	13
212	5	5	5	4	19

213	3	3	4	10
214	4	5	5	14
215	4	4	3	11
216	4	4	4	12
217	4	4	3	11
218	5	4	4	13
219	4	4	3	11
220	3	3	2	8
221	4	4	4	12
222	3	3	3	9
223	5	5	5	15
224	4	4	4	12
225	4	3	4	11
226	5	5	5	15
227	5	5	5	15
228	4	5	5	14
229	5	5	5	15
230	5	5	5	15
231	3	3	4	10
232	4	4	4	12
233	4	4	3	11
234	4	4	4	12
235	4	5	3	12
236	4	4	4	12
237	5	5	5	15
238	4	4	4	12
239	4	4	4	12
240	4	4	4	12
241	4	3	3	10
242	4	4	4	12
243	4	4	4	12

213	4	4	3	3	14
214	3	3	4	4	14
215	4	3	4	4	15
216	4	5	4	3	16
217	2	1	2	1	6
218	3	3	4	4	14
219	4	4	4	5	17
220	5	5	5	4	19
221	3	4	4	4	15
222	4	3	3	3	13
223	4	4	3	4	15
224	3	3	3	3	12
225	5	5	5	5	20
226	4	4	4	4	16
227	3	2	3	3	11
228	5	4	4	4	17
229	5	4	5	5	19
230	5	4	5	4	18
231	5	5	5	5	20
232	5	5	5	5	20
233	4	4	4	4	16
234	3	3	4	4	14
235	3	3	3	4	13
236	4	4	4	4	16
237	4	4	4	4	16
238	5	5	5	4	19
239	5	5	5	5	20
240	3	3	3	4	13
241	4	3	4	4	15
242	4	4	4	5	17
243	3	4	4	5	16

244	4	4	4	12
245	5	5	5	15
246	5	5	5	15
247	3	4	5	12
248	5	5	5	15
249	4	4	4	12
250	5	5	5	15
251	4	4	4	12
252	4	4	4	12
253	5	5	5	15
254	3	4	4	11
255	5	5	5	15
256	5	5	5	15
257	4	4	4	12
258	4	4	4	12
259	5	5	5	15
260	3	3	3	9
261	5	4	4	13
262	4	4	4	12
263	5	4	5	14
264	3	3	3	9
265	5	5	5	15
266	4	3	4	11
267	5	5	5	15
268	4	4	4	12
269	5	5	5	15
270	3	3	4	10
271	4	4	4	12
272	5	3	1	9
273	4	4	4	12
274	4	4	3	11

244	4	4	4	4	16
245	4	4	4	4	16
246	4	5	5	5	19
247	5	5	5	5	20
248	5	5	5	5	20
249	5	5	5	5	20
250	5	5	4	4	18
251	4	4	4	4	16
252	4	5	5	5	19
253	4	4	4	4	16
254	4	5	5	5	19
255	5	5	5	5	20
256	3	4	3	4	14
257	4	5	5	5	19
258	4	5	4	4	17
259	4	3	4	4	15
260	4	4	4	4	16
261	5	5	5	5	20
262	3	2	4	3	12
263	4	4	4	4	16
264	4	4	4	4	16
265	5	5	5	5	20
266	3	3	3	3	12
267	5	5	5	5	20
268	4	3	4	4	15
269	5	5	5	5	20
270	4	4	4	4	16
271	5	4	5	5	19
272	3	2	2	2	9
273	4	4	4	4	16
274	1	3	2	3	9

275	4	3	3	10
276	4	4	5	13
277	2	2	4	8
278	4	4	4	12
279	3	2	3	8
280	5	5	5	15
281	3	3	3	9
282	4	4	4	12
283	4	2	5	11
284	4	5	5	14
285	3	3	2	8
286	5	5	5	15
287	4	4	4	12
288	4	4	3	11
289	4	4	4	12
290	3	4	4	11
291	4	4	4	12
292	5	5	5	15
293	5	5	5	15
294	5	5	5	15
295	5	4	4	13
296	3	3	3	9
297	5	5	5	15
298	5	5	5	15
299	5	5	5	15
300	4	4	4	12
301	4	5	5	14
302	4	4	4	12
303	4	4	4	12
304	5	4	4	13
305	5	5	5	15

275	4	3	3	4	14
276	1	3	4	4	12
277	3	4	4	4	15
278	4	4	4	4	16
279	2	4	4	4	14
280	5	4	4	5	18
281	4	2	3	3	12
282	4	4	4	5	17
283	3	3	3	3	12
284	5	5	4	5	19
285	5	5	5	5	20
286	5	5	5	4	19
287	2	3	3	4	12
288	5	3	4	3	15
289	4	4	4	4	16
290	4	3	4	4	15
291	5	4	5	4	18
292	5	5	5	5	20
293	4	4	4	3	15
294	5	5	5	5	20
295	5	4	5	4	18
296	5	5	5	5	20
297	3	5	5	5	18
298	4	4	4	4	16
299	5	5	5	5	20
300	5	5	5	5	20
301	5	4	5	5	19
302	4	4	4	5	17
303	5	5	4	5	19
304	3	4	4	4	15
305	3	3	3	3	12

