

DAFTAR PUSTAKA

- Aberg, Johan dan Shahmehri, Nahid. (2000). *The Role Of Human Web Assistants in E-Commerce: An Analysis and A Usability Study*. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*. Vol. 10, No. 2, pp. 114- 125.
- Akbar, Ario Razaq dan Djatmiko, Tjahjono Ir., MBA. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id*. *e-proceeding of Management*, Vol. 3 No. 1 April 2016 pg 142-150.
- Anderson, Rolph. E, dan Srinivasan, Srini S. (2003). *E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework*. *Psychology and Marketing*, Vol. 20(2): 123 – 138.
- Anita Tobagus. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia*. *AGORA* Vol. 6, No. 1, hal 1-10.
- Ekonomi.bisnis.com “Survei Snapcart, Shopee Paling Populer dan Sering Digunakan. Diakses tanggal 29 November 2018 <https://ekonomi.bisnis.com/read/20180322/105/753314/survei-snapcart-shopee-paling-populer-dan-sering-digunakan>
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2008). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Giovanis, Apostolos N. (2014). *Gaining Customer Loyalty in the E-Tailing Marketplace: The Role of E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Trust*. *Int. J. Technology Marketing*, Vol. 9, No. 3 pp 288 – 304.
- Gozali, Imam. (2011). *“Aplikasi analisis Multivariate dengan program SPSS”*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gummerus, J., Liljander, V., Pura, M dan Van Riel, A. (2004) “Customer loyalty to content based websites : The case of an online health care service”. *Journal of services marketing* 18 (3) : 175-186

Taufik.(2008).*Panduan Membuat Toko Online dengan OSCommerce*. Jakarta: Mediakita.

Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.



Hur et al. (2011). *A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty*. *Journal of Sport Management*. 25, pp. 458-473.

Iprice.co.id "Peta E-Commerce Indonesia". Diakses tanggal 23 November 2018
<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

Iprice.co.id "Laporan Kuartal I 2018 Industri E-commerce Indonesia". Diakses tanggal 23 November 2018
<https://iprice.co.id/trend/insights/laporan-kuartal-i-2018-industri-e-commerce-indonesia/>

Kotler dan Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta

Kotler, Phillip., & Keller, Kevin. Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 12. (PT. Indeks, Trans.)

Kotler, Philip T. dan Keller, Kevin Lane. (2012). *"Marketing Management "*, 14th Edition. Pearson

Lawrance Elbaum Associates, Mahwah, NJ Carlson, J dan O' Cass A. (2011). *Mengembangkan Kerangka Untuk Memahami Kualitas E-Service, Antesedan, Konsekuensi, dan Mediator, Mengelola Kualitas Layanan*. Vol 1 No. 3, pp 264 -286.

Lee.m.k.o., & Turban, E. (2001). A trust model for consumer internet shopping. *International Journal of Electronic Commerce*. 6(1), 75-91.

Munawar, Kholil. (2009). E-commerce. <http://staff.uns.ac.id>

Parasuraman, A., and Zeithaml, V.A. (2005). *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*, *Journal of Service Research*, 7(3) : 213-233.

Pearson, Mcleod & Schell, George. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba

Prasetya, Frendy. 2011. *Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi, dan Positioning terhadap Keputusan Pembelian* (Studi Kasus pada Pelanggan Sepeda Motor Merek Honda di Semarang). Skripsi, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Pujari, D. (2004). Self-services with a smile? Self-service technology (SST) encounters among Canadian business to business. *International Journal of service Industry management* 15(2). 200-219.

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

D., Van Riel Allard, C.R ., Liljander ,V. and Streukens, S. (2004) Comfort your online Customer : Quality, Trust and Loyalty on the Internet Managing service quality 14(6) : 446-456.



