

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, Aurel Priastyca Permata. 2022. *Pengaruh E-Trust dan E-Satisfaction Terhadap Repurchase Intention yang Dimediasi Oleh E-Wom Pada Aplikasi Shopee (Survei pada Mahasiswa Manajemen UPN "Veteran" Yogyakarta)*. Tesis. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Anantasiska, Viana, Usep Suhud, and Osly Usman. *et., al.* 2021. *The Effect of Social Media Marketing Activities on Purchase Intention: A Case Study on E-commerce Consumers*. Growingscholar Publisher. The International Journal of Social Sciences World. ISSN 2690-5167. Vol. 4 No. 1
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). *E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework*. *Psychology and Marketing*, 20(2), 123–138. <https://doi.org/10.1002/mar.10063>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2020. APJII Rilis Hasil Survei Pengguna Internet Indonesia Terbaru. Buletin APJII Edisi 74, Nov 2020.
- Azam, A. (2015). *Investigation of Psychological Dimensions of Trust on E-Loyalty A Case of Saudi Arabia Consumers*. *Journal of Islamic Marketing*, 6(2), 224–24
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Statistik E-commerce 2020*. ISBN: 978-602-438-360-2. Katalog BPS:8101004 (<https://bps.go.id> diakses tanggal 30 Maret 2022).
- Benckendorff, Pierre. & Moscardo, Gianna. & Pendergast, Donna. 2010. *Tourism and generation Y*. Cambridge, MA: CAB International
- Bilgihan, A. (2016). *Gen Y Customer Loyalty in Online Shopping: An Integrated Model of Trust, User Experience and Branding*. *Computers in Human Behavior*, 61, 103–113. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.014>
- Bilgihan, A., Kandampully, J., & Zhang, T. 2016. *Towards A Unified Customer Experience in Online Shopping Environments: Antecedents and Outcomes*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8(1), 102–119.
- Bressolles, G., Durrieu, F., & Senecal, S. 2014. *A Consumer Typology Based On E-Service Quality And E-Satisfaction*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(6), 889–8964
- Bulut, Z. A. (2015). *Determinants of Repurchase Intention in Online Shopping: A Turkish Consumer's Perspective*. *International Journal of Business and Social Science*, 6(10), 55–63

- Carter, M., Wright, R., Thatcher, J. B., & Klein, R. (2014). Understanding *online* customers' ties to merchants: The moderating influence of trust on the relationship between switching costs and e-loyalty. *European Journal of Information Systems*, 23(2), 185–204. <https://doi.org/10.1057/ejis.2012.55>
- Chaffey, D., Ellis-Chadwick, F. (2009). *Internet Marketing: Strategy, Implementation And Practice*. Harlow: Pearson.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Business Research Methods*, Edisi 12, International Edition, Singapore: McGraw-Hill.
- Chiu, C. M., Wang, E. T., Fang, Y. H., & Huang, H. Y. 2014. *Understanding customers' repeat purchase intentions in B2C e-commerce: The roles of utilitarian value, hedonic value and perceived risk*. *Information Systems Journal*, 24(1), 85–114.
- Chiu, W., & Cho, H. (2019). *E-commerce Brand*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Chung, K. And Shin, J. 2010. '*The Antecedents and Consequents of Relationship Quality in Internet Shopping*', 22(4), Pp. 473–491.
- Dellarocas, C., 2003. *The Digitization of Word of Mouth: Promise and Challenges of Online Feedback Mechanisms*. *Management Science*, 49(10), pp.1407-1424.
- Dholakia, R.R., & Uusitalo, O. 2002. Switching to electronic stores: consumer characteristics and the perception of shopping benefits.
- Dwinata JS, I Putu Wahyu. 2020. *Pengaruh Karakteristik Pribadi dan Norma Subyektif pada Loyalitas Menggunakan E-commerce Generasi X dan Generasi Y*. Tesis. Yogyakarta. Program Magister Manajemen. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Gadjah Mada.
- Emeralda, Jeni Wulandari, Diang Adistya. 2020. *Analisis E-trust, E-WOM, dan E-service Quality dalam Keputusan Pembelian Online*. *Jurnal Perspektif Bisnis* Volume 3, Nomor 2, November 2020, (63-75). P-ISSN: 2338-1115, E-ISSN: 2721-1363
- Erkan, I., Evans, C., 2016. *The Influence of E-WOM in Social Media On Consumers' Purchase Intentions: An Extended Approach To Information Adoption*. *Comput. Hum. Behav.* 61, 47–55.
- Fandy, T. and Greorius, C. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Ferdinand DBA, Augusty. 2020. *Edisi Kelima: Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, DFR, Widowati, R., & Nuryakin, N. (2021). *Pengaruh Kualitas E-Service, Kepercayaan, Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Shopee*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 119-130.
- Gardiner, S., Grace, D., & King, C. 2015. Is the Australian domestic holiday a thing of the past? Understanding baby boomer, Generation X and

Generation Y perceptions and attitude to domestic and international holidays. *Journal of Vacation Marketing*, 21(4), 336–350.

Gefen, D., and Straub, D.W. (2004). *Consumer Trust in B2C E-commerce and The Importance of Social Presence: Experiments in E-Products and E-Services*. *Omega*, 32(6), 407 - 424.

Gosal, Go Brian R. 2021. *Pengaruh E-security, E-service Quality terhadap E-satisfaction dan Pengaruh E-satisfaction, E-security, dan E-service Quality terhadap Repurchase Intention Secara Langsung pada Pengguna E-commerce Tokopedia*. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.11 No.2*, 2021, p-ISSN 2338-9605.

Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Goyette, I., Ricard, L., Barger, J., & Marticotte, F. 2010. e-WOM Scale: Word of Mouth Measurement Scale for e-Services Context. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 5-23

Gruen, Thomas W; Talai Osmonbekov; Andrew J. Czapski.2005. *E-WOM: The Impact of Customer-To-Customer Online Know-How Exchange on Customer Value and Loyalty*. *Journal of Business Research*. 59, 449 – 456

Gupta, S. dan Kim, H. (2010). Value-Driven Internet Shopping: The Mental Accounting Theory Perspective. *Psychology & Marketing*, 27(1), 13-35

Haekal, Azwar dan Bambang Widjajanta. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Membeli Secara Online Pada Pengunjung Website Classifieds di Inonesia*. *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education*, Volume 1, Number 1, April 2016, hal.181-193

Hidayati, Diah Kurnia. 2021. *Hubungan Tingkat Electronic Word of Mouth (e-WOM), Tingkat eDesain Aplikasi, dan Tingkat e-Relative Advantage terhadap Tingkat repurchase Digital Perbankan Jenius di Surabaya yang Dimediasi oleh Tingkat e-Trust*. Tesis. Semarang. Program Studi Magister Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Hongjyo, Richardo L.Y., Maryam Mangantar, Fitty Valdie Arie. 2020. *Analysis Of E-Trust, Perceived Risk, And Information Quality Influences Toward Customer Purchasing Decisions Of Shopee*. *Jurnal EMBA Vol.10 No.1 Januari 2020*, Hal. 548-556 ISSN 2303-1174

Hsu, L. C., Wang, K. Y., & Chih, W. H. (2013). *Effects Of Web Site Characteristics On Customer Loyalty in B2B E-commerce: Evidence From Taiwan*. *Service Industries Journal*, 33(11), 1026–1050. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.624595>

Hsu, C.-L., Yu, L.-C., Chang, K.-C., 2017. *Exploring The Effects Of Online Customer Reviews, Regulatory Focus, And Product Type On Purchase Intention: Perceived Justice as A Moderator*. *Comput. Hum. Behav.* 69, 335–346.

- Huang, L. (2008). Exploring the determinants of E-loyalty among travel agencies. *Service Industries Journal*, 28(2), 239–254.
- Ikhsan dan Rahayu Lestari. *Pengaruh Promotion, Perceived Value, E-Service Quality dan E-Trust terhadap Repurchase Intention dan E-Loyalty Konsumen E-commerce Tokopedia di Kota Banda Aceh*. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen e-ISSN 2623-2634 Volume 4, Nomor 2, September 2021.
- Iswara, Danu. 2016. *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jalilvand, Mohammad Reza dan Neda Samiei. 2012. *The Effect of Electronic Word of Mouth on Brand Image and Purchase Intention: An Empirical Study in The Automobile Industry in Iran*. *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 30 Iss: 4.
- Javalgi, R. dan Ramsey, R., 2001. Strategic Issues of *E-commerce* as an Alternative Global Distribution System, *International Marketing Review*, 18 (4): 376-391
- Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). *Customers' Perceived Website Service Quality and Its Effects on E-Loyalty*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 438–457.
- Katadata dan Kredivo. 2020. *Report Perilaku Konsumen di Indonesia Periode 2020*. (Online) (<https://katadata.co.id> diakses tanggal 27 Maret 2022).
- Katadata dan Kredivo. 2021. *Report Perilaku Konsumen di Indonesia Periode 2021*. (Online) (<https://katadata.co.id> diakses tanggal 27 Maret 2022).
- Katadata dan Kredivo. 2022. *Perilaku Konsumen di Indonesia Periode 2022*. (Online) (<https://katadata.co.id> diakses tanggal 27 Maret 2022).
- Katherine Taken Smith. 2011. *Digital Marketing Strategies That Millennials Find Appealing, Motivating, Or Just Annoying*. *Journal of Strategic Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2021. *Bisnis E-commerce Semakin Gurih* (Online), (<https://m.kominfo.go.id/> diakses tanggal 01 April 2022).
- Kim, J., Fiore, A.M., & Lee, H.H. (2007). Influences of *Online* Store Perception, Shopping Enjoyment, and Shopping Involvement on Consumer Patronage Behavior Towards An *Online* Retailer. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(2), 95–107.
- Kim, J., Jin, B., & Swinney, J.L. (2009). *The Role of Retail Quality, E-Satisfaction And E-Trust in Online Loyalty Development Process*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(1), 239–247.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kusnandar, Viva Budi. 2021. *Penetrasi Internet Indonesia Urutan ke-15 di Asia pada 2021*, (Online), (<https://databoks.katadata.co.id> diakses tanggal 31 Maret 2022)
- Ladhari, R. 2010. *Developing ESQ scales: A literature review*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(6), 464-477.
- Ladhari, R., Ladhari, I., & Morales, M. (2011). *Bank Service Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions*. *International Journal of Bank Marketing*, 29(33), 224-246
- Latan, H. dan Ghozali, I. 2012. *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lee, E.-J., Shin, S.Y., 2014. *When Do Consumers Buy Online Product Reviews? Effects Of Review Quality, Product Type, And Reviewer's Photo*. *Comput. Hum. Behav.* 31, 356–366.
- Leung, Larry Sau Kei. 2020. *The Impact of Diurnal Preferences on Customer Satisfaction, Word of Mouth and Repurchasing: A Study in Indian College Online Shoppers*. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation* 16(1) 21–30, 2020.
- Lidwina, Andrea. 2019. *Infografik: Indonesia Pasar Terbesar E-commerce di Asia Tenggara* (Online), (<https://katadata.co.id/> diakses tanggal 01 April 2022).
- Lidwina, Andrea. 2021. *Pengguna E-commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*. (Online). (<https://katadata.co.id/> diakses tanggal 01 April 2022).
- Mahkota, A. P., Suyadi, I., & Riyadi. 2014. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1-7.
- Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. 2017. *Marketing Research: An Applied Approach*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Manurung, S. P., & Pins, K. 2016. *Analyzing the Influence of Trust, Information Quality, and Perceived Ease of Use on Purchasing Decision Online*. 4th Gadjah Mada International Conference on Economics and Business: Research, Production, and Business Model Trilemma in the ASEAN Economic Community, Vol. 4, 146-16. Gadjah Mada University.
- McKinsey & Company. 2018. *The Digital Archipelago: How Online Commerce is Driving Indonesia's Economic Development*.
- Meybiani, G. Faustine, and H. Siaputra, "Pengaruh Ewom Dan Online Trust Terhadap Purchase Intention Di Agoda," vol. 7, no. 2, pp. 486–499
- Mowen, J., & Minor. M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Muchlis, Gatot Wijayanto, Sri Endang Komita. 2021. *Pengaruh E-Statifaction dan E-trust terhadap Repurchase Intention Melalui E-Word of Mouth (e-WOM) sebagai Variabel Intervening E-commerce Bukalapak pada*