306	4	4	4	12
307	4	3	4	11
308	4	4	4	12
309	5	5	5	15
310	5	5	5	15
311	4	4	3	11
312	4	4	4	12
313	5	5	5	15
314	5	5	5	15
315	5	4	5	14
316	3	3	3	9
317	5	4	4	13
318	4	4	4	12
319	3	1	1	5
320	4	4	4	12
321	5	4	4	13
322	4	5	4	13
323	4	4	4	12
324	5	5	4	14
325	3	3	3	9
326	4	3	3	10
327	5	4	4	13
328	4	4	4	12
329	4	4	4	12
330	4	5	5	14
331	4	3	3	10
332	4	4	4	12
333	5	4	5	14
334	5	5	5	15
335	3	3	3	9
336	4	4	4	12

306	4	4	3	4	15
307	5	5	4	5	19
308	3	3	3	4	13
309	4	4	4	4	16
310	4	3	4	5	16
311	5	5	5	5	20
312	5	5	5	5	20
313	3	3	3	3	12
314	4	4	4	4	16
315	5	5	5	5	20
316	5	5	5	5	20
317	4	4	5	4	17
318	3	3	3	3	12
319	4	4	4	4	16
320	4	4	5	5	18
321	1	2	2	2	7
322	4	4	4	4	16
323	3	4	3	4	14
324	4	4	4	4	16
325	4	4	4	4	16
326	5	5	5	5	20
327	3	3	3	3	12
328	4	3	4	2	13
329	3	3	4	3	13
330	4	4	4	4	16
331	4	4	4	3	15
332	4	5	5	5	19
333	3	3	3	4	13
334	4	4	4	4	16
335	4	3	3	5	15
336	5	5	5	5	20

337	5	5	5	15
338	5	4	5	14
339	4	3	3	10
340	3	3	3	9
341	3	3	3	9
342	3	3	4	10
343	5	5	5	15
344	5	5	5	15
345	4	3	3	10
346	4	4	4	12
347	5	4	3	12
348	4	5	5	14
349	3	3	3	9
350	3	3	3	9
351	4	4	4	12
352	4	4	4	12
353	4	4	4	12
354	4	5	4	13
355	4	4	4	12
356	5	5	5	15
357	4	4	4	12
358	4	4	5	13
359	4	5	4	13
360	5	5	5	15
361	5	5	5	15
362	5	5	5	15
363	5	5	5	15
364	5	5	5	15
365	4	4	4	12
366	5	5	5	15
367	5	5	5	15

337	3	4	4	4	15
338	4	4	5	4	17
339	5	5	5	5	20
340	5	5	5	5	20
341	2	3	4	4	13
342	2	4	3	3	12
343	3	3	4	3	13
344	5	3	5	4	17
345	5	5	5	5	20
346	5	5	5	5	20
347	3	3	4	3	13
348	4	4	4	4	16
349	4	4	3	4	15
350	5	5	5	5	20
351	3	4	5	3	15
352	2	1	2	1	6
353	4	4	4	4	16
354	4	4	4	4	16
355	5	5	4	4	18
356	4	5	4	4	17
357	4	4	4	4	16
358	5	5	5	5	20
359	4	2	4	4	14
360	4	4	5	4	17
361	5	4	5	5	19
362	5	5	5	5	20
363	5	5	5	5	20
364	5	5	5	5	20
365	5	5	5	5	20
366	5	5	5	5	20
367	4	4	4	3	15

368	5	5	5	15
369	4	4	4	12
370	4	3	4	11
371	4	3	4	11
372	4	5	5	14
373	4	4	4	12
374	4	4	4	12
375	4	4	3	11
376	4	4	4	12
377	2	2	4	8
378	5	5	5	15
379	4	4	4	12
380	4	4	4	12
381	5	5	5	15
382	3	3	3	9
383	3	3	3	9
384	4	4	5	13
385	4	4	4	12

368	5	5	5	5	20
369	5	5	5	5	20
370	5	5	5	5	20
371	3	3	3	3	12
372	3	4	3	5	15
373	4	4	4	4	16
374	5	5	5	5	20
375	4	4	4	4	16
376	3	3	3	4	13
377	4	3	3	3	13
378	4	4	5	5	18
379	2	3	3	3	11
380	5	5	5	5	20
381	4	4	4	4	16
382	4	4	3	4	15
383	5	5	5	5	20
384	3	4	4	5	16
385	3	3	3	3	12

