

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. (2011). *Manajemen pemasaran*. Penerbit UB Press. Malang
- Aminatu juhria, n. M. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce. *Jurnal manajemen* , 13 (1), 55 -62.
- Afnina, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Aneka Jaya Furniture Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomi Bisnis*. 9(1).
- Ardiansa, Werdyan Indra. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Real7 Barbershop Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.
- Caebur, h. (2019, november 11). Lazada group adalah perusahaan e-commerce milik grup alibaba yang beroperasi di pasar asia tengara. *Tribunnewswiki* .
- Cahya, N., & Shihab, M. S. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Ctra Merek dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone ASUS Studi Kasus di PT.DATASCRIP. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Indulstry (JEMI)*, 1(01), 34–46.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi ke-2. Semarang: BP UNDIP
- Gofur, A. (2019). Kepuasan Pelanggan Abdul Gofur. *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultaskultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Hadi permana, t. D. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan. *Sosiohumanitas* , 201 - 215.
- Hadi permana, t. D. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *Sosiohumanitas* , vol. Xx edisi 2, 201-215.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- I made adi juniantara, t. G. (2018). Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *E-jurnal manajemen unud* , 7, 5955 – 5982.
- Lovelock, Christoper. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Gramedia

- Lestari, F. A. P. (2018). *Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Lusiah, D. N., & Akbalr, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213-226.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management Fourteenth Edition* New Jersey: Pearson Education.
- Maimunah, s. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. *Iqtishadequity* , 1, 57 - 68.
- Masiaga, n. R. (2022). Pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di kota manado yang berbelanja secara online di lazada.com. *Jurnal emba* , vol.10 no.2, 900-910.
- Maskulr, M., Qomariah, N., & Nulrsaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212–221
- Meida ramita sari, r. L. (2019). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya pada minat pembelian ulang konsumen kereta api kelas eksekutif argo parahyangan. *Jurnal ilmu manajemen* , 15, 30 - 44.
- Nasution, a. E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan faktor emosional biaya dan kemudahan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi jasa gojek di medan. *Proceeding seminar nasional kewirausahaan*, 2(1), 2021, hal 142- 155 , 142 - 155.
- Nurchahyo, b. (2018). Analisis dampak penciptaan brand image dan aktifitas word of mouth (wom) pada penguatan keputusan pembelian produk fashion. *Jurnal nusamba vol.3 no.1 april 2018* , 3, 14-29.
- Ririn marisca hasibuan, d. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cafe vanilla panyabungan. *Vol. 4 no. 3 agustus 2021* , 175-182.
- Rehan Pradipta W. (2020). *Pengaruh Diskriminasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Internet Indihome. I.*

- Safrika', r. L. (2018). Pengaruh kualitas informasi dan kemudahan transaksi terhadap. *Jurnal sains riset* , *viii*, 20 - 27.
- Safrika', r. L. (2018). Pengaruh kualitas informasi dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen dalam berbelanja fashion online dibanda aceh. *Jurnal sains riset* , *viii*, 20 - 27.
- Salis rabindra ishaya, e. W. (2020). Analisis pengaruh persepsi kemudahan transaksi dan nilai pelanggan terhadap kepuasan penumpang kereta moda raya terpadu (mrt)jakarta. *Jurnal lentera bisnis* , *9*, 108 - 123.
- Sastika, w. (2018). Analisis kualitas layanan dengan menggunakan e-service quality untuk mengetahui kepuasan pelanggan belanja online shoppe (studi kasus : pelanggan shopee di kota bandung 2017). *Ikraith-humaniora* , *2*, 69 - 74.
- Sianipar, g. J. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online (studi pada pengguna grabbike di kota medan). *Jurnal manajemen dan bisnis* , *19*, 183 -196.
- Sujana, f. W. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap word of mouth (studi kasus pada the jungle waterpark bogor). *Jurnal ilmiah pariwisata* , *1*, 9 - 18.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PERSEPSI HARGA  
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN LAZADA DI JAKARTA**

**Kepada Yth,**

**Bapak/ibu/saudara/i**

Perkenalkan nama saya Devi Tyara Rachamawaty, mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan online, persepsi harga dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan lazada (studi pada pengguna lazada di Jakarta)”

Penyusunan skripsi dibuat dalam rangka memenuhi syarat peneliti untuk dapat menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Diperlukan data-data dan informasi-informasi penelitian yang mendukung kelancaran penelitian ini.

Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka peneliti memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu mengisi kuesioner atau daftar pernyataan yang telah disediakan.

Kemudian atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara sebelumnya saya ingin mengucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara.

**IDENTITAS RESPONDEN**

**1. Jenis Kelamin**

- a) Laki-Laki
- b) Perempuan

**2. Usia**

- a) <17
- b) 18 – 25
- c) 26 – 30
- d) > 30

### 3.Domisili

- a) Jakarta
- b) Luar jakarta

### 4.Pekerjaan

- a) Pelajar/Mahasiswa
- b) Pegawai Negeri
- c) Pegawai Swasta
- d) Lainnya

### 5. Apakah Anda pernah membeli di e-commerce Lazada minimal satu kali?

- a) Ya
- b) Tidak

#### Tata Cara Pengisian Angket :

Bapak/Ibu/Saudara/I dengan segala hormat peneliti mengharapkan untuk kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan tanggapan atau jawaban atas pernyataan yang tertera dibawah ini. Berikan jawaban dengan dengan menandai salah satu jawaban yang telah disediakan di masing-masing pernyataan yang disajikan.

Skala berikut ini dipakai untuk mendefinisikan pengukuran dari jawaban yaitu :

Pernyataan	Bobot Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 1. Kuesioner Kualitas Pelayanan Online (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Efisiensi dalam memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses pelayanan online</b>						
1.	Pelayanan online diaplikasi lazada sangat baik,mudah dan cepat					
<b>Realibilitas ketepatan secara teknis suatu pelayanan online</b>						

2.	Akses dalam menggunakan lazada sangat baik dan bekerja sesuai fungsinya					
<b>Kemampuan untuk memenuhi permintaan pelanggan</b>						
3.	Lazada mampu memenuhi permintaan para pelanggannya					
<b>Privasi/keamanan dalam menjaga informasi dan keamanan pelayanan</b>						
4.	Tingkat keamanan pelayanan elektronik lazada dan mampu menjaga dengan baik informasi pelanggan.					
<b>Responsif dalam memberikan pelayanan</b>						
5.	Lazada sangat responsif dalam melakukan pelayanan secara efektif memberikan tanggapan atau merespon permintaan pelanggan serta menangani jika terdapat masalah					

## 2. Kuesioner Persepsi Harga (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesesuaian Harga dengan Kualitas</b>						
1.	Harga yang ditawarkan oleh Lazada sesuai dengan kualitas yang didapat para pelanggan					
<b>Kesesuaian Harga dengan Manfaat</b>						
2.	Harga yang ditawarkan oleh Lazada sesuai dengan manfaat yang didapat para pelanggan					
<b>Harga Bersaing</b>						
3.	Harga yang ditawarkan oleh Lazada memiliki daya saing dengan harga yang ditawarkan oleh platform e-commerce lain.					

## 3. Kuesioner Kemudahan Transaksi (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kemudahan dipahami</b>						
1.	Cara bertransaksi di lazada sangat mudah dipahami oleh pelanggannya karna mudah dalam pengoperasiannya					
<b>Kemudahan pembayaran</b>						
2.	Transaksi di Lazada sangat mudah sehingga tidak memperumit pelanggannya dalam bertransaksi					

Kemudahan transaksi fleksibel					
	Transaksi di Lazada sangat fleksibel karna transaksi bisa dilakukan dimana saja dan menggunakan metode apa saja seperti transfer antar bank,ovo,dana,pembayaran melalui indomaret dan alfamart				

### 1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesesuaian harapan</b>						
1.	Kinerja Lazada memenuhi harapan saya					
<b>Minat berkunjung kembali</b>						
3	Saya akan kembali menggunakan Lazada ketika ingin membeli sesuatu					
<b>Kesediaan merekomendasikan.</b>						
4.	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan e-commerce Lazada					