*Generasi Y*. Jurnal Ekonomi KIAM Vol. 32, No.1, Juni 2021. e-ISSN 2597-7393.

- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, & Harun, A. (2021). *Kualitas E-Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan: Analisis Loyalitas Konsumen Market Place*. Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi, 8(2), 237-254
- Murdifin, Imaduddin., Ashoer, Muhammad., Modding, Basri., Basalamah, Salim. 2020. *What Drives Consumers Repurchase Intention in Mobile Apps? An Empirical Study from Indonesia*. Revista Espacios, ISSN: 0798-1015 Volumen 41 No. 19 Ano 2020 Art. 14.
- Myers, K. K., and Sadaghiani, K. 2010. *Millennials in the Workplace: A Communication Perspective on Millennials' Organizational Relationships and Performance*. Journal of Business and Psychology, 225-238.
- Nadhira, A., Setyaning, A., & Nugroho, S. S. (2020). *The Influence of Website Characteristics on Customer Satisfaction and E-WOM in Indonesia*. 24(2), 148–167.
- Naumovska, L. 2017. *Marketing Communication Strategies for Generation Y – Millennials*. Business Management and Strategy.
- Novita, Yeyen, Pandu Nur Wicaksono, Faiz Nasokha, Rifda Nabila. 2022. *Repurchase Intention of Z-Generation in the Indonesian Marketplace*. Journal of Management and Business ISSN (online): 2615-8590 ISSN (print): 2615-6385
- Nurlina, N. (2018). *Pengaruh E-Service Quality, Dan Kepercayaan Online Terhadap Minat Pembelian Toko Online Di Tokopedia*. Jurnal Lentera Bisnis, Vol. 6 No.2 2017.
- Nusjirwan, Regan, R., and Nardo, R. 2020. *The Role of Service Quality and Trust in Building Customer Satisfaction and Loyalty*. Budapest International Research and Critics Institute Journal (BIRCI-Journal) Vol 3 (4): 4059-4069.
- Nuzulita, Nania. 2018. *Keuntungan Dan Risiko Sosial Serta Kecemasan Privasi Pada Penggunaan Media Sosial Berdasarkan Tingkatan Generasi*. Tesis. Surabaya. Magister Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan Komputer Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Oebit, Zakwannur dan Puspita Kencana Sari. 2018. *Pengaruh E-Servicescape Terhadap Trust dan Dampaknya Pada Repurchase Intention: Studi Kasus Go-Food*. Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System), Volume 14, Issue 2.
- Paludi, S. (2016). Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth (E-Wom) terhadap Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, dan Loyalitas Destinasi Perkampungan Budaya Betawi (PBB) Setu Babakan Jakarta Selatan. Tesis. MM IBN Jakarta.

- Parment, Anders, 2013. *Generation Y Vs. Baby Boomers: Shopping Behavior, Buyer Involvement and Implications for Retailing*. Journal of Retailing and Consumer Services, Elsevier, vol. 20(2).
- Pasumартy, P. 2015. *E-loyalitas dan E-satisfaction dari E-commerce*. Jurnal International Manajemen dan Ilmu Sosial, 3(11), 489-496.
- Prasetyo, Aditya Nur dan Husna Leila Yusran. 2022. *Pengaruh E-Service Quality dan E-trust terhadap Repurchase Intention melalui E-satisfaction pada Pengguna E-commerce*. International Journal of Demos Volume 4, Issue 1, April 2022 E-ISSN 2721-0642
- Pratondo, K., & Zaid, Z. 2021. *Loyalitas Pelanggan Selama Pandemi: Memahami Loyalitas Melalui Lensa Kualitas Layanan Ride Hailing Online*. Jurnal Internasional Ilmu Sosial dan Bisnis, 5(1), 69-75.
- Purani, Keyoor, Kumar, Deepak, Sahadev, Sunil. 2019. *E-Loyalty Among Millennials: Personal Characteristics and Social Influences*.
- Purnami, N. M. And Nurcaya, I. N. 2015. *Pengaruh E-Trust, Perceived Usefulness Dan E-Satisfaction Terhadap Online Repurchase Intention* Pp. 1–8
- Pusparisa, Yosepha. 2020. *Daftar Negara Pengguna Smartphone Terbanyak, Indonesia Urutan Berapa*, (Online), (<https://databoks.katadata.co.id/> diakses tanggal 30 Maret 2022).
- Puspita, Al Mukaromah Dewi, Sudarmiatin, Titit Shinta Dhewi. 2022. *The Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty with E-WOM and Brand Image as Mediating Variables* (Study on Shopee Food Consumers in Malang City). International Journal of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS) E-ISSN: 2808-1765 Volume 2, Number 1, August 2022, Page. 278 – 285
- Putra, Bagus Nyoman Kusuma dan Tiksnayana Vipraprastha. 2022. *Personal Branding, Social Media Marketing, Dan Word of Mouth Dalam Meningkatkan Buying Decision Pada Konsumen E-commerce Shopee*. MODUS Vol. 34 (1): 75-84 ISSN 0852-1875 / ISSN (Online) 2549-3787.
- Putra, D. S., Zamrudy, Z., & Kadir, A. (n.d.). 2021. Digital Wallet Promotion Strategy Towards Customer Loyalty During Pandemic Covid'19. International Journal of Economics, Management, Business, And Social Science (IJEMBIS). Volume 1, Issue 3, September 2021.
- Putri, Aurelia Salsabila dan Roni Zakaria. 2020. *Analisis Pemetaan E-commerce Terbesar di Indonesia berdasarkan Model Kekuatan Ekonomi Digital*. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2020. ISSN: 2579-6429.
- Putri, DF, & Sumaryono, S. 2021. *Peran Persepsi Terhadap Electronic Service Quality Dan Electronic Word-Of-Mouth (E-WOM) Terhadap Intensifikasi Pembelian Ulang Melalui E-commerce*. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, 9(2), 164-171.
- Rahmandika, Muhammad Daffa dan Factor Rohman. 2022. *Pengalaman Pelanggan, Ulasan Pelanggan Secara Daring, dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang*. Jurnal Manajemen

- Retnowati, Novita. 2017. *Pengaruh E-WOM (Electronic Word of Mouth) pada Situs Social Commerce Terhadap Niat Beli Generasi X, Y, dan Z*. Surabaya. Tesis. Program Magister Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Noverber.
- Reichheld, F.F., Scheffer, P. (2000). *E-Loyalty*. Harvard Business Review, Vol.78 No. 4.
- Ribbink, D., Riel, A. C. R. Van, Liljander, V., & Streukens, S. 2004. Comfort your *online* customer: quality, trust, and loyalty on the internet. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(6), 446–456.
- Rizal, H., Yussof, S., Amin, H., Chen-Jung, Ku. 2018. *E-WOM Towards Homestays Lodging: Extending the Information System Success Model*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.
- Romdonny, J., and Rosmadi, MLN (2019). *Factors Affecting Customer Loyalty in Products*. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal Vol 2 (1):337-343*.
- Safa, N. S., & Von Solms, R. (2016). *Customers Repurchase Intention Formation in E-commerce*. *SA Journal of Information Management*, 18(1), 1–9. doi: <https://doi.org/10.4102/sajim.v18i1.712>
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta
- Saodin, Suharyono, Arifin Zainul, Sunarti. 2019. *The Influence of E-Service Quality Toward E-Satisfaction, E-Trust, E-Word of Mouth and Online Repurchase Intention: A Study on The Consumers of The Three-Star Hotels in Lampung*. *RJOAS*, 9(93), September 2019.
- Saputra, Ahmad. 2017. "Analisis Pengaruh Penerapan *E-commerce* Dan Kualitas." *Manajemen Bisnis STIE IBBI* 27 (1).
- Sichtmann, C. 2007. 'An Analysis of Antecedents and Consequences of Trust in A Corporate Brand', *European Journal Of Marketing*, 41(9–10), Pp. 999–1015.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indek.
- Sugianto, Raphael Vivaldo dan Ritzky Karina M.R Brahmana. 2018. Pengaruh *Self-Congruity, Curiosity, dan Shopping Well-Being Terhadap Pola Konsumsi Fast Fashion Pada Generasi Millennial Di Surabaya*. *Jurnal AGORA* Vol. 6, No. 1, (2018) 1-6
- Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang dan Fandy Tjiptono. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Tang, T., & Huang, R. 2015. *The Relationships among Trust, Customer Online Behaviors*, 1(2), 16–25.