Lampiran 3: Analisis Deskriptif

A. Deskriptif Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	103	26.8	26.8	26.8
	Perempuan	282	73.2	73.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 23 Tahun	113	29.4	29.4	29.4
	24 - 33 Tahun	262	68.1	68.1	97.4
	34 - 43 Tahun	8	2.1	2.1	99.5
	44 - 53 Tahun	2	0.5	0.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	69	17.9	17.9	17.9
	S1	287	74.5	74.5	92.5
	S2	29	7.5	7.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	119	30.9	30.9	30.9
	Pegawai Negeri	24	6.2	6.2	37.1
	Karyawan Swasta	100	26.0	26.0	63.1
	Pengusaha	41	10.6	10.6	73.8
	Lainnya	101	26.2	26.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

Lama_Menggunakan_Shopee

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	46	11.9	11.9	11.9
	1 - 3 Tahun	174	45.2	45.2	57.1
	3 - 5 Tahun	106	27.5	27.5	84.7
	> 5 Tahun	59	15.3	15.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

B. Deskriptif Pernyataan

1. E-Service Quality (X)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	2.3	2.3	2.3
	TS	2	0.5	0.5	2.9
	CS	20	5.2	5.2	8.1
	S	126	32.7	32.7	40.8
	SS	228	59.2	59.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	1.8	1.8	1.8
	TS	4	1.0	1.0	2.9
	CS	45	11.7	11.7	14.5
	S	173	44.9	44.9	59.5
	SS	156	40.5	40.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.3	1.3	1.3
	TS	8	2.1	2.1	3.4
	CS	89	23.1	23.1	26.5
	S	189	49.1	49.1	75.6
	SS	94	24.4	24.4	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	0.5	0.5	0.5
	TS	8	2.1	2.1	2.6
	CS	81	21.0	21.0	23.6
	S	169	43.9	43.9	67.5
	SS	125	32.5	32.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	2.1	2.1	2.1
	TS	31	8.1	8.1	10.1
	CS	127	33.0	33.0	43.1
	S	143	37.1	37.1	80.3
	SS	76	19.7	19.7	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	0.8	0.8	0.8
	TS	26	6.8	6.8	7.5
	CS	115	29.9	29.9	37.4
	S	167	43.4	43.4	80.8
	SS	74	19.2	19.2	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	24	6.2	6.2	7.3
	CS	92	23.9	23.9	31.2
	S	166	43.1	43.1	74.3
	SS	99	25.7	25.7	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	1.8	1.8	1.8
	TS	15	3.9	3.9	5.7
	CS	78	20.3	20.3	26.0
	S	175	45.5	45.5	71.4
	SS	110	28.6	28.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	0.8	0.8	0.8
	TS	14	3.6	3.6	4.4
	CS	78	20.3	20.3	24.7
	S	160	41.6	41.6	66.2
	SS	130	33.8	33.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.3	1.3	1.3
	TS	20	5.2	5.2	6.5
	CS	71	18.4	18.4	24.9
	S	187	48.6	48.6	73.5
	SS	102	26.5	26.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	1.8	1.8	1.8
	TS	12	3.1	3.1	4.9
	CS	83	21.6	21.6	26.5
	S	169	43.9	43.9	70.4
	SS	114	29.6	29.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	1.6	1.6	1.6
	TS	8	2.1	2.1	3.6
	CS	63	16.4	16.4	20.0
	S	195	50.6	50.6	70.6
	SS	113	29.4	29.4	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	2.6	2.6	2.6
	TS	13	3.4	3.4	6.0
	CS	57	14.8	14.8	20.8
	S	166	43.1	43.1	63.9
	SS	139	36.1	36.1	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.3	1.3	1.3
	TS	5	1.3	1.3	2.6
	CS	72	18.7	18.7	21.3
	S	178	46.2	46.2	67.5
	SS	125	32.5	32.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.3	1.3	1.3
	TS	30	7.8	7.8	9.1
	CS	106	27.5	27.5	36.6
	S	157	40.8	40.8	77.4
	SS	87	22.6	22.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	20	5.2	5.2	6.2
	CS	112	29.1	29.1	35.3
	S	154	40.0	40.0	75.3
	SS	95	24.7	24.7	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	18	4.7	4.7	5.7
	CS	123	31.9	31.9	37.7
	S	161	41.8	41.8	79.5
	SS	79	20.5	20.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	2.1	2.1	2.1
	TS	18	4.7	4.7	6.8
	CS	76	19.7	19.7	26.5
	S	180	46.8	46.8	73.2
	SS	103	26.8	26.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	2.3	2.3	2.3
	TS	28	7.3	7.3	9.6
	CS	117	30.4	30.4	40.0
	S	149	38.7	38.7	78.7
	SS	82	21.3	21.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	13	3.4	3.4	3.4
	TS	43	11.2	11.2	14.5
	CS	129	33.5	33.5	48.1
	S	131	34.0	34.0	82.1
	SS	69	17.9	17.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	27	7.0	7.0	7.0
	TS	64	16.6	16.6	23.6
	CS	111	28.8	28.8	52.5
	S	121	31.4	31.4	83.9
	SS	62	16.1	16.1	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	1.6	1.6	1.6
	TS	23	6.0	6.0	7.5
	CS	129	33.5	33.5	41.0
	S	139	36.1	36.1	77.1
	SS	88	22.9	22.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	2.6	2.6	2.6
	TS	29	7.5	7.5	10.1
	CS	88	22.9	22.9	33.0
	S	152	39.5	39.5	72.5
	SS	106	27.5	27.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	13	3.4	3.4	4.4
	CS	103	26.8	26.8	31.2
	S	169	43.9	43.9	75.1
	SS	96	24.9	24.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