- Rohm, A., dan Swaminathan, V. (2004). *A Typology of online shoppers based on shopping motivations*. *Journal of Business Research* , 57 (7). 748-757.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Shopee.co.id “Syarat Layanan Shopee”. Diakses tanggal 28 November 2018 Pukul 22.05 <http://shopee.co.id/legaldoc/terms>
- Sugioyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Sugioyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R Dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan T Hani Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF.
- Turban, Efraim et al. (2012). *Electronic Commerce 2012: Managerial and Social Networks Perspectives, 7/e*. New Jersey: Pearson Education.
- Yang, Z. (2001). “Customer perceptions of service quality in internet-based electronic commerce”, *Proceedings of the 30th EMAC Conference*, Bergen, pp.8-11
- Yusrini Meidita, Suprpto, dan Retno Indah Rokhmawati. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus : Shopee)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*Vol. 2, No. 11, Nov, hlm. 5682-5690.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2009), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 5th edition, New York: McGraw-Hill.
- Zeithmal, B. P. (2015). *Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL)*. Dalam F. E. Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran Jasa* (hal. 288-289). Yogyakarta: Caps.
- Zeithaml, V. A. (2002). *Service excellence in electronic channels. Managing service quality*, 12 (3) : 135-138



LAMPIRAN



Lampiran 1**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Zavira Arzani Rahman
Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 7 Juni 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Kintamani No.57 Bukit Baruga, Makassar
No. Telepon : 0896 7734 4410
E-mail : arzanizavira@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2003 – 2009 : SD Islam Athirah Bukit Baruga
2009 – 2012 : SMP Islam Athirah Bukit Baruga
2012 – 2015 : SMA Islam Athirah Bukit Baruga

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 24 April 2019

Zavira Arzani Rahman



Lampiran 2**SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth;

Saudara/i

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *E-commerce* Shopee terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada pengguna Shopee di Kota Makassar”, saya:

Nama : Zavira Arzani Rahman

NIM : A21115305

Memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan ini sesuai dengan pengalaman Anda melakukan pembelian di Shopee.

Identitas sebagai responden dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan akademis. Untuk itu peneliti mengharapkan informasi serta jawaban yang sesungguhnya objektif dari saudara/i sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Peneliti,

Zavira Arzani Rahman
A21115305

Mahasiswa Manajemen, Universitas Hasanuddin



KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Layanan *E-commerce* Shopee terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada pengguna Shopee di Kota Makassar

A. Identitas Responden

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang ada.

Nama : _____

Jenis Kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki

Usia : a. <20 Tahun b. 20-25 Tahun
c. 25-30 Tahun d. >30 Tahun

Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa b. PNS
c. Karyawan Swasta d. Wiraswasta
e. Ibu rumah tangga f. other_____

Pengeluaran bulanan berbelanja online:

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| a. <Rp 500.000 | c. Rp 1.001.000 – Rp 1.500.000 |
| b. Rp 501.000 – Rp 1.000.000 | d. Rp >1.501.000 |

Apakah anda berdomisili di Makassar ?

- a. Ya b. tidak

Apakah anda pengguna Shopee dan berbelanja di Shopee setidaknya dua kali dalam sebulan?

- a. Ya b. Tidak



B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Isilah jawaban sesuai dengan pendapat anda dengan memberi satu tanda *checklist* pada salah satu kolom jawaban yang ada, adapun makna dari jawaban alternative yang ada pada kuesioner ini adalah:

Tanda	Keterangan	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

C. Variabel Penelitian

No	Pernyataan	Nilai				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas Layanan Elektronik						
Efisien						
1	Saya merasa tampilan aplikasi maupun situs Shopee mudah digunakan atau <i>user friendly</i>					
2	Saya dapat dengan mudah mencari produk yang saya inginkan pada aplikasi maupun situs Shopee					
3	Saya dapat dengan mudah melakukan transaksi di Shopee karena tersedia cukup banyak pilihan pembayaran					
4	Saya merasa langkah – langkah dalam bertransaksi di Shopee tergolong mudah					
Fulfillment						
5	Aplikasi maupun situs Shopee memberikan informasi secara rinci mengenai produk & pesanan					
6	Saya merasa produk yang diterima sesuai dengan deskripsi penjual					
7	Waktu pengiriman barang tidak lebih dari estimasi					
System availability						
8	Aplikasi maupun situs Shopee dapat dibuka atau diakses dengan mudah semua pengguna					
	Saya merasa tampilan pada aplikasi maupun situs Shopee menarik					
	Saya merasa tampilan konten pada					