- Tataningtyas, Luluk dan Endang Tjahjaningsih. 2022. *Faktor Yang Mempengaruhi E-Trust serta Dampaknya Pada Repurchase Intention*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, ISSN: 1979-0155 Vol.15, No.1, Juli 2022, pp. 55 – 67.
- Upamannyu, Nischay Kumar and Chanda Gulati. 2015. *The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Repurchase Intention: The Moderating Influence of Perceived CSR*. International Journal of Research in IT, Management and Engineering ISSN 2249-1619, Impact Factor: 5.309, Volume 5, Issue 4, April 2015
- Valvi, A. C., & West, D. C. 2013. *E-Loyalty Is Not All About Trust, Price Also Matters: Extending Expectation-Confirmation Theory in Bookselling Websites*. Journal of Electronic Commerce Research, 14(1), 99–123.
- Van Ark, B. 2016. *The Productivity Paradox of The New Digital Economy*. *International Productivity Monitor*, 31(3).
- Van Ark, B., Erumban, A., Corrado, C., Levanon, G. 2016. *Navigating the New Digital Economy: Driving Digital Growth and Productivity from Installation to Deployment*. Conference Board, Incorporated.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. 2003. *A Proposed Model Of E-Trust For Electronic Banking*. Technovation, 23(11), 847–860. Doi: [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(03\)00130-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(03)00130-5).
- Yuhui, Zhao. 2021. *The Impact of E-service Quality, Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Behavior (Repurchase intention and WOM) in Online Shopping in China*. Dissertation of Masters in Marketing, presented to the Faculty of Economics of University of Coimbra to obtain a Masters' degree. Coimbra. Faculdade De Economia. Universidade De Coimbra.
- Yunus, Mahyunnisa, Amrin Fauzi, Endang Sulistya Rini. 2021. *The Effect Of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention Through Online Consumer Review As Intervening Variables In The Marketplace Shopee*. JRSSEM 2021, Vol. 01, No. 6, 669 – 679 E-ISSN: 2807 - 6311, P-ISSN: 2807 – 6494.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Malhotra, A. 2002. *Service Quality Delivery Through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge*. Journal of the Academy of Marketing Science, 30 (4), 362-375.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. Services marketing Integrating Customer Focus Across the Firm. In Business Horizons (Seventh Ed, Vol. 51, Issue 3). McGraw-Hill.
- Zhu, D.H., Chang, Y.P., Luo, J.J., 2016. *Understanding The Influence of C2C Communication on Purchase Decision In Online Communities From A Perspective Of Information Adoption Model*. Telemat. Inform. 33, 8–16.
- Zhou, T., Lu, Y., and Wang, B. 2009. *The Relative Importance of Website Design Quality and Service Quality in Determining Consumers' Online Repurchase Behavior*. Information Systems Management, 26 (4), 327-337

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Repurchase Intention* Melalui *E-Word of Mouth (E-WOM)* Sebagai Variabel Intervening Pada Media Aplikasi *E-Commerce* Shopee Konsumen Generasi Y di Kota Makassar

Bapak/Ibu Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Gracela Marisa Sanapang, mahasiswi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, mengharapkan kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian ini yang berjudul "Pengaruh *E-service Quality* dan *E-trust* terhadap *Repurchase Intention* Melalui *E-Word of Mouth* Sebagai Variabel Intervening Pada Media Aplikasi *E-commerce* Shopee Konsumen Generasi Y di Kota Makassar".

Dimohon kesediaan Anda untuk memberikan informasi yang sesuai dengan pengalaman Anda secara jujur dan lengkap agar keabsahan dan kebenaran dalam penelitian ini bisa dipertanggungjawabkan. Semua informasi yang Anda berikan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Saya mengucapkan terimakasih dan sangat menghargai atas kesediaan waktu serta partisipasi Anda dalam membantu penelitian saya ini.

Salam Peneliti  
Gracela Marisa Sanapang.

#### A. Pertanyaan Saringan

Mohon menjawab pertanyaan berikut ini dan memilih salah satu pilihan dengan melingkari atau memberikan tanda silang pada salah satu pilihan.

1. Apakah Anda sudah pernah melakukan aktivitas belanja secara *online* menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Berapa jumlah transaksi pembelian Anda selama menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee?
  - a. 2 kali
  - b. 3-10 kali
  - c. > 10 kali
3. Apakah Anda kelahiran tahun 1981-1996?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Apakah saat ini Anda berdomisili di kota Makassar?
  - a. Ya
  - b. Tidak

## B. Identitas Responden

Jawablah seluruh pertanyaan pada kuesioner ini. Semua informasi yang Anda berikan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
  - a. SMA
  - b. D3
  - c. S1
  - d. S2
5. Pekerjaan :
  - a. Pegawai Negeri Sipil
  - b. Pegawai BUMN
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Pelajar/Mahasiswa

## C. Variabel Penelitian

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- a. Saya mengharapkan Anda untuk menjawab setiap butir pertanyaan dalam daftar kuisisioner ini sesuai dengan pengalaman Anda selama menggunakan *e-commerce* Shopee.
- b. Pilihlah salah satu jawaban dari lima alternatif jawaban, jawaban yang anda inginkan dengan memberi tanda ceklis (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Ragu-Ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

*E-service Quality*

1. Konfirmasi pemesanan Anda di *e-commerce* Shopee dikirimkan dengan akurat sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
2. Proses pembelian pada *e-commerce* Shopee sangat mudah.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
3. Respon layanan customer service *e-commerce* Shopee cepat

- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
4. *Customer service* dari *e-commerce* Shopee tanggap dalam menanggapi dan membantu apabila Anda ada masalah dalam pemesanan.
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
5. Saluran komunikasi di *e-commerce* Shopee tersedia.
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
6. Akses informasi di *e-commerce* Shopee mudah.
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
7. Informasi pribadi Anda sebagai customer di *e-commerce* Shopee terlindungi.
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
8. Anda merasa aman dalam mengakses aplikasi *e-commerce* Shopee sampai sekarang ini.
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
9. Struktur katalog dan tampilan fitur menu di *e-commerce* Shopee menarik dan tidak membingungkan dalam penggunaannya.
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
10. Informasi terkait produk dan alur pelayanan yang disediakan oleh *e-commerce* Shopee lengkap
- a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju

*E-trust*

1. Anda percaya bahwa aplikasi e-commerce Shopee memiliki kemampuan untuk menyediakan barang yang berkualitas bagi pelanggan.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
2. Anda percaya bahwa E-commerce Shopee memiliki kemampuan untuk melakukan penjualan secara online, sehingga mampu mengirimkan barang tepat pada waktunya.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
3. Anda percaya bahwa E-commerce Shopee memiliki kemampuan yang baik dalam mengamankan transaksi.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
4. Anda percaya bahwa E-commerce Shopee telah diakui eksistensinya oleh pihak-pihak lain, seperti supplier, distributor, jasa pengiriman, dan sebagainya.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
5. Anda percaya bahwa E-commerce Shopee memenuhi tanggung jawab terhadap pelanggan.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
6. Anda merasa bahwa E-commerce Shopee sebagai e-commerce yang memenuhi komitmen dalam menjalankan bisnis e-commerce secara online.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
7. Anda percaya bahwa E-commerce Shopee jujur dalam memberikan pelayanan.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju

8. Anda tidak dikenakan biaya tambahan diluar yang sudah diperhitungkan dalam aplikasi e-commerce Shopee.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
9. Anda measa bahwa E-commerce Shopee akan selalu menjaga reputasinya.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
10. Anda merasa bahwa E-commerce Shopee memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
11. Sebagai pengguna E-commerce Shopee, Anda merasa e-commerce Shopee memiliki kemauan untuk memberikan keuntungan bagi pelanggannya.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
12. Sebagai pengguna E-commerce Shopee, Anda merasa bahwa e-commerce Shopee memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju

#### *E-WOM*

1. Anda sering mengakses informasi terkait review produk dari konsumen lain secara online pada aplikasi e-commerce Shopee untuk mengetahui produk apa yang membuat kesan yang baik bagi orang lain.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
2. Anda sering mengumpulkan informasi *review* produk dari konsumen lain secara *online* di aplikasi *e-commerce* *Shopee* sebelum saya melakukan pembelian kembali.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju
  - c. Ragu-Ragu

- d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
3. Anda menilai bahwa pengguna *e-commerce* Shopee banyak memberikan ulasan pada aplikasi *e-commerce* Shopee.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  4. Anda pernah melakukan pembelian karena membaca komentar positif terhadap pelayanan *e-commerce* Shopee pada kolom ulasan yang tersedia di aplikasi.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  5. Anda pernah mengurungkan niat pembelian karena membaca komentar negatif terhadap pelayanan *e-commerce* Shopee pada kolom ulasan yang tersedia di aplikasi.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  6. Anda menilai bahwa *e-commerce* Shopee memberikan penjelasan tentang deskripsi kualitas produk yang tersedia di aplikasi.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  7. Anda menilai bahwa *e-commerce* Shopee memberikan penjelasan tentang alur pelayanan *e-commerce* Shopee yang tersedia pada aplikasi.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  8. Anda menilai bahwa *e-commerce* Shopee memberikan informasi tentang penawaran harga produk yang tersedia di aplikasi dengan jelas.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju

#### *Repurchase Intention*

1. Anda bermaksud untuk terus membeli produk dengan menggunakan *e-commerce* Shopee untuk pembelian di masa mendatang.
  - a. Sangat Tidak Setuju
  - b. Tidak Setuju

- c. Ragu-Ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat Setuju
2. Probabilitas bahwa Anda akan menggunakan aplikasi e-commerce Shopee sesering mungkin.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  3. Kemungkinan Anda akan menceritakan pengalaman positif Anda menggunakan aplikasi e-commerce Shopee ini kepada teman atau kerabat Anda.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  4. Kemungkinan Anda akan merekomendasikan aplikasi e-commerce Shopee ini kepada teman atau kerabat Anda.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  5. Anda akan menjadikan aplikasi e-commerce Shopee sebagai preferensi utama Anda dalam melakukan transaksi online.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  6. Kemungkinan Anda baru akan menggantikan aplikasi e-commerce Shopee sebagai preferensi utama ketika aplikasi tersebut sudah tidak ada.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  7. Sebagai pengguna e-commerce Shopee, Anda akan mencari informasi berkaitan dengan aplikasi e-commerce Shopee yang menjadi preferensi.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu
    - d. Setuju
    - e. Sangat Setuju
  8. Sebagai pengguna e-commerce Shopee, Anda akan mencari informasi untuk mendukung hal-hal positif dari e-commerce Shopee.
    - a. Sangat Tidak Setuju
    - b. Tidak Setuju
    - c. Ragu-Ragu



- d. Setuju
- e. Sangat Setuju

Penutup

Saya mengucapkan terimakasih dan sangat menghargai atas kesediaan waktu serta partisipasi Anda dalam membantu penelitian saya ini.