X1.25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	17	4.4	4.4	5.5
	CS	88	22.9	22.9	28.3
	S	153	39.7	39.7	68.1
	SS	123	31.9	31.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

2. Kepuasan Pelanggan (Z)

Z1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	0.8	0.8	0.8
	TS	7	1.8	1.8	2.6
	CS	47	12.2	12.2	14.8
	S	198	51.4	51.4	66.2
	SS	130	33.8	33.8	100.0
	Total		385	100.0	100.0

Z1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	0.8	0.8	0.8
	TS	9	2.3	2.3	3.1
	CS	72	18.7	18.7	21.8
	S	184	47.8	47.8	69.6
	SS	117	30.4	30.4	100.0
	Total		385	100.0	100.0

Z1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	7	1.8	1.8	2.9
	CS	63	16.4	16.4	19.2
	S	183	47.5	47.5	66.8
	SS	128	33.2	33.2	100.0
	Total		385	100.0	100.0

3. Niat Pembelian Ulang (Y)

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	1.8	1.8	1.8
	TS	15	3.9	3.9	5.7
	CS	70	18.2	18.2	23.9
	S	155	40.3	40.3	64.2
	SS	138	35.8	35.8	100.0
	Total		385	100.0	100.0

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	1.6	1.6	1.6
	TS	14	3.6	3.6	5.2
	CS	75	19.5	19.5	24.7
	S	163	42.3	42.3	67.0
	SS	127	33.0	33.0	100.0
	Total		385	100.0	100.0

Y1.3

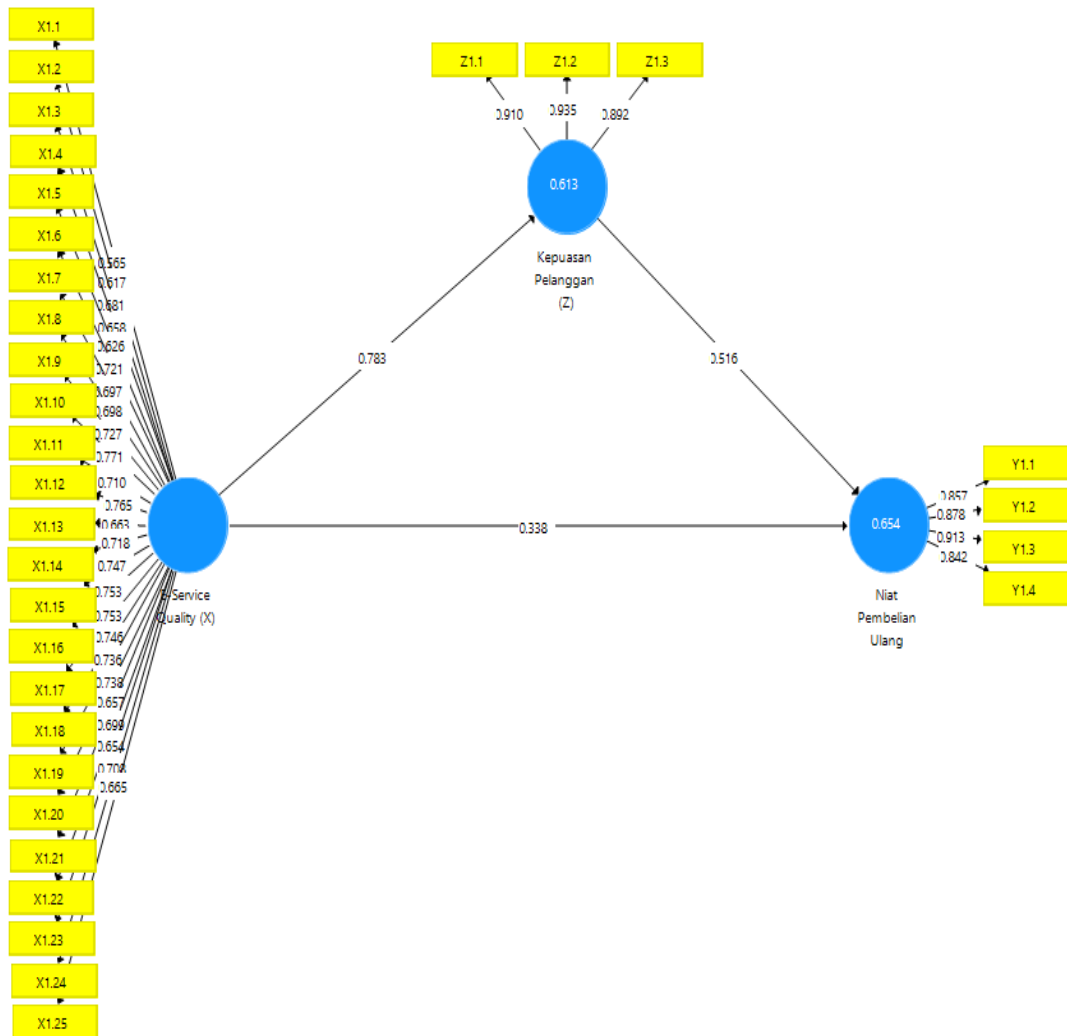
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.3	1.3	1.3
	TS	10	2.6	2.6	3.9
	CS	66	17.1	17.1	21.0
	S	169	43.9	43.9	64.9
	SS	135	35.1	35.1	100.0
	Total		385	100.0	100.0