	aplikasi maupun situs Shopee lengkap					
<i>Privacy</i>						
11	Saya percaya Shopee melindungi data pribadi konsumen					
12	Saya percaya Shopee melindungi data transaksi konsumen					
<i>Responsiveness</i>						
13	Respon layanan yang diberikan Shopee cepat					
14	Kesediaan layanan Shopee untuk membantu saya dalam berbelanja cukup baik					
15	Aplikasi maupun situs Shopee memberikan informasi yang lengkap apabila timbul masalah seperti barang rusak, tidak sampai dll					
<i>Compensation</i>						
16	Saya menerima pengembalian dana apabila barang rusak atau tidak sesuai pesanan					
17	Saya menerima pengembalian barang apabila barang rusak atau tidak sesuai pesanan					
<i>Contact</i>						
18	Saya dapat dengan mudah menghubungi <i>call centre</i> 24 jam yang disediakan oleh Shopee					
19	Saya merasa customer service Shopee melayani keluhan konsumen dengan cepat dan efektif					

No	Pernyataan	Nilai				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kepuasan Konsumen						
1	Pengalaman berbelanja di Shopee lebih tinggi dari ekspektasi saya					
2	Saya puas dengan pengalaman berbelanja di Shopee dan akan merekomendasikan Shopee ke orang lain					
3	Saya tidak tertarik mencari alternative <i>e-commerce</i> lain					



No	Pernyataan	Nilai				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Loyalitas Konsumen						
1	Jika saya membutuhkan produk yang dapat dibeli secara <i>online</i> , saya berkomitmen untuk membeli kembali di Shopee					
2	Saya akan berlangganan atau membeli produk di Shopee secara konsisten					
3	Saya tidak tertarik dengan promosi perusahaan <i>e-commerce</i> lain walaupun harganya lebih murah					



Lampiran 3 Data Identitas dan Jawaban Responden

Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pengeluaran bulanan berbelanja online	Ya/Tidak	Ya/Tidak
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 1.500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Karyawan Swasta	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya



Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	25 - 35 tahun	Karyawan Swasta	Rp 1.001.000 - Rp 1.500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Karyawan Swasta	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 1.500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Karyawan Swasta	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Wiraswasta	Rp 1.001.000 - Rp 1.500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	< 18 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	< 18 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
	18 tahun	Pelajar	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
	18 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
	18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya



Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	25 - 35 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Pelajar	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya



Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Karyawan Swasta	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	25 - 35 tahun	Karyawan Swasta	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	25 - 35 tahun	Karyawan Swasta	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Laki - laki	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	25 - 35 tahun	Karyawan Swasta	> Rp 1.501.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Mahasiswa	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	Ya	Ya
Perempuan	18 - 25 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	18 - 25 tahun	Mahasiswa	< Rp 500.000	Ya	Ya
Laki - laki	< 18 tahun	Pelajar	< Rp 500.000	Ya	Ya



NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	TOTAL X
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	75
3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	71
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	72
6	1	2	5	1	1	4	5	1	1	1	4	4	3	4	3	3	2	5	4	54
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	85
8	5	5	3	4	2	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	64
9	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	82
10	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	66
11	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	2	3	1	3	3	66
12	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	78
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74
14	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	71
15	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	87
16	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	74
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	91
18	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	63
19	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
		4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	80
		5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	82
		5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	73



Optimization Software:
www.balesio.com

23	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	72
24	5	5	5	5	5	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	83
25	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	81
26	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	71
27	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	66
28	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	77
29	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	81
30	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	83
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	5	87
32	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	73
33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
35	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	83
36	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	81
37	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	2	68
38	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	68
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	71
40	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	2	3	70
41	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	2	68
42	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	78
43	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	83
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	88
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	91