Salam Peneliti

Gracela Marisa Sanapang

## Lampiran 2. Data Responden

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
1	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
2	Perempuan	Pegawai BUMN	D3	2 Kali
3	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	>10 Kali
4	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
5	Laki-Laki	PNS	S2	3-10 Kali
6	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
7	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	>10 Kali
8	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	2 Kali
9	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
10	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
11	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	3-10 Kali
12	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
13	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
14	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
15	Perempuan	PNS	S1	>10 Kali
16	Perempuan	PNS	S1	3-10 Kali
17	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
18	Laki-Laki	wiraswasta	S1	2 Kali
19	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	3-10 Kali
20	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	D3	3-10 Kali
21	Perempuan	Wiraswasta	S1	>10 Kali
22	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S2	2 Kali
23	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
24	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
25	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
26	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	3-10 Kali
27	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
28	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
29	Perempuan	PNS	S1	3-10 Kali
30	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	3-10 Kali
31	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S2	3-10 Kali
32	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
33	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
34	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
35	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
36	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
37	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
38	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
39	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
40	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
41	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
42	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
43	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
44	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	S1	>10 Kali
45	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	>10 Kali
46	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	S1	>10 Kali
47	Perempuan	PNS	S1	>10 Kali
48	Perempuan	PNS	S1	3-10 Kali
49	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
50	Perempuan	PNS	S1	>10 Kali
51	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	>10 Kali
52	Laki-Laki	wiraswasta	S1	>10 Kali
53	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
54	Perempuan	PNS	S1	3-10 Kali
55	Perempuan	PNS	S1	3-10 Kali
56	Perempuan	PNS	S1	>10 Kali
57	Laki-Laki	PNS	SMA	3-10 Kali
58	Perempuan	PNS	S1	>10 Kali
59	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S2	>10 Kali
60	Perempuan	PNS	SMA	3-10 Kali
61	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
62	Perempuan	PNS	S1	3-10 Kali
63	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
64	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	3-10 Kali
65	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
66	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
67	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
68	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
69	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
70	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
71	Laki-Laki	wiraswasta	D3	3-10 Kali
72	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
73	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
74	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
75	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
76	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
77	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
78	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	3-10 Kali
79	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
80	Laki-Laki	Wiraswasta	S2	>10 Kali
81	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
82	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
83	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	>10 Kali
84	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
85	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
86	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
87	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
88	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	3-10 Kali
89	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
90	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
91	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	3-10 Kali
92	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
93	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
94	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
95	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
96	Perempuan	Wiraswasta	S1	>10 Kali
97	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
98	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
99	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
100	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
101	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	3-10 Kali
102	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
103	Perempuan	Wiraswasta	S1	>10 Kali
104	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
105	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
106	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
107	Laki-Laki	PNS	S2	3-10 Kali
108	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	2 Kali
109	Perempuan	Wiraswasta	SMA	>10 Kali
110	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
111	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
112	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
113	Laki-Laki	PNS	D3	3-10 Kali
114	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
115	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
116	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
117	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
118	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	>10 Kali
119	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
120	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
121	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
122	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	3-10 Kali
123	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	2 Kali
124	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
125	Perempuan	Wiraswasta	SMA	>10 Kali
126	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
127	Perempuan	Wiraswasta	D3	2 Kali
128	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
129	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
130	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	>10 Kali
131	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
132	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
133	Perempuan	Wiraswasta	SMA	3-10 Kali
134	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
135	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
136	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
137	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	2 Kali
138	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
139	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
140	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
141	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
142	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	3-10 Kali
143	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
144	Perempuan	Wiraswasta	SMA	>10 Kali
145	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	2 Kali
146	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
147	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
148	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	3-10 Kali
149	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
150	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
151	Perempuan	Wiraswasta	SMA	3-10 Kali
152	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
153	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
154	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S2	2 Kali
155	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	2 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
156	Perempuan	Wiraswasta	SMA	3-10 Kali
157	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
158	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
159	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
160	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
161	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	>10 Kali
162	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
163	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
164	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S2	>10 Kali
165	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
166	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
167	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	3-10 Kali
168	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	>10 Kali
169	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
170	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	2 Kali
171	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
172	Perempuan	Wiraswasta	SMA	3-10 Kali
173	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
174	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
175	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
176	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
177	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	3-10 Kali
178	Perempuan	Wiraswasta	SMA	>10 Kali
179	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
180	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
181	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
182	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
183	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
184	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
185	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	>10 Kali
186	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
187	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
188	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
189	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	3-10 Kali
190	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
191	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
192	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	2 Kali
193	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
194	Perempuan	Wiraswasta	SMA	>10 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
195	Laki-Laki	PNS	S2	3-10 Kali
196	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	>10 Kali
197	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
198	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
199	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
200	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
201	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
202	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
203	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
204	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	2 Kali
205	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
206	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
207	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
208	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
209	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	3-10 Kali
210	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
211	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
212	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
213	Perempuan	Wiraswasta	D3	>10 Kali
214	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
215	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
216	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	2 Kali
217	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
218	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
219	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
220	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
221	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	3-10 Kali
222	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
223	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
224	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
225	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
226	Perempuan	Pegawai Swasta	SMA	2 Kali
227	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	2 Kali
228	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
229	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	>10 Kali
230	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
231	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
232	Perempuan	Wiraswasta	D3	>10 Kali
233	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
234	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
235	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
236	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
237	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
238	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
239	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
240	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	2 Kali
241	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	2 Kali
242	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S2	3-10 Kali
243	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
244	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
245	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
246	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
247	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
248	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
249	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
250	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
251	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
252	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
253	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
254	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	>10 Kali
255	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
256	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	2 Kali
257	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
258	Laki-Laki	PNS	S2	3-10 Kali
259	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	2 Kali
260	Perempuan	Wiraswasta	S1	>10 Kali
261	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
262	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
263	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
264	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
265	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
266	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
267	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
268	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	>10 Kali
269	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
270	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
271	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
272	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali



No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
273	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	>10 Kali
274	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
275	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
276	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
277	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
278	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
279	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
280	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	2 Kali
281	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	D3	>10 Kali
282	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
283	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
284	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
285	Laki-Laki	PNS	S1	>10 Kali
286	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
287	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	2 Kali
288	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
289	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
290	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
291	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
292	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
293	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
294	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	2 Kali
295	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
296	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	>10 Kali
297	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
298	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	3-10 Kali
299	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
300	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	>10 Kali
301	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
302	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
303	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
304	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
305	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
306	Laki-Laki	PNS	S2	3-10 Kali
307	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
308	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
309	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
310	Perempuan	Wiraswasta	S1	>10 Kali
311	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	2 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
312	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	>10 Kali
313	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
314	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
315	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	>10 Kali
316	Laki-Laki	PNS	S2	3-10 Kali
317	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
318	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
319	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
320	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
321	Perempuan	Wiraswasta	D3	>10 Kali
322	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
323	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	S1	3-10 Kali
324	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
325	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	>10 Kali
326	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
327	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	2 Kali
328	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	3-10 Kali
329	Laki-Laki	PNS	D3	3-10 Kali
330	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
331	Perempuan	Wiraswasta	S1	2 Kali
332	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
333	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
334	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
335	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
336	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
337	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	D3	>10 Kali
338	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
339	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
340	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
341	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
342	Laki-Laki	Wiraswasta	S1	2 Kali
343	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
344	Perempuan	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
345	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
346	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
347	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
348	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
349	Laki-Laki	Wiraswasta	D3	3-10 Kali
350	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1	2 Kali

No	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Pengalaman Berbelanja
351	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	>10 Kali
352	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
353	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
354	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
355	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	3-10 Kali
356	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
357	Perempuan	Wiraswasta	D3	>10 Kali
358	Perempuan	Pegawai Swasta	S2	3-10 Kali
359	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
360	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
361	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
362	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
363	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
364	Laki-Laki	PNS	S1	2 Kali
365	Laki-Laki	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
366	Perempuan	Pegawai BUMN	S2	3-10 Kali
367	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
368	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	>10 Kali
369	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
370	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	2 Kali
371	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
372	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S2	2 Kali
373	Perempuan	Pegawai BUMN	S1	2 Kali
374	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
375	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
376	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S2	2 Kali
377	Laki-Laki	PNS	D3	>10 Kali
378	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	S1	2 Kali
379	Perempuan	Pegawai Swasta	S1	3-10 Kali
380	Laki-Laki	PNS	S2	>10 Kali
381	Perempuan	Pegawai Swasta	D3	3-10 Kali
382	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	D3	>10 Kali
383	Laki-Laki	PNS	S1	3-10 Kali
384	Laki-Laki	Pegawai BUMN	S2	>10 Kali