### LAMPIRAN 2

#### TABULASI KUALITAS PELAYANAN ONLINE 100 RESPONDEN

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
1	4	4	4	4	3	19
2	4	4	4	4	4	20
3	2	2	3	3	1	11
4	4	4	4	4	3	19
5	4	4	3	4	4	19
6	4	3	3	3	3	16
7	4	4	4	4	3	19
8	3	4	3	3	4	17
9	4	4	4	4	3	19
10	4	4	4	4	3	19
11	5	4	4	4	4	21
12	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	4	4	20

14	3	3	3	3	3	15
15	4	3	3	4	3	17
16	4	4	3	4	4	19
17	4	3	4	4	4	19
18	5	5	5	5	5	25
19	3	2	3	4	2	14
20	4	4	3	5	2	18
21	4	4	4	5	5	22
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	4	4	3	19
24	3	3	3	3	3	15
25	4	5	4	4	3	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	3	3	4	4	18
28	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	5	3	20
31	3	4	4	4	3	18
32	4	4	3	4	5	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	3	5	2	18
36	3	4	4	4	4	19
37	4	3	3	5	3	18
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	1	1	14
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	2	2	4	16
43	4	2	4	2	4	16
44	4	4	4	4	3	19
45	4	4	3	3	4	18
46	4	4	4	4	4	20
47	4	3	4	4	4	19
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	3	4	4	4	4	19
52	4	2	5	4	5	20
53	4	4	3	5	4	20
54	4	4	4	4	5	21



55	4	4	4	4	4	20
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	5	5	3	21
58	1	2	1	1	1	6
59	1	1	2	1	3	8
60	1	1	3	2	2	9
61	1	1	1	1	1	5
62	3	2	3	1	1	10
63	1	2	2	1	2	8
64	1	3	2	3	3	12
65	1	2	2	1	2	8
66	2	1	1	1	1	6
67	3	2	2	1	3	11
68	1	2	3	2	1	9
69	1	2	2	2	1	8
70	3	3	3	3	3	15
71	1	3	1	2	3	10
72	1	3	2	3	2	11
73	2	3	4	1	2	12
74	1	3	3	1	2	10
75	2	3	3	3	3	14
76	3	3	3	2	3	14
77	3	3	3	3	3	15
78	2	1	2	3	3	11
79	2	2	3	3	3	13
80	3	2	3	1	3	12
81	1	2	2	3	3	11
82	3	3	3	3	2	14
83	3	3	2	3	2	13
84	3	2	3	2	3	13
85	3	2	3	3	3	14
86	3	3	3	2	3	14
87	2	2	3	3	3	13
88	2	3	1	3	3	12
89	3	3	2	3	2	13
90	3	3	2	3	3	14
91	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	3	3	15
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	3	15

96	1	2	3	1	2	9
97	1	2	3	1	2	9
98	1	2	3	1	2	9
99	1	2	3	1	2	9
100	1	2	3	1	2	9

### LAMPIRAN 3

#### TABULASI PERSEPSI HARGA 100 RESPONDEN

NO	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	3	3	10
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	3	3	4	10
7	4	4	4	12
8	2	3	4	9
9	3	3	4	10
10	4	4	3	11
11	3	3	4	10
12	3	3	3	9
13	4	4	4	12
14	3	3	3	9
15	4	4	3	11
16	3	4	5	12
17	3	4	4	11
18	5	5	5	15
19	3	3	4	10
20	4	4	5	13
21	4	4	5	13
22	4	4	5	13
23	2	2	2	6
24	3	3	3	9
25	3	4	3	10
26	4	4	5	13
27	3	3	2	8
28	4	3	4	11