48	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	66
49	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	80
50	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
51	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	75
52	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	86
53	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	78
54	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	74
55	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	90
56	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	80
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	94
58	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	76
59	5	5	5	5	3	3	1	5	4	4	3	3	3	4	2	1	1	1	1	59
60	5	5	5	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	2	2	1	3	4	69
61	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	83
62	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	83
63	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	80
64	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	78
65	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	76
66	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70
67	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	68
68	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	65
69	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	65
70	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72
1	1	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	5	5	1	3	40
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	90



73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	74
74	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	81
75	3	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	94
77	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
78	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	61
79	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	68
80	4	4	5	4	5	5	4	3	2	3	2	2	5	4	4	4	5	3	2	70
81	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	67
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
83	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
84	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	70
85	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	68
86	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	69
87	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	77
88	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63
89	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	86
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	91
91	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	2	3	3	70
92	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	78
93	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
94	3	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	73
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	88
	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	77
	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	58



98	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	70
99	3	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	73
100	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	84
101	3	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	59
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
103	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	88
104	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	74
105	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	67
106	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	73
107	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	1	1	4	4	76
108	5	5	2	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	77
109	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	81
110	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	75
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
112	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	82
113	3	5	5	4	2	2	3	3	3	3	3	5	2	3	1	1	1	3	2	54
114	4	5	5	5	3	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	74
115	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	90
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	77
117	1	3	3	3	1	2	5	5	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	58
118	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	71
119	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	66
120	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	76
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	67
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	60



123	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
124	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	68
125	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	67
126	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64
127	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	82
128	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	79
129	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	85
130	2	4	3	4	3	5	5	4	2	4	4	5	5	5	3	3	3	4	71
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
132	1	2	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	1	1	61
133	3	3	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	3	3	2	4	4	4	74
134	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	89
136	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	79
137	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	76
138	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	67
139	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	72
140	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	78
141	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	76
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	74
144	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
145	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2	3	3	3	73
	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	72
	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	80



148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	85
149	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	54
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	91



Optimization Software:
www.balesio.com

Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	TOTAL Y2
4	4	3	11	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	3	11
3	4	3	10	4	4	2	10
4	4	3	11	4	4	4	12
3	4	3	10	3	3	3	9
4	4	1	9	3	2	2	7
5	3	5	13	5	5	3	13
4	4	2	10	4	2	3	9
4	3	5	12	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	2	8
3	4	3	10	4	4	2	10
4	4	3	11	4	3	3	10
3	4	2	9	4	4	2	10
3	3	3	9	4	4	3	11
5	5	5	15	5	5	5	15
3	4	4	11	4	4	3	11
5	5	5	15	5	5	5	15
3	3	2	8	3	3	2	8
5	5	2	12	5	4	2	11
4	4	4	12	4	4	3	11
4	4	2	10	4	4	1	9
3	3	2	8	3	3	3	9
3	4	4	11	4	4	3	11
4	4	3	11	4	4	3	11
4	4	4	12	4	4	3	11
4	4	2	10	3	3	2	8
5	4	2	11	4	3	2	9
5	5	3	13	4	5	3	12
4	4	5	13	5	4	3	12
4	5	3	12	5	5	3	13
4	5	2	11	4	3	1	8
3	4	4	11	4	3	3	10
3	4	4	11	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	1	11	2	2	1	5
4	5	3	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	3	3	10
3	4	2	9	3	3	2	8
	4	3	11	4	3	3	10
	3	3	9	3	3	2	8
	4	4	12	4	3	3	10