**Lampiran 3. Jawaban Responden 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
1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
7	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
10	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
11	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
12	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
13	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
14	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
23	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4
26	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
27	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
28	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
30	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
31	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
35	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
38	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
42	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
47	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
49	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
50	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
51	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
52	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
53	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
56	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
59	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
60	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
61	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
62	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
65	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
66	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
69	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
70	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
71	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
72	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
73	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
99	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
100	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
103	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
106	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
107	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
108	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
109	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5
112	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
113	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5
116	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
117	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
118	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
119	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
121	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
122	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
123	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
124	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
125	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
126	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
127	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
128	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
129	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4
130	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
132	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
133	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
134	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
135	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
136	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
138	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
141	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5
142	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4
146	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
147	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
148	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
149	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
150	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
151	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
152	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
153	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
159	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
160	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
162	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
164	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
166	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
167	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
169	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
170	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
171	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
172	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
173	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
199	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
201	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
202	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
203	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
206	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
207	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
209	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
214	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
215	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
216	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
217	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
218	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
220	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
221	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
222	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
223	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
224	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
227	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
228	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
229	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5
230	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3
233	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
236	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
237	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
238	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5
239	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
240	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
243	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
244	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
245	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
246	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
247	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2
248	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
249	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4
250	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4
251	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4
252	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
253	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
254	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
255	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
256	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
257	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
260	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
263	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
264	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
267	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
270	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
271	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
272	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
273	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
299	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
300	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4
301	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
302	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
303	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
304	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
307	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4
308	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
309	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5
310	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
311	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
314	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
315	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2
316	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
317	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
318	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
319	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3
320	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
321	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
322	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
323	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
324	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
325	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4
326	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
327	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4
328	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
329	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
330	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
331	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
335	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
340	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
341	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
342	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
345	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
346	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4



No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
374	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
375	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3
376	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
377	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4
382	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3
383	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
384	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
27	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
29	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
32	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
35	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
40	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
41	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
47	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
48	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
74	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
75	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
76	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
78	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
86	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
92	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
93	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
96	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
97	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4
104	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
105	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
106	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
107	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
108	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4
109	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
110	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
111	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5
112	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
113	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
114	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
115	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
116	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
117	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
118	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4
119	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
120	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
121	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
122	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
123	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
124	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
125	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
126	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
127	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4
128	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
129	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2
130	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
131	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
134	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
135	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
136	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
137	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
139	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
140	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
141	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4
142	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4
143	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
144	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
145	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3
146	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
147	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
148	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
150	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
151	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
152	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3
153	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
154	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
157	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3
158	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5
159	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
160	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
161	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3
162	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
164	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
165	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
166	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
168	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
169	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4
170	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
172	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
173	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
174	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
175	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
176	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	2	4
177	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
178	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3	4
179	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3
180	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
183	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
191	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
192	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
194	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
195	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
196	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
199	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
200	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
201	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
205	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
206	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
207	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
208	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
210	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
213	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
214	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
216	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
217	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
218	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
219	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
230	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4
231	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
232	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
233	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
235	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
236	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
238	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
239	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
240	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
241	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
242	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
243	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
244	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
245	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5
246	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5



No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
276	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
277	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3
279	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
280	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
281	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
282	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
283	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
284	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
285	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
286	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
288	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
291	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
292	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
293	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
294	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
295	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
296	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
297	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4





No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
324	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
325	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
326	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
327	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
328	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
329	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
330	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
331	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
332	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
333	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
337	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
345	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
347	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
349	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
351	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
352	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
353	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
354	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
355	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
356	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
357	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
359	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
360	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5
361	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
362	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
363	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
364	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
365	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
366	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
369	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
370	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4
371	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
372	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
373	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
374	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
375	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
376	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
377	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
378	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
379	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
380	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
381	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
384	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4

**Lampiran 5. Jawaban Responden Variabel *E-Word of Mouth***

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
1	5	5	5	5	4	5	4	5
2	3	3	3	3	3	2	3	3
3	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	3	3	4
5	4	3	4	2	3	1	3	3
6	3	4	4	2	4	4	4	4
7	5	5	4	5	5	5	5	5
8	3	3	2	3	3	1	3	3
9	3	5	5	4	5	5	5	5
10	2	3	3	2	3	1	3	1
11	3	3	4	4	4	3	4	3
12	5	5	4	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	5	4	4	3	4	5
15	3	4	3	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4
17	2	4	3	3	4	4	4	3
18	4	3	3	4	3	1	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	4
20	3	3	3	3	3	1	3	3
21	5	4	5	5	5	4	5	5
22	3	3	2	3	2	3	3	4
23	5	5	5	5	5	3	5	5
24	5	5	5	5	4	2	5	5
25	5	5	5	5	4	4	4	5
26	3	3	4	3	4	1	3	3
27	4	4	4	4	5	5	4	4
28	5	5	5	5	5	4	5	5
29	3	3	3	3	3	1	2	3
30	5	5	4	4	5	5	5	4
31	4	4	4	4	4	5	4	4
32	4	3	4	3	4	3	4	3
33	3	5	3	3	4	5	4	4
34	3	3	2	3	4	4	4	3
35	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	2	5	4
37	3	3	3	3	3	2	3	4
38	4	4	5	4	4	5	4	5
39	4	5	5	3	5	5	4	4
40	4	4	2	5	5	2	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4



No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
84	5	5	5	5	5	5	4	5
85	4	5	4	4	5	5	5	5
86	2	3	3	3	3	2	4	3
87	5	4	4	4	4	2	4	3
88	4	4	4	4	4	1	4	4
89	5	5	4	4	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	4	5
91	5	4	4	4	5	4	4	4
92	4	4	5	5	5	3	5	4
93	5	5	5	5	4	5	4	5
94	4	4	4	5	4	3	4	3
95	4	5	4	4	5	5	5	5
96	5	5	4	5	5	5	4	5
97	5	4	4	5	4	3	4	4
98	5	5	4	5	5	5	5	5
99	5	5	4	4	4	5	4	5
100	4	4	4	4	5	5	5	4
101	5	4	4	5	4	3	4	4
102	5	5	4	4	4	3	5	5
103	2	5	4	4	4	3	4	4
104	5	5	4	4	4	3	5	5
105	5	5	4	4	4	4	5	5
106	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	5	4	5	4	4	5	5
108	4	4	4	4	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	5	5	5
111	4	5	4	3	4	4	4	5
112	4	5	4	5	5	4	5	5
113	3	4	4	4	3	4	5	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5
115	4	4	4	4	3	3	4	4
116	3	5	4	3	4	4	5	5
117	5	5	4	4	4	4	5	5
118	3	5	4	4	4	4	5	5
119	5	5	4	4	4	3	5	5
120	3	5	4	4	4	3	5	5
121	4	4	5	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	3	4	4
123	3	4	4	4	3	4	4	4
124	5	5	5	4	5	5	4	4
125	5	5	5	4	5	4	5	5

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
126	5	5	5	4	5	5	5	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	5	4	4	4	4	5	5
129	3	4	3	3	4	2	4	3
130	4	5	5	4	5	5	5	5
131	3	3	3	3	3	3	3	3
132	5	5	4	4	5	4	4	4
133	3	3	4	4	5	5	3	3
134	5	5	4	4	5	5	5	5
135	4	4	4	5	5	5	5	5
136	4	3	4	4	3	1	3	3
137	4	4	4	4	5	5	4	4
138	4	4	4	4	5	4	4	4
139	4	4	4	4	5	4	5	5
140	3	5	4	4	5	4	4	5
141	4	5	4	4	5	4	4	5
142	2	3	3	3	3	3	3	4
143	4	3	4	4	4	4	3	5
144	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	4	3	4	3	3	3
147	5	4	4	4	4	3	5	5
148	3	3	4	4	3	3	3	3
149	3	5	4	5	4	3	5	5
150	4	4	4	4	4	3	4	4
151	5	5	5	5	5	4	5	5
152	5	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	5	4	4	4	5	5
154	5	4	5	4	4	4	4	5
155	5	4	5	4	4	4	4	4
156	5	4	4	4	4	2	4	4
157	4	4	4	4	4	2	4	5
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	5	5	5	5	5	4	5	5
160	5	4	4	5	4	4	5	4
161	3	4	4	4	3	3	4	4
162	5	5	5	5	5	4	4	5
163	5	5	4	5	4	4	5	5
164	3	4	4	4	4	2	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	2	4	4
167	3	3	4	4	4	2	4	4

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
168	4	4	4	5	4	3	4	5
169	3	4	4	5	4	2	4	4
170	4	4	4	4	4	3	3	4
171	3	3	2	3	3	3	3	3
172	5	5	5	5	5	5	5	5
173	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5
175	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	2	4	4
177	3	3	3	3	3	2	4	4
178	4	4	3	3	4	2	4	4
179	4	4	4	4	3	3	5	4
180	4	4	3	4	4	3	3	3
181	4	5	2	2	5	3	4	5
182	4	5	3	2	3	4	3	5
183	5	5	5	4	3	4	5	5
184	5	5	5	4	5	5	5	5
185	4	4	4	3	4	5	5	3
186	3	3	2	2	4	2	4	4
187	3	4	4	3	4	3	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	5	3	3	5	5	4	4
190	5	5	4	5	5	4	5	4
191	4	4	3	2	3	3	5	4
192	4	5	4	5	5	3	4	3
193	4	5	4	5	5	4	5	5
194	5	5	5	5	5	4	5	5
195	4	4	4	4	4	4	5	4
196	3	3	3	4	4	4	4	3
197	3	4	3	4	5	4	4	4
198	5	5	5	3	5	4	5	5
199	4	4	3	3	4	4	3	4
200	4	4	4	3	4	4	4	4
201	3	5	4	2	4	3	4	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	4	4	2	3	1	3	3
204	5	4	5	4	4	4	4	5
205	4	5	4	4	5	5	5	5
206	4	4	5	3	3	4	4	4
207	4	5	5	4	4	4	4	5
208	4	3	2	3	3	3	3	3
209	3	4	4	4	3	4	3	4