Y1.4

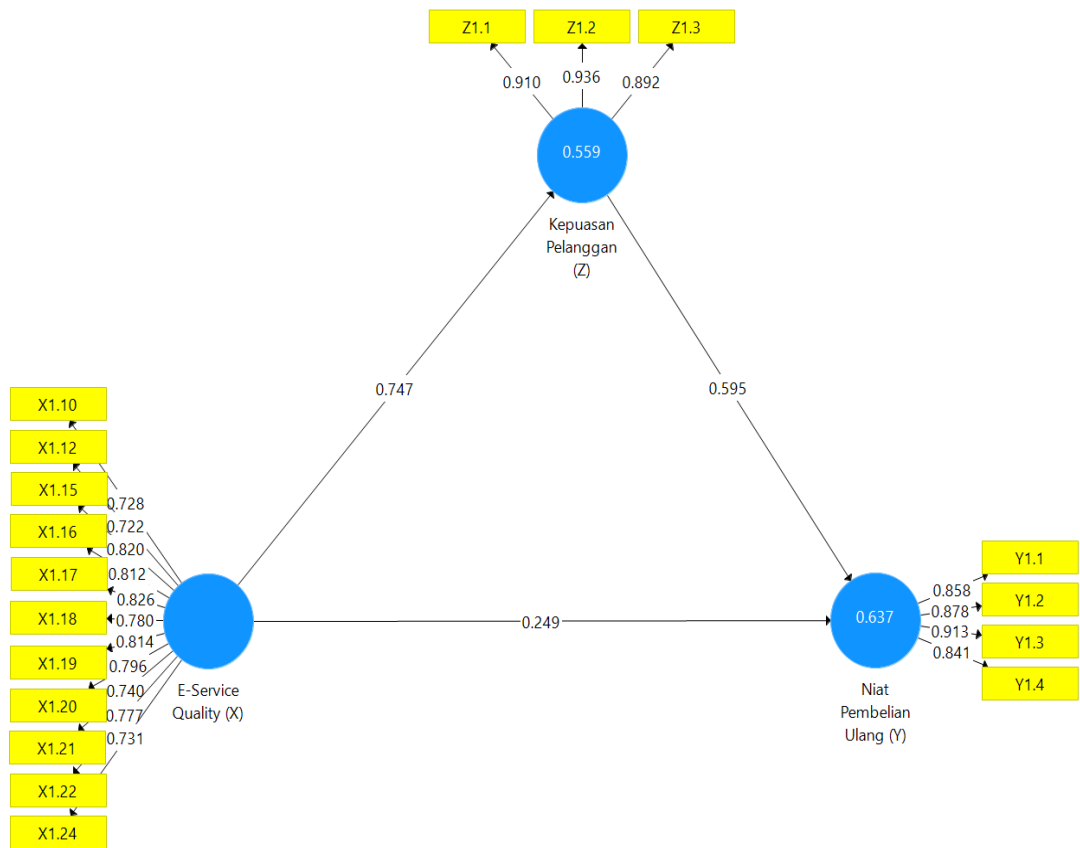
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	1.3	1.3	1.3
	TS	8	2.1	2.1	3.4
	CS	61	15.8	15.8	19.2
	S	160	41.6	41.6	60.8
	SS	151	39.2	39.2	100.0
	Total		385	100.0	100.0