5	5	3	13	5	4	3	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	5	12	5	5	5	15
5	5	4	14	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15
3	3	2	8	3	3	2	8
4	4	3	11	5	5	2	12
3	4	5	12	5	5	4	14
3	3	4	10	4	5	3	12
4	4	4	12	4	4	3	11
4	4	3	11	4	4	2	10
5	4	3	12	4	3	3	10
4	5	3	12	4	4	3	11
4	5	3	12	5	5	3	13
5	5	5	15	5	3	5	13
4	4	3	11	3	4	3	10
3	4	5	12	4	3	4	11
4	4	5	13	4	5	3	12
4	5	4	13	4	4	4	12
3	4	4	11	3	3	2	8
4	5	4	13	5	5	4	14
3	5	2	10	3	3	2	8
4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	3	10	3	3	2	8
4	3	3	10	3	3	2	8
3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
3	4	4	11	4	4	3	11
1	1	1	3	1	1	5	7
5	5	4	14	5	5	4	14
3	3	3	9	3	3	3	9
4	5	4	13	5	4	2	11
3	3	2	8	3	3	2	8
5	5	3	13	5	4	3	12
3	4	4	11	3	3	3	9
3	4	2	9	4	3	3	10
3	3	3	9	3	3	3	9
4	5	3	12	3	3	2	8
	4	3	10	4	3	3	10
	3	4	10	3	3	2	8
	4	4	11	4	4	4	12



4	4	4	12	3	3	3	9
4	3	4	11	4	3	3	10
4	4	3	11	3	3	3	9
3	4	1	8	3	3	2	8
3	3	4	10	3	3	3	9
4	4	4	12	4	4	3	11
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	2	8
4	4	2	10	3	3	2	8
4	4	2	10	4	4	2	10
3	4	2	9	3	3	2	8
5	5	1	11	5	3	3	11
4	5	3	12	5	4	3	12
4	3	2	9	3	3	1	7
4	4	3	11	3	3	3	9
3	4	2	9	3	3	2	8
3	4	4	11	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	2	8
5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	5	13	5	5	5	15
3	4	4	11	4	3	2	9
3	3	4	10	3	3	2	8
4	4	2	10	5	4	2	11
5	4	4	13	5	5	5	15
3	4	3	10	5	4	4	13
5	5	4	14	5	5	3	13
4	4	1	9	2	2	3	7
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	1	9	2	3	3	8
3	3	3	9	3	3	3	9
4	5	4	13	4	4	3	11
4	4	5	13	5	5	4	14
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	2	8	2	1	4	7
3	4	3	10	4	3	3	10
3	3	3	9	3	3	2	8
4	5	4	13	5	5	3	13
3	3	4	10	4	3	4	11
3	3	3	9	3	3	3	9
	4	4	13	3	4	3	10
	4	3	10	3	3	3	9
	3	4	10	3	3	3	9



3	4	3	10	3	2	2	7
4	5	3	12	5	3	3	11
4	4	3	11	4	4	3	11
3	4	3	10	4	3	3	10
3	4	4	11	3	3	2	8
5	5	3	13	5	5	3	13
3	3	4	10	4	4	4	12
3	3	1	7	3	2	2	7
4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	2	12	5	5	3	13
4	4	4	12	4	4	3	11
5	5	5	15	5	5	3	13
4	4	3	11	4	3	4	11
3	3	3	9	3	3	2	8
4	4	2	10	4	4	2	10
5	5	3	13	5	5	2	12
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	3	9
3	5	5	13	5	5	5	15
4	4	3	11	4	4	2	10
3	3	2	8	4	3	2	9
5	5	3	13	4	4	2	10
4	4	4	12	5	4	3	12
3	3	3	9	3	3	3	9
5	4	4	13	4	5	5	14



Lampiran 4 : Tabulasi Data Identitas

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	24	16.0	16.0	16.0
	Perempuan	126	84.0	84.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 18 Tahun	25	16.7	16.7	16.7
	18 - 25 Tahun	120	80.0	80.0	96.7
	25 - 35 Tahun	5	3.3	3.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	25	16.7	16.7	16.7
	Mahasiswa	116	77.3	77.3	94.0
	Karyawan Swasta	8	5.3	5.3	99.3
	Wiraswasta	1	.7	.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Pengeluaran Berbelanja Online