No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
210	4	4	4	4	4	4	4	4
211	5	4	4	5	4	4	4	5
212	4	4	4	5	4	4	5	5
213	4	5	5	4	4	4	5	4
214	4	4	4	5	4	3	4	4
215	5	4	5	5	4	4	4	4
216	4	5	5	4	5	4	4	4
217	4	4	3	4	4	3	4	5
218	3	3	2	2	3	1	3	4
219	5	4	5	4	4	3	4	4
220	3	4	4	3	3	1	4	4
221	5	5	5	4	5	4	5	4
222	5	5	4	4	5	4	4	5
223	5	4	5	4	4	4	4	4
224	5	4	4	5	3	2	4	5
225	4	5	4	4	5	4	5	5
226	4	4	5	5	5	5	5	5
227	4	4	5	4	4	4	5	4
228	5	5	4	5	5	4	5	5
229	4	4	4	4	3	4	4	5
230	3	3	3	4	4	1	3	4
231	3	3	3	3	4	3	3	3
232	5	4	5	5	5	4	5	4
233	4	5	5	5	4	4	5	5
234	5	4	4	5	4	5	4	4
235	4	3	4	4	5	4	4	4
236	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	4	4	4	3	5	4
238	4	5	5	5	5	4	5	5
239	5	4	4	4	4	4	5	5
240	3	3	3	4	4	4	3	4
241	4	4	3	3	4	1	4	4
242	5	5	5	5	5	4	5	5
243	4	4	4	4	3	3	4	4
244	4	4	4	4	5	5	5	5
245	4	4	4	4	3	4	3	4
246	5	5	5	5	5	4	5	5
247	3	3	3	3	2	3	3	3
248	4	4	4	5	5	4	5	4
249	4	4	3	4	4	3	4	4
250	4	4	3	4	4	4	3	3
251	4	4	4	3	5	4	3	4

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
252	3	3	4	3	4	4	3	4
253	4	4	5	5	4	5	4	5
254	4	3	3	4	4	3	4	4
255	4	4	4	4	4	4	3	4
256	5	4	4	5	5	4	5	5
257	5	5	5	5	5	5	5	5
258	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	3	3	3	4	4	4	3
260	3	3	4	4	4	4	4	4
261	4	3	4	4	4	1	3	4
262	4	3	4	3	4	3	4	4
263	4	4	4	4	4	5	4	4
264	3	4	4	4	3	1	4	4
265	5	5	5	4	4	3	5	5
266	4	3	3	3	4	4	3	2
267	4	4	4	4	4	3	4	4
268	5	4	4	5	4	2	4	4
269	4	4	4	4	5	5	5	5
270	5	5	4	5	4	5	5	5
271	5	5	5	4	5	5	5	4
272	5	4	5	5	3	4	5	4
273	5	5	5	5	5	5	4	5
274	4	2	4	3	4	3	3	4
275	5	5	5	5	5	5	5	5
276	4	4	4	4	4	4	5	5
277	4	5	4	4	5	5	5	5
278	5	4	5	5	5	5	5	5
279	5	5	4	4	5	4	5	5
280	5	5	4	4	5	5	5	5
281	5	5	5	5	5	4	5	5
282	5	5	4	5	4	4	5	4
283	5	5	5	5	5	5	5	5
284	5	4	5	5	5	4	5	5
285	4	4	3	4	4	2	4	4
286	4	4	4	4	4	2	3	4
287	4	4	5	5	4	4	4	4
288	5	3	5	5	4	3	4	4
289	4	5	4	4	3	2	3	3
290	3	3	2	3	3	2	3	3
291	4	4	5	4	4	4	4	4
292	4	4	4	5	5	5	5	5
293	5	5	5	5	5	4	5	5

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
294	5	5	5	5	4	4	4	4
295	4	4	4	5	4	4	5	5
296	3	4	4	3	4	4	3	4
297	4	3	4	4	2	3	2	3
298	5	4	5	5	4	4	5	4
299	4	5	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	3	4	4
301	4	5	4	4	4	4	5	5
302	5	5	4	4	5	4	5	5
303	4	3	3	4	4	3	4	4
304	4	4	5	4	5	4	5	5
305	4	4	3	3	4	3	3	3
306	5	4	4	5	5	4	4	5
307	5	4	5	5	4	4	4	4
308	4	5	4	4	5	5	5	5
309	4	5	4	4	4	4	4	5
310	5	4	5	4	4	4	5	4
311	4	4	4	4	3	4	4	4
312	4	5	5	4	5	5	5	5
313	4	4	5	5	4	4	4	3
314	4	4	4	5	5	3	4	4
315	3	3	3	2	2	1	3	3
316	4	4	4	3	4	3	4	4
317	5	5	4	4	5	5	4	5
318	4	4	2	3	4	3	4	4
319	5	5	4	5	4	3	3	3
320	4	5	4	5	5	4	4	5
321	4	5	5	5	5	4	5	5
322	3	3	4	3	4	1	4	3
323	4	4	4	4	5	4	5	5
324	5	5	5	5	4	3	4	4
325	4	4	4	4	4	3	3	3
326	5	5	5	5	5	4	5	5
327	4	4	4	4	4	1	4	3
328	5	5	5	4	4	4	5	5
329	2	3	2	3	2	2	3	3
330	3	4	3	4	4	5	4	4
331	5	5	5	5	5	4	5	5
332	5	4	5	5	4	5	4	4
333	4	4	4	4	5	5	4	4
334	5	4	5	5	4	4	3	4
335	5	4	5	5	4	2	3	4

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
336	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	3	4	3	3	4	4	3
338	4	4	4	5	5	4	5	4
339	5	5	5	5	5	5	4	4
340	3	3	3	3	3	4	3	3
341	5	5	5	4	5	3	5	5
342	3	3	3	2	3	1	3	3
343	3	5	3	3	3	4	3	3
344	5	5	5	5	5	5	5	5
345	4	3	4	4	3	1	4	3
346	4	4	4	4	4	4	4	3
347	4	4	4	4	3	2	4	3
348	4	4	4	3	4	2	4	4
349	4	5	4	4	4	5	4	4
350	4	4	3	4	4	4	4	4
351	5	4	5	5	5	5	5	4
352	5	5	5	5	4	4	4	5
353	2	2	2	2	2	2	2	2
354	3	5	3	4	5	5	5	5
355	4	3	4	4	5	5	4	3
356	4	5	4	4	5	5	5	4
357	4	5	4	4	4	2	3	3
358	5	5	4	5	5	5	5	5
359	4	5	4	4	5	5	5	5
360	4	4	4	5	4	3	3	2
361	5	5	4	4	4	4	4	4
362	5	5	4	4	4	5	4	3
363	5	4	5	5	5	5	5	5
364	5	4	4	5	5	4	4	5
365	4	5	5	5	5	5	5	4
366	5	5	5	5	4	5	5	5
367	4	4	4	4	4	4	3	3
368	4	5	4	4	4	3	4	4
369	5	5	5	4	4	5	4	4
370	5	5	4	4	5	5	4	4
371	4	5	4	4	5	5	5	4
372	5	5	4	5	4	3	3	3
373	5	5	5	5	5	5	4	5
374	5	5	4	5	5	5	5	5
375	3	4	3	3	4	4	5	4
376	4	3	4	4	4	3	4	4
377	5	4	5	5	4	4	4	3

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
378	4	3	4	4	4	3	3	3
379	5	4	5	4	4	4	4	3
380	3	4	3	3	3	2	3	3
381	5	4	5	4	4	5	5	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	3	4	4	3
384	4	5	5	5	5	5	4	4

**Lampiran 6. Jawaban Responden Variabel *Repurchase Intention***

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
1	5	5	5	4	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	3	4	4	4
7	5	4	5	5	4	4	5	4
8	4	4	3	3	3	3	3	3
9	4	5	4	4	5	4	5	5
10	2	2	2	2	1	2	2	2
11	3	3	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	4	4	4	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	4	4	3	4	4
15	4	4	4	5	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3
18	3	3	2	2	3	2	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	3	4	3	4	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	2	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	4	5
26	4	4	4	4	3	4	3	4
27	5	4	5	5	4	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	1	3	3	4	3	3	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	3	4	4	5	3	2	4
33	4	3	4	3	4	4	4	4
34	4	4	3	4	1	2	5	3
35	4	5	5	5	4	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	5
39	4	4	4	3	3	4	3	4
40	4	4	3	4	3	4	3	4
41	4	5	4	5	4	4	5	5

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
42	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	4	4	5	5	5
47	4	4	4	4	5	5	5	4
48	4	4	4	5	4	5	5	4
49	5	5	5	4	5	4	4	5
50	5	4	4	5	5	5	5	5
51	4	4	5	4	4	5	5	5
52	5	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	4	5	5	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	4	4	4	4	5
56	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	4	4	4	5	4	4	5
58	5	5	5	4	4	4	4	5
59	4	4	5	5	5	5	5	5
60	4	5	4	3	3	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	5	4	4	4	4	5
63	4	5	4	3	4	3	5	5
64	4	4	4	4	5	3	5	4
65	4	4	4	3	3	2	3	4
66	4	3	5	3	3	3	4	5
67	4	4	4	3	3	3	4	4
68	5	5	5	4	5	4	4	5
69	5	5	5	4	5	5	5	5
70	5	5	4	5	5	4	5	5
71	4	4	3	5	5	5	4	4
72	4	4	4	4	5	4	4	4
73	4	5	4	5	5	5	4	5
74	4	4	3	4	5	4	4	4
75	4	3	5	3	4	4	3	4
76	4	5	4	5	5	5	3	4
77	5	4	4	5	4	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	4	4
80	5	4	4	4	5	5	5	4
81	4	4	5	4	4	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	5
83	4	5	4	5	5	5	5	5