Lampiran 4. Hasil Analisis PLS

Model Struktur Awal



Model Struktur Setelah Eliminasi



Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation...	T Statistics...	P Values
E-Service Quality (X) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.747	0.748	0.030	25.028	0.000
E-Service Quality (X) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.249	0.250	0.062	4.032	0.000
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.595	0.594	0.061	9.753	0.000

Total Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation...	T Statistics (...)	P Values
E-Service Quality (X) -> Kepuasan Pelanggan (Z)					
E-Service Quality (X) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.445	0.444	0.048	9.292	0.000
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Niat Pembelian Ulang (Y)					

Specific Indirect Effects

	E-Service Quality (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Niat Pembelian Ulang (Y)
E-Service Quality (X)	0.445		
Kepuasan Pelanggan (Z)			
Niat Pembelian Ulang (Y)			

Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation ...	T Statistics (...)	P Values
E-Service Quality (X) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.747	0.748	0.030	25.028	0.000
E-Service Quality (X) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.693	0.694	0.036	19.487	0.000
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.595	0.594	0.061	9.753	0.000

Cross Loadings

	E-Service Quality (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Niat Pembelian Ulang (Y)
X1.10	0,728	0,595	0,569
X1.12	0,722	0,610	0,613
X1.15	0,820	0,589	0,563
X1.16	0,812	0,565	0,527
X1.17	0,826	0,559	0,500
X1.18	0,780	0,658	0,603
X1.19	0,814	0,561	0,506

X1.20	0,796	0,540	0,466
X1.21	0,740	0,456	0,411
X1.22	0,777	0,570	0,537
X1.24	0,731	0,627	0,567
Y1.1	0,613	0,705	0,858
Y1.2	0,599	0,658	0,878
Y1.3	0,640	0,714	0,913
Y1.4	0,566	0,646	0,841
Z1.1	0,668	0,910	0,679
Z1.2	0,719	0,936	0,715
Z1.3	0,658	0,892	0,742

Outer Loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.10 <- E-Service Quality (X)	0,728	0,726	0,030	24,279	0,000
X1.12 <- E-Service Quality (X)	0,722	0,723	0,030	23,989	0,000
X1.15 <- E-Service Quality (X)	0,820	0,820	0,018	45,831	0,000
X1.16 <- E-Service Quality (X)	0,812	0,811	0,020	40,430	0,000
X1.17 <- E-Service Quality (X)	0,826	0,824	0,021	39,077	0,000
X1.18 <- E-Service Quality (X)	0,780	0,780	0,021	36,949	0,000
X1.19 <- E-Service Quality (X)	0,814	0,814	0,018	45,211	0,000

X1.20 <- E-Service Quality (X)	0,796	0,795	0,026	31,176	0,000
X1.21 <- E-Service Quality (X)	0,740	0,739	0,031	23,675	,000
X1.22 <- E-Service Quality (X)	0,777	0,778	0,027	28,376	0,000
X1.24 <- E-Service Quality (X)	0,731	0,734	0,029	24,943	0,000
Y1.1 <- Niat Pembelia n Ulang (Y)	0,858	0,858	0,017	50,064	0,000
Y1.2 <- Niat Pembelia n Ulang (Y)	0,878	0,878	0,015	56,828	0,000
Y1.3 <- Niat Pembelia n Ulang (Y)	0,913	0,912	0,012	78,545	0,000
Y1.4 <- Niat Pembelia n Ulang (Y)	0,841	0,841	0,021	39,708	0,000
Z1.1 <- Kepuasan Pelangga n (Z)	0,910	0,911	0,014	65,500	0,000
Z1.2 <- Kepuasan Pelangga n (Z)	0,936	0,935	0,009	100,735	0,000
Z1.3 <- Kepuasan Pelangga n (Z)	0,892	0,892	0,016	55,417	0,000

Outer Weights

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.10 <- E-Service Quality (X)	0,123	0,122	0,006	20,325	0,000
X1.12 <- E-Service Quality (X)	0,129	0,129	0,007	19,076	0,000
X1.15 <- E-Service Quality (X)	0,122	0,122	0,005	22,264	0,000
X1.16 <- E-Service Quality (X)	0,115	0,115	0,005	23,147	0,000
X1.17 <- E-Service Quality (X)	0,112	0,112	0,005	21,788	0,000
X1.18 <- E-Service Quality (X)	0,133	0,133	0,006	21,499	0,000
X1.19 <- E-Service Quality (X)	0,113	0,113	0,006	19,408	0,000
X1.20 <- E-Service Quality (X)	0,106	0,106	0,005	19,743	0,000
X1.21 <- E-Service Quality (X)	0,092	0,091	0,006	14,826	0,000
X1.22 <- E-Service Quality (X)	0,117	0,117	0,006	18,817	0,000
X1.24 <- E-Service Quality (X)	0,126	0,127	0,007	17,896	0,000
Y1.1 <- Niat Pembelian Ulang (Y)	0,295	0,295	0,010	30,462	0,000
Y1.2 <- Niat Pembelian Ulang (Y)	0,279	0,279	0,007	37,174	0,000
Y1.3 <- Niat Pembelian Ulang (Y)	0,301	0,301	0,008	36,102	0,000
Y1.4 <- Niat Pembelian Ulang (Y)	0,271	0,270	0,008	34,813	0,000