29	4	4	5	13
30	3	4	5	12
31	5	4	4	13
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	3	4	11
36	4	4	3	11
37	3	3	4	10
38	3	3	3	9
39	4	4	4	12
40	5	3	4	12
41	4	4	4	12
42	1	2	3	6
43	4	4	3	11
44	3	3	3	9
45	4	3	4	11
46	4	4	4	12
47	3	4	4	11
48	3	4	4	11
49	4	4	4	12
50	3	3	3	9
51	3	4	4	11
52	4	4	4	12
53	4	3	4	11
54	4	4	5	13
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	1	2	2	5
59	1	1	3	5
60	1	2	2	5
61	2	2	2	6
62	1	2	4	7
63	1	1	1	3
64	1	2	2	5
65	1	4	1	6
66	2	3	3	8
67	1	1	1	3
68	1	3	1	5
69	1	3	2	6

70	3	3	3	9
71	1	2	3	6
72	2	3	2	7
73	1	2	3	6
74	1	2	2	5
75	3	3	3	9
76	3	2	3	8
77	3	2	3	8
78	1	2	3	6
79	3	2	2	7
80	3	3	3	9
81	3	3	3	9
82	3	2	3	8
83	2	3	3	8
84	3	1	3	7
85	1	2	3	6
86	3	2	3	8
87	1	1	3	5
88	2	2	3	7
89	2	3	3	8
90	3	3	3	9
91	2	2	2	6
92	3	3	3	9
93	3	3	3	9
94	3	3	3	9
95	3	3	3	9
96	1	2	3	6
97	1	2	3	6
98	1	2	3	6
99	1	2	3	6
100	1	2	3	6

#### LAMPIRAN 4

#### TABULASI KEMUDAHAN TRANSAKSI 100 RESPONDEN

NO	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL_X3
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12

3	3	4	3	10
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	2	3	3	8
7	4	4	4	12
8	4	5	5	14
9	4	4	4	12
10	5	4	5	14
11	5	5	5	15
12	3	3	3	9
13	4	4	4	12
14	3	3	4	10
15	4	5	5	14
16	4	4	4	12
17	4	4	5	13
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	4	4	3	11
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	4	5	5	14
26	3	5	3	11
27	4	3	4	11
28	3	4	3	10
29	4	4	5	13
30	4	5	4	13
31	3	4	4	11
32	4	3	4	11
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	4	4	4	12
39	4	4	4	12
40	4	4	5	13
41	4	4	4	12
42	1	2	3	6
43	2	4	3	9

44	4	4	4	12
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	5	4	4	13
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	3	3	4	10
51	5	3	4	12
52	4	5	4	13
53	4	3	5	12
54	4	4	5	13
55	4	4	4	12
56	3	3	3	9
57	5	5	4	14
58	1	2	1	4
59	3	2	2	7
60	1	2	2	5
61	3	3	1	7
62	1	2	3	6
63	1	2	3	6
64	3	2	2	7
65	1	3	1	5
66	1	3	3	7
67	1	3	2	6
68	3	2	1	6
69	3	3	2	8
70	2	3	4	9
71	2	3	3	8
72	1	3	2	6
73	2	3	2	7
74	3	2	2	7
75	3	3	3	9
76	2	2	3	7
77	3	3	3	9
78	3	3	3	9
79	3	3	3	9
80	3	3	3	9
81	3	3	3	9
82	3	3	2	8
83	3	3	3	9
84	1	3	3	7

85	2	3	3	8
86	3	2	3	8
87	3	3	2	8
88	2	3	3	8
89	2	3	3	8
90	1	3	3	7
91	2	2	2	6
92	3	3	3	9
93	3	3	3	9
94	3	3	3	9
95	3	3	3	9
96	1	2	3	6
97	1	2	3	6
98	1	2	3	6
99	1	2	3	6
100	1	2	3	6

### LAMPIRAN 5

### TABULASI KEPUASAAN PELANGGAN 100 RESPONDEN

NO	Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL_Y
1	4	4	3	11
2	4	4	4	12
3	3	3	1	7
4	4	3	4	11
5	2	4	4	10
6	2	4	3	9
7	4	4	2	10
8	2	3	2	7
9	3	4	4	11
10	4	4	3	11
11	4	4	3	11
12	3	3	3	9
13	4	4	4	12
14	3	3	3	9
15	4	3	4	11
16	3	3	4	10
17	4	4	4	12