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
84	5	5	5	5	5	5	5	4
85	5	3	5	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	5	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	3
89	5	4	4	4	4	4	5	4
90	4	4	5	5	4	4	4	4
91	5	4	5	4	5	4	4	5
92	5	5	5	4	5	4	4	5
93	4	4	4	5	5	5	5	4
94	5	5	5	3	3	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	4	5	4	5	4
97	5	5	5	4	4	4	4	4
98	5	4	5	4	5	5	5	4
99	4	5	5	4	5	4	5	5
100	4	4	4	4	5	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	4	4	4	5	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	4	4
104	4	3	4	3	4	3	4	2
105	5	5	5	2	5	3	5	5
106	4	4	3	4	3	4	4	3
107	4	4	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	5	4	4	4
109	2	5	4	5	5	5	2	4
110	5	3	5	5	4	5	5	5
111	4	4	3	4	4	4	3	3
112	4	5	4	4	4	4	5	5
113	3	5	5	4	5	4	2	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	4	4	4	4	4	4	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	1	5	5	5
118	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	4	4	4	3	4	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	4	4	5	4	5	5	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	5	5	5	5	5	4	5
124	3	4	3	3	4	3	4	5
125	4	4	3	4	4	4	3	3





No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
168	5	5	4	4	5	4	4	4
169	4	4	5	5	4	5	4	5
170	4	5	5	5	4	5	4	3
171	4	4	4	4	4	3	4	4
172	5	5	5	5	5	5	5	5
173	4	5	4	5	4	4	4	4
174	5	5	5	5	4	4	5	4
175	5	5	5	3	5	3	3	5
176	5	4	4	4	5	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	3	3	3	3	3
180	5	4	5	4	5	3	4	4
181	3	3	4	3	4	3	4	3
182	5	5	4	3	4	4	5	4
183	5	4	5	4	5	4	4	4
184	5	5	5	5	5	4	5	5
185	4	4	5	5	4	5	4	5
186	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	3	4	4
188	3	3	4	3	4	3	4	3
189	5	5	4	3	4	4	5	4
190	5	5	5	4	5	5	5	5
191	3	3	4	3	4	3	4	3
192	5	4	5	4	4	5	5	5
193	5	4	5	4	5	3	4	4
194	5	5	5	5	5	5	5	5
195	5	5	4	3	4	4	5	4
196	3	4	3	4	5	4	4	4
197	3	5	2	3	3	4	5	3
198	3	4	3	4	4	4	4	3
199	2	3	3	2	2	5	5	2
200	4	3	4	4	4	5	5	5
201	5	3	5	5	5	5	4	3
202	5	5	5	4	5	5	5	3
203	3	4	3	3	4	4	3	3
204	5	4	5	4	4	5	5	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	5	4	4	4	4
207	4	4	5	5	4	5	4	5
208	3	4	3	3	3	3	4	3
209	3	3	2	3	4	3	4	3



No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
252	5	4	5	3	3	3	3	5
253	5	5	5	4	4	4	4	5
254	4	5	4	4	4	4	5	4
255	3	4	4	4	3	4	4	3
256	5	5	5	5	5	5	4	5
257	4	5	5	4	4	4	5	5
258	4	5	4	5	5	5	5	5
259	2	4	4	4	2	4	4	3
260	4	4	4	4	3	3	4	3
261	4	5	5	4	4	4	5	5
262	4	3	5	3	4	3	4	3
263	5	4	5	5	4	5	5	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4
265	5	5	5	4	4	4	4	5
266	5	4	4	4	5	4	4	5
267	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	5	5	5	4	5	4	5
269	3	4	3	4	4	4	4	4
270	5	5	5	5	5	5	5	5
271	4	5	4	4	5	5	5	5
272	4	5	3	4	4	5	5	5
273	5	5	5	5	5	4	3	5
274	4	3	4	3	3	3	3	4
275	5	4	4	5	5	5	5	5
276	4	3	4	4	4	4	4	3
277	4	4	4	4	4	4	3	4
278	4	5	5	4	4	5	5	5
279	5	5	3	5	5	5	5	4
280	5	4	5	4	5	4	4	5
281	5	5	4	5	5	4	5	5
282	4	5	4	5	5	5	4	4
283	4	5	4	5	4	5	5	5
284	4	5	4	5	5	5	5	5
285	5	5	5	3	3	5	5	5
286	4	4	4	4	4	5	5	3
287	5	4	5	4	4	4	4	5
288	5	4	4	5	5	4	4	4
289	4	3	4	3	4	3	3	4
290	2	3	3	3	3	3	3	3
291	4	3	4	4	4	4	4	4
292	3	4	4	5	5	4	4	4
293	4	5	5	5	4	5	4	4

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
294	4	4	4	5	5	4	5	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	5	4
297	5	3	5	3	4	4	3	4
298	5	5	4	5	5	5	5	5
299	5	5	5	5	5	5	5	5
300	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	5	4	3	4	4	5
302	3	4	4	5	5	5	4	4
303	5	4	4	5	4	5	5	4
304	4	4	5	5	4	5	5	4
305	3	4	3	4	3	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4
307	5	5	4	5	5	5	5	5
308	5	4	5	4	4	4	4	5
309	5	5	5	5	4	5	5	5
310	5	4	4	4	5	5	5	4
311	3	3	3	2	3	2	4	3
312	4	5	5	5	4	5	5	5
313	5	5	4	5	5	5	5	5
314	5	5	4	5	4	5	5	4
315	3	2	3	3	3	3	3	2
316	3	3	2	3	2	3	2	3
317	5	4	5	5	5	4	4	4
318	3	4	3	4	3	5	4	4
319	4	4	4	4	4	4	3	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	4	4	4	4	5	5	4
322	4	3	3	4	4	4	3	4
323	4	4	4	4	3	4	4	4
324	4	5	5	5	5	5	5	5
325	3	3	2	3	2	3	3	3
326	4	5	5	4	5	4	4	5
327	4	3	3	4	4	4	3	3
328	4	4	4	5	4	5	5	4
329	3	2	3	3	2	3	3	2
330	4	4	3	4	4	4	4	3
331	5	4	4	5	5	5	5	4
332	5	5	5	5	4	5	5	5
333	5	5	5	3	3	3	4	5
334	4	3	3	4	5	4	4	3
335	5	4	4	3	4	4	3	4

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
336	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	3
338	4	4	4	5	5	5	4	4
339	5	4	4	4	3	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	3	4
341	5	4	5	5	5	4	5	5
342	3	3	3	2	3	2	2	3
343	3	3	3	3	3	3	3	3
344	5	5	5	5	5	5	5	5
345	3	4	4	3	4	3	4	4
346	5	5	5	5	5	5	5	5
347	4	5	4	3	4	3	2	4
348	2	3	3	4	3	4	4	3
349	5	5	5	4	5	5	5	5
350	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	5	4	4	4	4	5
352	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	3	2	2	3
354	4	5	5	5	4	5	5	5
355	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	5	5	5	5	4	5	5
357	3	3	3	3	3	3	3	2
358	4	5	5	5	5	5	5	5
359	3	4	3	5	5	3	3	4
360	4	5	4	5	5	4	4	4
361	5	5	5	5	5	5	5	5
362	4	4	4	4	4	4	4	4
363	5	5	5	5	5	4	4	4
364	5	5	5	5	5	5	5	5
365	5	5	4	5	5	4	4	4
366	4	5	5	5	4	5	5	5
367	4	4	4	4	4	4	4	4
368	5	5	4	5	5	4	5	4
369	5	4	5	5	5	5	5	4
370	5	4	4	5	5	4	2	5
371	5	5	5	5	5	4	4	5
372	5	5	5	4	4	5	5	5
373	4	5	5	4	4	5	5	5
374	4	5	5	5	5	5	5	5
375	4	4	4	5	5	4	4	4
376	3	4	4	4	4	4	4	4
377	5	4	4	4	4	4	4	4

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
378	4	4	4	4	4	3	3	4
379	5	5	5	5	5	5	4	5
380	3	4	3	3	3	4	4	3
381	4	4	4	5	5	5	4	4
382	5	5	5	5	5	5	5	4
383	4	5	5	4	4	5	5	5
384	5	5	5	4	4	4	4	5

## Lampiran 7. Hasil Uji Statistik Penelitian

### a. Deskriptif

#### Statistics

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
N Valid	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,20	4,36	4,28	4,27	4,35	4,28	4,34	4,27	4,16	4,19
Sum	1612	1676	1645	1638	1669	1642	1668	1641	1597	1610

#### X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
Kurang Setuju	49	12,8	12,8	13,3
Valid Setuju	204	53,1	53,1	66,4
Sangat Setuju	129	33,6	33,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

#### X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	,8	,8	,8
Kurang Setuju	27	7,0	7,0	7,8
Valid Setuju	181	47,1	47,1	54,9
Sangat Setuju	173	45,1	45,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

#### X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
Kurang Setuju	38	9,9	9,9	10,4
Valid Setuju	193	50,3	50,3	60,7
Sangat Setuju	151	39,3	39,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

#### X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	1,0	1,0	1,0
Kurang Setuju	38	9,9	9,9	10,9
Valid Setuju	194	50,5	50,5	61,5
Sangat Setuju	148	38,5	38,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

#### X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
Kurang Setuju	36	9,4	9,4	9,9
Valid Setuju	173	45,1	45,1	54,9
Sangat Setuju	173	45,1	45,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

#### X1.6



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	1,0	1,0
	Kurang Setuju	36	9,4	10,4
	Setuju	194	50,5	60,9
	Sangat Setuju	150	39,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	1,0	1,0
	Kurang Setuju	25	6,5	7,6
	Setuju	190	49,5	57,0
	Sangat Setuju	165	43,0	100,0
	Tota	384	100,0	100,0

**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	1,3	1,3
	Kurang Setuju	37	9,6	10,9
	Setuju	190	49,5	60,4
	Sangat Setuju	152	39,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	,8	,8
	Kurang Setuju	56	14,6	15,4
	Setuju	202	52,6	68,0
	Sangat Setuju	123	32,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**X1.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	,5	,5
	Kurang Setuju	46	12,0	12,5
	Setuju	212	55,2	67,7
	Sangat Setuju	124	32,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Statistics**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
N Valid	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,20	4,18	4,27	4,30	4,32	4,29	4,28	4,26	4,29	4,27	4,28	4,20
Sum	1614	1607	1641	1650	1657	1646	1643	1637	1649	1638	1642	1611