Z1.1 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0,353	0,353	0,008	42,953	0,000
Z1.2 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0,376	0,375	0,008	45,648	0,000
Z1.3 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0,367	0,367	0,010	37,583	0,000

Correlations

	E-Service Quality (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Niat Pembelian Ulang (Y)
E-Service Quality (X)	1.000	0.747	0.693
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.747	1.000	0.781
Niat Pembelian Ulang (Y)	0.693	0.781	1.000

Indirect Effect

	E-Service Quality (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Niat Pembelian Ulang (Y)
E-Service Quality (X)			0.445
Kepuasan Pelanggan (Z)			
Niat Pembelian Ulang (Y)			

Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation...	T Statistics (...)	P Values
E-Service Quality (X) -> Kepuasan Pelanggan (Z)					
E-Service Quality (X) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.445	0.444	0.048	9.292	0.000
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Niat Pembelian Ulang (Y)					

Total Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation ...	T Statistics (...)	P Values
E-Service Quality (X) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.747	0.748	0.030	25.028	0.000
E-Service Quality (X) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.693	0.694	0.036	19.487	0.000
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Niat Pembelian Ulang (Y)	0.595	0.594	0.061	9.753	0.000

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.559	0.557
Niat Pembelian Ulang (Y)	0.637	0.635

F Square

	E-Service ...	Kepuasan...	Niat Pem...
E-Service Quality (X)		1.265	0.075
Kepuasan Pelanggan (Z)			0.430
Niat Pembelian Ulang (Y)			

Construct Reliability and Validity

	Cronbach...	rho_A	Composi...	Average ...
E-Service Quality (X)	0.934	0.936	0.944	0.605
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.899	0.900	0.937	0.833
Niat Pembelian Ulang (Y)	0.896	0.898	0.928	0.762

Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion

	E-Service Quality (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Niat Pembelian Ulang (Y)
E-Service Quality (X)	0.778		
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.747	0.913	
Niat Pembelian Ulang (Y)	0.693	0.781	0.873

Heterotrait-Monotrait Ratio

	E-Service Quality (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Niat Pembelian Ulang (Y)
E-Service Quality (X)			
Kepuasan Pelanggan (Z)	0,807		
Niat Pembelian Ulang (Y)	0,749	0,869	

Model Fit

Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,059	0,059
d_ULS	0,597	0,597
d_G	0,289	0,289
Chi-Square	627,484	627,484
NFI	0,883	0,883

Rms Theta

rms Theta	0,144
-----------	-------

Model Selection Criteria

	AIC (Akaike's Information Criterion)	AICu (Unbiased Akaike's Information Criterion)	AICc (Corrected Akaike's Information Criterion)	BIC (Bayesian Information Criteria)	HQ (Hannan Quinn Criterion)	HQc (Corrected Hannan- Quinn Criterion)
Kepuasan Pelanggan (Z)	-311,820	-309,815	75,243	-303,913	308,684 ⁻	-308,609
Niat Pembelian Ulang (Y)	-385,064	-382,052	2,041	-373,204	380,360 ⁻	-380,220

Lampiran 5: Media Penyebaran Kuesioner

a. Google Form



Shopee

Kuesioner Penelitian

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh, salam kenal.

Perkenalkan Nama saya **Irma Damayanti**, Saya Mahasiswa **Magister Manajemen Universitas Hasanuddin**. Saat ini saya sedang melakukan penelitian terhadap pelanggan Shopee di Kota Makassar, adapun topik penelitian saya yaitu **"Pengaruh E-Service Quality terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada pelanggan Shopee di Kota Makassar"**.