18	5	5	5	15
19	3	2	3	8
20	4	5	4	13
21	2	4	4	10
22	4	4	2	10
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	5	5	5	15
26	4	5	4	13
27	3	4	4	11
28	2	3	3	8
29	4	4	3	11
30	3	4	4	11
31	4	4	3	11
32	4	4	3	11
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	5	4	4	13
36	5	5	5	15
37	3	4	4	11
38	3	4	4	11
39	4	4	4	12
40	4	2	3	9
41	4	4	4	12
42	1	2	3	6
43	4	3	3	10
44	4	4	3	11
45	4	5	4	13
46	4	4	4	12
47	3	4	4	11
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	3	4	3	10
51	4	3	3	10
52	2	4	4	10
53	3	5	4	12
54	4	2	5	11
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	1	2	3	6



59	1	3	1	5
60	2	2	1	5
61	3	3	2	8
62	1	1	1	3
63	3	2	1	6
64	1	2	3	6
65	1	1	2	4
66	2	2	2	6
67	1	4	4	9
68	1	1	1	3
69	1	1	4	6
70	1	2	3	6
71	3	3	2	8
72	3	3	3	9
73	2	2	1	5
74	1	3	3	7
75	1	3	3	7
76	1	3	2	6
77	3	3	3	9
78	3	3	2	8
79	3	3	3	9
80	3	3	3	9
81	3	3	3	9
82	3	3	2	8
83	3	3	3	9
84	2	3	3	8
85	2	3	2	7
86	3	3	3	9
87	1	3	2	6
88	3	3	3	9
89	1	3	3	7
90	3	3	3	9
91	2	2	2	6
92	3	3	3	9
93	3	3	3	9
94	3	3	3	9
95	3	3	3	9
96	1	2	3	6
97	1	2	3	6
98	1	2	3	6
99	1	2	3	6

100	1	2	3
-----	---	---	---

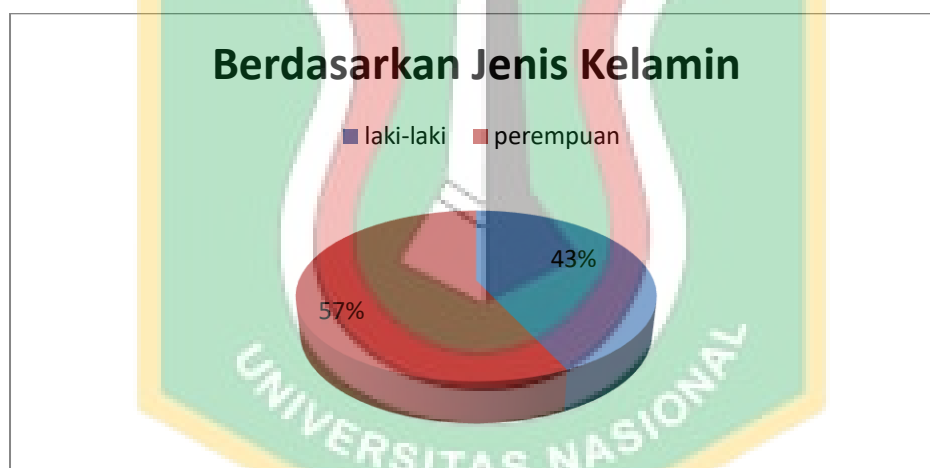
6

## LAMPIRAN 6

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase
1.	Laki-laki	43	43%
2.	perempuan	57	57%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>