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	,8	,8	,8
Kurang Setuju	39	10,2	10,2	10,9
Setuju	219	57,0	57,0	68,0
Sangat Setuju	123	32,0	32,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
Kurang Setuju	40	10,4	10,4	10,9
Setuju	227	59,1	59,1	70,1
Sangat Setuju	115	29,9	29,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
Kurang Setuju	42	10,9	10,9	11,5
Setuju	189	49,2	49,2	60,7
Sangat Setuju	151	39,3	39,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
Kurang Setuju	36	9,4	9,4	9,9
Setuju	192	50,0	50,0	59,9
Sangat Setuju	154	40,1	40,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	30	7,8	7,8	7,8
Setuju	203	52,9	52,9	60,7
Sangat Setuju	151	39,3	39,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,3	,3
	Kurang Setuju	30	7,8	8,1
	Setuju	211	54,9	63,0
	Sangat Setuju	142	37,0	100,0
	Total	384	100,0	

**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,3	,3
	Kurang Setuju	31	8,1	8,3
	Setuju	212	55,2	63,5
	Sangat Setuju	140	36,5	100,0
	Total	384	100,0	

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	,8	,8
	Kurang Setuju	42	10,9	11,7
	Setuju	190	49,5	61,2
	Sangat Setuju	149	38,8	100,0
	Total	384	100,0	

**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	39	10,2	10,2
	Setuju	193	50,3	60,4
	Sangat Setuju	152	39,6	100,0
	Total	384	100,0	

**X2.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	,8	,8
	Kurang Setuju	41	10,7	11,5
	Setuju	191	49,7	61,2
	Sangat Setuju	149	38,8	100,0
	Total	384	100,0	

**X2.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,3	,3
	Kurang Setuju	34	8,9	9,1
	Setuju	207	53,9	63,0
	Sangat Setuju	142	37,0	100,0
	Total	384	100,0	

**X2.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
	Kurang Setuju	35	9,1	9,1	9,6
	Setuju	233	60,7	60,7	70,3
	Sangat Setuju	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Statistics**

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
N	Valid	384	384	384	384	384	384	384	384
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4,18	4,07	4,10	4,23	3,69	4,15	4,17	4,20
	Sum	1604	1563	1576	1624	1417	1595	1600	1612

**Z1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	1,8	1,8	1,8
	Kurang Setuju	63	16,4	16,4	18,2
	Setuju	169	44,0	44,0	62,2
	Sangat Setuju	145	37,8	37,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Z2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	3,6	3,6	3,6
	Kurang Setuju	59	15,4	15,4	19,0
	Setuju	197	51,3	51,3	70,3
	Sangat Setuju	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Z3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	3,4	3,4	3,4
	Kurang Setuju	49	12,8	12,8	16,1
	Setuju	207	53,9	53,9	70,1
	Sangat Setuju	115	29,9	29,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Z4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	,5	,5	,5
	Kurang Setuju	56	14,6	14,6	15,1
	Setuju	178	46,4	46,4	61,5
	Sangat Setuju	148	38,5	38,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Z5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	21	5,5	5,5
	Tidak Setuju	36	9,4	14,8
	Kurang Setuju	78	20,3	35,2
	Setuju	155	40,4	75,5
	Sangat Setuju	94	24,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Z6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	1,6	1,6
	Kurang Setuju	55	14,3	15,9
	Setuju	197	51,3	67,2
	Sangat Setuju	126	32,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Z7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	,8	,8
	Kurang Setuju	62	16,1	16,9
	Setuju	187	48,7	65,6
	Sangat Setuju	132	34,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Z8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	,3	,3
	Tidak Setuju	3	,8	1,0
	Kurang Setuju	61	15,9	16,9
	Setuju	173	45,1	62,0
	Sangat Setuju	146	38,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Statistics**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
Valid N	384	384	384	384	384	384	384	384
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,22	4,21	4,17	4,16	4,13	4,12	4,14	4,15
Sum	1619	1617	1603	1596	1585	1583	1589	1592

**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	2,1	2,1
	Kurang Setuju	54	14,1	16,1
	Setuju	169	44,0	60,2
	Sangat Setuju	153	39,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0

## Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	,3	,3	,3
Tidak Setuju	4	1,0	1,0	1,3
Kurang Setuju	59	15,4	15,4	16,7
Setuju	169	44,0	44,0	60,7
Sangat Setuju	151	39,3	39,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

## Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	9	2,3	2,3	2,3
Kurang Setuju	61	15,9	15,9	18,2
Setuju	168	43,8	43,8	62,0
Sangat Setuju	146	38,0	38,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

## Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	1,6	1,6	1,6
Kurang Setuju	67	17,4	17,4	19,0
Setuju	172	44,8	44,8	63,8
Sangat Setuju	139	36,2	36,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

## Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	,8	,8	,8
Tidak Setuju	8	2,1	2,1	2,9
Kurang Setuju	61	15,9	15,9	18,8
Setuju	177	46,1	46,1	64,8
Sangat Setuju	135	35,2	35,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

## Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	9	2,3	2,3	2,3
Kurang Setuju	68	17,7	17,7	20,1
Setuju	174	45,3	45,3	65,4
Sangat Setuju	133	34,6	34,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

## Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	12	3,1	3,1	3,1
Kurang Setuju	57	14,8	14,8	18,0
Setuju	181	47,1	47,1	65,1
Sangat Setuju	134	34,9	34,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

## Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	2,3	2,3	2,3
	Kurang Setuju	65	16,9	16,9	19,3
	Setuju	171	44,5	44,5	63,8
	Sangat Setuju	139	36,2	36,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

## b. Uji Validitas

1) *Convergent Validity*a) *Outer Loadings*

	E-Service Quality	E-Trust	Repurchase Intention	E-WOM
X1.1	0,766			
X1.2	0,787			
X1.3	0,736			
X1.4	0,753			
X1.5	0,777			
X1.6	0,714			
X1.7	0,748			
X1.8	0,719			
X1.9	0,735			
X1.10	0,745			
X2.1		0,733		
X2.2		0,744		
X2.3		0,705		
X2.4		0,730		
X2.5		0,718		
X2.6		0,701		
X2.7		0,747		
X2.8		0,720		
X2.9		0,746		
X2.10		0,707		
X2.11		0,703		
X2.12		0,715		
Y1			0,758	
Y2			0,782	
Y3			0,776	
Y4			0,764	
Y5			0,720	
Y6			0,784	
Y7			0,736	
Y8			0,781	
Z1				0,748

Z2				0,739
Z3				0,745
Z4				0,780
Z5				0,707
Z6				0,752
Z7				0,771
Z8				0,763

**b) Average Variance Extracted Value**

	Average Variance Extracted (AVE)
E-Service Quality	0,560
E-Trust	0,522
E-WOM	0,564
Repurchase Intention	0,582

**2) Discriminant Validity**

**a) Cross Loadings**

	E-Service Quality	E-Trust	Repurchase Intention	E-Wom
X1.1	0,766	0,434	0,517	0,508
X1.2	0,787	0,459	0,571	0,574
X1.3	0,736	0,449	0,515	0,499
X1.4	0,753	0,448	0,564	0,507
X1.5	0,777	0,424	0,540	0,525
X1.6	0,714	0,397	0,511	0,524
X1.7	0,748	0,414	0,489	0,511
X1.8	0,719	0,414	0,509	0,493
X1.9	0,735	0,414	0,556	0,502
X1.10	0,745	0,447	0,520	0,526
X2.1	0,480	0,733	0,500	0,427
X2.2	0,458	0,744	0,530	0,449
X2.3	0,446	0,705	0,472	0,426
X2.4	0,374	0,730	0,413	0,373
X2.5	0,390	0,718	0,491	0,423
X2.6	0,395	0,701	0,424	0,375
X2.7	0,387	0,747	0,464	0,341
X2.8	0,376	0,720	0,422	0,329
X2.9	0,435	0,746	0,482	0,399
X2.10	0,425	0,707	0,467	0,360
X2.11	0,373	0,703	0,391	0,320



X2.12	0,418	0,715	0,426	0,369
Y1	0,533	0,459	0,758	0,482
Y2	0,570	0,487	0,782	0,521
Y3	0,544	0,498	0,776	0,522
Y4	0,543	0,515	0,764	0,542
Y5	0,527	0,482	0,720	0,524
Y6	0,544	0,460	0,784	0,503
Y7	0,548	0,503	0,736	0,496
Y8	0,511	0,476	0,781	0,507
Z1	0,494	0,408	0,527	0,748
Z2	0,529	0,376	0,556	0,739
Z3	0,496	0,429	0,493	0,745
Z4	0,551	0,407	0,513	0,780
Z5	0,523	0,455	0,470	0,707
Z6	0,522	0,377	0,477	0,752
Z7	0,513	0,376	0,498	0,771
Z8	0,522	0,381	0,496	0,763

**b) Fornell-Larcker Criterion**

	E-Service Quality	E-Trust	E-WOM	Repurchase Intention
E-Service Quality	0,748			
E-Trust	0,575	0,723		
E-WOM	0,691	0,534	0,751	
Repurchase Intention	0,709	0,637	0,672	0,763

**c. Uji Reliabilitas**

**1) Construct Reliability and Validity**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
E-Service Quality	0,912	0,913	0,927
E-Trust	0,917	0,918	0,929
E-WOM	0,889	0,889	0,912
Repurchase Intention	0,897	0,897	0,918

**2) R Square**

	R Square	R Square Adjusted
E-WOM	0,506	0,503
Repurchase Intention	0,618	0,615

#### d. Hasil Hipotesis

##### 1) Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
E-Service Quality -> E-WOM	0,574	0,578	0,037	15,326	0,000
E-Trust -> E-WOM	0,204	0,205	0,039	5,292	0,000
E-Service Quality -> Repurchase Intention	0,354	0,354	0,043	8,193	0,000
E-Trust -> Repurchase Intention	0,287	0,287	0,036	7,962	0,000
E-WOM -> Repurchase Intention	0,274	0,274	0,041	6,611	0,000

##### 2) Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
E-Service Quality -> E-WOM -> Repurchase Intention	0,157	0,158	0,025	6,272	0,000
E-Trust -> E-WOM -> Repurchase Intention	0,056	0,056	0,015	3,829	0,000