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 500.000	106	70.7	70.7	70.7
	Rp 501.000 - Rp 1.000.000	31	20.7	20.7	91.3
	Rp 1.001.000 - Rp 1.500.000	4	2.7	2.7	94.0
	Rp 1.501.000	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



Validitas Variabel Kualitas Layanan E-Commerce (X)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	TOTAL_X	
X1	Pearson Correlation	1	.696**	.460**	.565**	.408**	.390**	.220**	.567**	.582**	.566**	.377**	.388**	.365**	.503**	.407**	.274**	.320**	.409**	.363**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2	Pearson Correlation	.696**	1	.538**	.554**	.352**	.272**	.097	.576**	.506**	.523**	.360**	.401**	.370**	.538**	.273**	.044	.142	.319**	.226**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.238	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.590	.084	.000	.005	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X3	Pearson Correlation	.460**	.538**	1	.665**	.360**	.303**	.221**	.391**	.362**	.410**	.397**	.429**	.324**	.476**	.209*	.107	.080	.331**	.234**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.194	.333	.000	.004	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X4	Pearson Correlation	.565**	.554**	.665**	1	.497**	.283**	.252**	.565**	.450**	.533**	.365**	.388**	.406**	.442**	.270**	.176*	.190*	.213**	.171*	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.032	.020	.009	.037	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150



X5	Pearson Correlation	.408**	.352**	.360**	.497**	1	.469**	.213**	.363**	.463**	.584**	.308**	.276**	.317**	.350**	.428**	.345**	.355**	.350**	.336**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.009	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X6	Pearson Correlation	.390**	.272**	.303**	.283**	.469**	1	.495**	.256**	.259**	.354**	.232**	.227**	.461**	.427**	.498**	.438**	.436**	.426**	.369**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.002	.001	.000	.004	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X7	Pearson Correlation	.220**	.097	.221**	.252**	.213**	.495**	1	.241**	.216**	.254**	.328**	.277**	.378**	.379**	.393**	.433**	.428**	.322**	.237**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.007	.238	.007	.002	.009	.000		.003	.008	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X8	Pearson Correlation	.567**	.576**	.391**	.565**	.363**	.256**	.241**	1	.603**	.582**	.354**	.339**	.356**	.496**	.293**	.216**	.203*	.263**	.226**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.013	.001	.005	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X9	Pearson Correlation	.582**	.506**	.362**	.450**	.463**	.259**	.216**	.603**	1	.766**	.540**	.467**	.301**	.457**	.336**	.309**	.273**	.350**	.355**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.008	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150



X10	Pearson Correlation	.566**	.523**	.410**	.533**	.584**	.354**	.254**	.582**	.766**	1	.551**	.495**	.402**	.499**	.506**	.351**	.301**	.351**	.296**	.757**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X11	Pearson Correlation	.377**	.360**	.397**	.365**	.308**	.232**	.328**	.354**	.540**	.551**	1	.843**	.437**	.459**	.361**	.205*	.137	.374**	.333**	.636**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.012	.094	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X12	Pearson Correlation	.388**	.401**	.429**	.388**	.276**	.227**	.277**	.339**	.467**	.495**	.843**	1	.358**	.418**	.298**	.170*	.119	.384**	.293**	.604**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.005	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.038	.145	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X13	Pearson Correlation	.365**	.370**	.324**	.406**	.317**	.461**	.378**	.356**	.301**	.402**	.437**	.358**	1	.658**	.553**	.359**	.301**	.370**	.385**	.652**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X14	Pearson Correlation	.503**	.538**	.476**	.442**	.350**	.427**	.379**	.496**	.457**	.499**	.459**	.418**	.658**	1	.450**	.311**	.269**	.482**	.374**	.719**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150