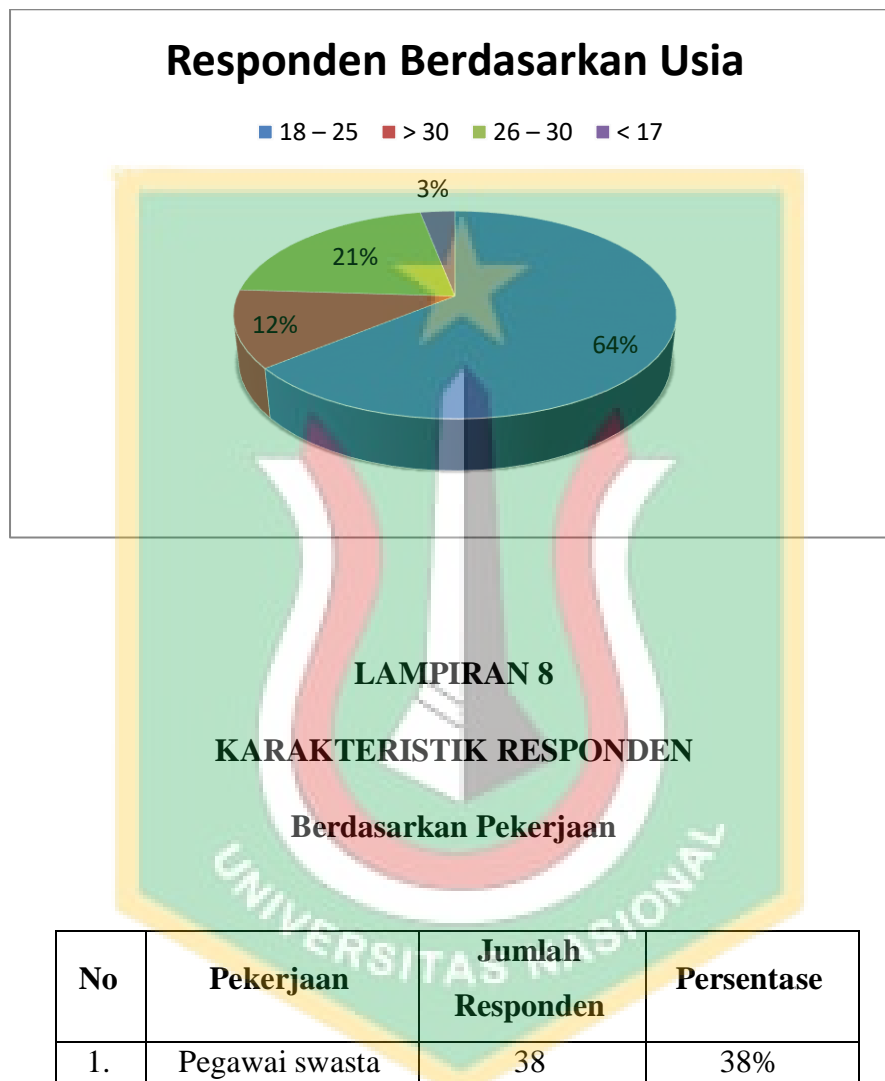
## LAMPIRAN 7

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
1.	<17	3	3%
2.	18-25	64	64%

3.	26-30	21	21%
4.	>30	12	12%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

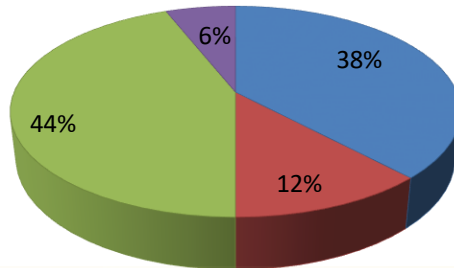
Berdasarkan usia



No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Pegawai swasta	38	38%
2.	Pegawai negeri	12	12%
3.	Pelajar/mahasiswa	44	44%
4.	Lain-lainnya	6	6%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

## Responden Berdasarkan Pekerjaan

■ pegawai swasta ■ pegawai negeri ■ pelajar/mahasiswa ■ lain-lainnya



### LAMPIRAN 9

#### Uji Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan Online (X<sub>1</sub>)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	kualitas pelayanan online
X1.1	Pearson Correlation	1	.752**	.679**	.749**	.662**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.752**	1	.617**	.719**	.589**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.679**	.617**	1	.580**	.547**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.749**	.719**	.580**	1	.629**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.662**	.589**	.547**	.629**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
kualitas pelayanan online	Pearson Correlation	.910**	.863**	.789**	.879**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## LAMPIRAN 10

Uji Validitas dan Realibilitas persepsi harga (X<sub>2</sub>)