Saya mengharapkan partisipasi dari saudara-saudara dan teman-teman untuk mengisi kuisisioner demi kelancaran penelitian ini. adapun kriteria responden yang dibutuhkan:

- Pernah melakukan pembelian pada Shopee
- Berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
- Usia minimal 17 Tahun
- Berdomisili di Kota Makassar

AA docs.google.com

b. Facebook



Irma Damayanti Barusaja

Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Irma Damayanti mahasiswa Magister Manajemen Universitas Hasanuddin sedang melakukan penelitian ujian akhir

Dengan kriteria Responden:

1. Berusia diatas 17 Tahun
2. Berdomisili di Kota Makassar
3. Berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
4. Pernah melakukan pembelian di E-Commerce Shopee

Mohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner pada link berikut :



https://bit.ly/KP_Irmadamayanti

TERIMA KASIH

c. Instagram



Cerita Anda 5d

Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Irma Damayanti mahasiswa Magister Manajemen Universitas Hasanuddin sedang melakukan penelitian ujian akhir

Dengan kriteria Responden:

1. Berusia diatas 17 Tahun
2. Berdomisili di Kota Makassar
3. Berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
4. Pernah melakukan pembelian di E-Commerce Shopee

Mohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner pada link berikut :



https://bit.ly/KP_Irmadamayanti

TERIMA KASIH

d. WhatsApp



Saya 20/34

Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Irma Damayanti mahasiswa Magister Manajemen Universitas Hasanuddin sedang melakukan penelitian ujian akhir

Dengan kriteria Responden:

1. Berusia diatas 17 Tahun
2. Berdomisili di Kota Makassar
3. Berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
4. Pernah melakukan pembelian di E-Commerce Shopee

Mohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner pada link berikut :



https://bit.ly/KP_Irmadamayanti

TERIMA KASIH

Lampiran 6: Tanggapan Responden



Kuesioner Irma Damayanti

Pertanyaan

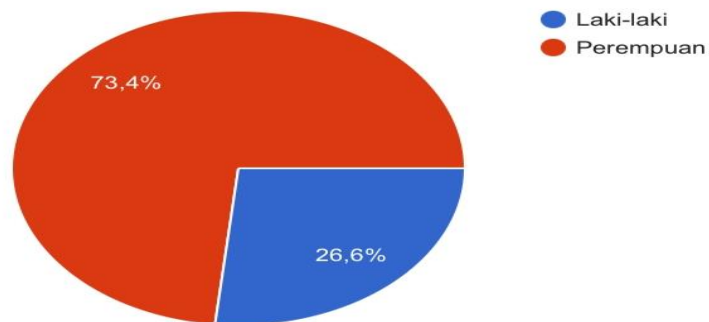
Jawaban 394

Setelan

Jenis Kelamin

394 jawaban

Salin



Kuesioner Irma Damayanti

Pertanyaan

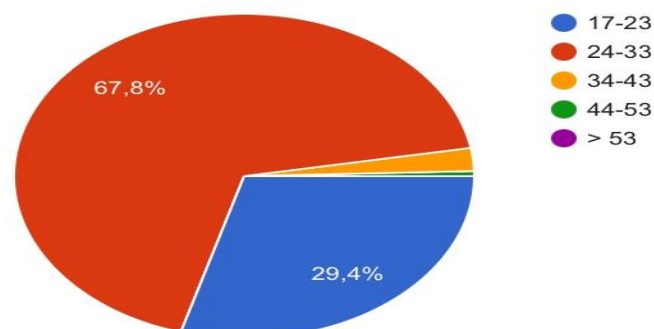
Jawaban 394

Setelan

Usia anda saat ini

394 jawaban

Salin





Kuesioner Irma Damayanti

Pertanyaan

Jawaban

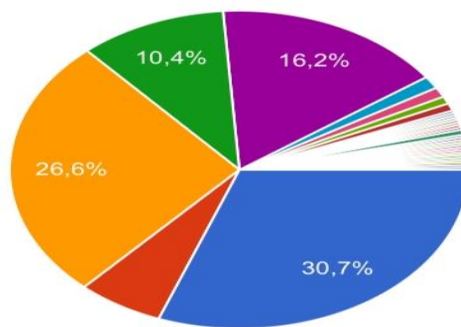
394

Setelan

Pekerjaan saat ini

Salin

394 jawaban



- Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri
 - Karyawan Swasta
 - Pengusaha
 - Lainnya*
 - IRT
 - Ibu rumah tangga
 - Freelance
 - Belum bekerja
 - Pegawai Lapangan
- ▲ 1/4 ▼



Kuesioner Irma Damayanti

Pertanyaan

Jawaban

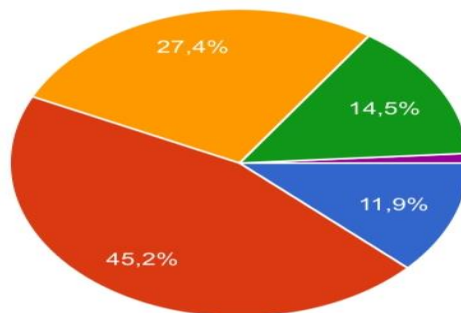
394

Setelan

Anda telah menggunakan aplikasi Shopee selama

Salin

394 jawaban



- < 1 Tahun
- 1-3 Tahun
- 3-5 Tahun
- > 5 Tahun
- < 5 Tahun