X15	Pearson Correlation	.407**	.273**	.209*	.270**	.428**	.498**	.393**	.293**	.336**	.506**	.361**	.298**	.553**	.450**	1	.559**	.550**	.459**	.487**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.010	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X16	Pearson Correlation	.274**	.044	.107	.176*	.345**	.438**	.433**	.216**	.309**	.351**	.205*	.170*	.359**	.311**	.559**	1	.852**	.390**	.433**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.001	.590	.194	.032	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.012	.038	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X17	Pearson Correlation	.320**	.142	.080	.190*	.355**	.436**	.428**	.203*	.273**	.301**	.137	.119	.301**	.269**	.550**	.852**	1	.484**	.527**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.084	.333	.020	.000	.000	.000	.013	.001	.000	.094	.145	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X18	Pearson Correlation	.409**	.319**	.331**	.213**	.350**	.426**	.322**	.263**	.350**	.351**	.374**	.384**	.370**	.482**	.459**	.390**	.484**	1	.824**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X19	Pearson Correlation	.363**	.226**	.234**	.171*	.336**	.369**	.237**	.226**	.355**	.296**	.333**	.293**	.385**	.374**	.487**	.433**	.527**	.824**	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.004	.037	.000	.000	.003	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150



TOTAL_X Pearson																					
Correlation	.724**	.623**	.584**	.643**	.638**	.625**	.529**	.635**	.699**	.757**	.636**	.604**	.652**	.719**	.690**	.593**	.596**	.668**	.621**		1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level
(2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-
tailed).



Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.667**	.184*	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.024	.000
	N	150	150	150	150
Y1.2	Pearson Correlation	.667**	1	.176*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.031	.000
	N	150	150	150	150
Y1.3	Pearson Correlation	.184*	.176*	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.024	.031		.000
	N	150	150	150	150
TOTAL_Y1	Pearson Correlation	.771**	.761**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)

Correlations

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	TOTAL_Y2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.788**	.385**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150
Y2.2	Pearson Correlation	.788**	1	.399**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150
Y2.3	Pearson Correlation	.385**	.399**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150
TOTAL_Y2	Pearson Correlation	.866**	.875**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150

ion is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan E-Commerce (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	146.35	383.908	.701	.740
X2	146.15	391.500	.599	.745
X3	146.05	391.776	.556	.745
X4	146.07	390.297	.619	.744
X5	146.51	389.594	.612	.744
X6	146.62	390.908	.600	.745
X7	146.79	392.223	.496	.746
X8	146.18	391.276	.612	.745
X9	146.46	387.270	.676	.742
X10	146.43	385.870	.739	.741
X11	146.42	391.467	.613	.745
X12	146.37	392.880	.579	.746
X13	146.57	391.563	.630	.745
X14	146.36	391.829	.703	.745
X15	146.76	386.747	.666	.742
X16	146.87	388.975	.562	.744
X17	146.99	387.356	.563	.743
X18	146.90	388.332	.644	.743
X19	146.79	389.243	.593	.744
TOTAL_X	75.23	102.636	1.000	.920



Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	18.25	10.120	.665	.746
Y1.2	18.01	10.329	.657	.754
Y1.3	18.71	9.602	.508	.782
TOTAL_Y1	10.99	3.483	1.000	.559

Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	17.05	13.575	.803	.783
Y2.2	17.26	13.308	.813	.775
Y2.3	17.89	14.096	.611	.828
TOTAL_Y2	10.44	4.825	1.000	.761



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE	150	40	95	75.23	10.131
KEPUASAN	150	3	15	10.99	1.866
LOYALITAS	150	5	15	10.44	2.197
Valid N (listwise)	150				

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.437	.433	1.405

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.767	1	226.767	114.848	.000 ^a
	Residual	292.226	148	1.975		
	Total	518.993	149			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.832	.863		2.124	.035
	KUALITAS LAYANAN	.122	.011	.661	10.717	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.605	1.381

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE

b. Dependent Variable: LOYALITAS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438.775	2	219.387	115.102	.000 ^b
	Residual	280.185	147	1.906		
	Total	718.960	149			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.023	.860		-1.190	.236		
	KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE	.043	.015	.199	2.894	.004	.563	1.776
	KEPUASAN	.748	.081	.636	9.263	.000	.563	1.776

a. Dependent Variable: LOYALITAS





Optimization Software:
www.balesio.com