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	3

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	persepsi harga
X2.1	Pearson Correlation	1	.750**	.667**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.750**	1	.627**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.667**	.627**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
persepsi harga	Pearson Correlation	.924**	.885**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

#### LAMPIRAN 11

### Uji Validitas dan Realibilitas Kemudahan Transaksi (X<sub>3</sub>)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.874	3

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	kemudahan transaksi
X3.1	Pearson Correlation	1	.747**	.688**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.747**	1	.708**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.688**	.708**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
kemudahan transaksi	Pearson Correlation	.918**	.898**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**LAMPIRAN 12****Uji Validitas dan Realibilitas Kepuasan Pelanggan (Y)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.798	3

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	kepuasaan pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.667**	.481**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.667**	1	.588**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.481**	.588**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
kepuasaan pelanggan	Pearson Correlation	.869**	.879**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

## LAMPIRAN 13

## Uji asumsi klasik

## a. Uji normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35554359
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.067
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.108 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



### b. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.971	.533		1.824	.071		
kualitas pelayanan online	.194	.068	.331	2.873	.005	.213	4.702
persepsi harga	.244	.097	.252	2.505	.014	.278	3.593
kemudahan transaksi	.302	.103	.322	2.929	.004	.233	4.287

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

### c. Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.721	1.377	2.218

a. Predictors: (Constant), kemudahan transaksi, persepsi harga, kualitas pelayanan online

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

### d. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.067	.339		3.149	.002
kualitas pelayanan online	-.047	.043	-.239	-1.091	.278
persepsi harga	-.029	.062	-.089	-.468	.641
kemudahan transaksi	.097	.066	.307	1.473	.144

## LAMPIRAN 14

### Uji Kelayakan Model

#### a. Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489.798	3	163.266	86.160	.000 <sup>b</sup>
	Residual	181.912	96	1.895		
	Total	671.710	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kemudahan transaksi, persepsi harga, kualitas pelayanan online

#### b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.721	1.377	2.218

a. Predictors: (Constant), kemudahan transaksi, persepsi harga, kualitas pelayanan online

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

## LAMPIRAN 15

### Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.971	.533		1.824	.071		
	kualitas pelayanan online	.194	.068	.331	2.873	.005	.213	4.702
	persepsi harga	.244	.097	.252	2.505	.014	.278	3.593
	kemudahan transaksi	.302	.103	.322	2.929	.004	.233	4.287

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

## LAMPIRAN 16

### Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.971	.533		1.824	.071		
kualitas pelayanan online	.194	.068	.331	2.873	.005	.213	4.702
persepsi harga	.244	.097	.252	2.505	.014	.278	3.593
kemudahan transaksi	.302	.103	.322	2.929	.004	.233	4.287

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan



**LAMPIRAN 17**  
**Tabel Durbin-Watson**

**Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$**

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813

## LAMPIRAN 18

Talbel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

## LAMPIRAN 19

Tabel t

## Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

## LAMPIRAN BIMBINGAN



### UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata

Jl. Sawo Manifa No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id>, E-mail : [febunas49@gmail.com](mailto:febunas49@gmail.com)

#### KONSULTASI BIMBINGAN

**Npm** : 193402516117  
**Nama** : DEVI TYARA RACHMAWATY  
**Program Studi** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran

#### KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
26 October, 2022	bimbingan bab 1	Sudah Ditanggapi
7 November, 2022	bimbinga bab 2	Sudah Ditanggapi
7 November, 2022	bimbingan bab 3	Sudah Ditanggapi
11 November, 2022	bimbingan final sebelum sempro	Sudah Ditanggapi

#### KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
27 January, 2023	revisian setelah sempro	Sudah Ditanggapi
27 January, 2023	bimbingan bab 4	Sudah Ditanggapi
29 January, 2023	bimbingan bab v	Sudah Ditanggapi
3 February, 2023	bimbingan final sebelum sidang	Sudah Ditanggapi



## Hasil turnitin

DEVI TYARA RACHMAWATY - TA

### ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>21%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Nasional</b> Student Paper	<b>21%</b>
<b>2</b>	<b>repository.umsu.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Internet Source	<b>1%</b>

