

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi.*, Vol.17, No.2.
- Cronin, J.J dan Taylor, S. .. 1992. ““Measuring Service Quality: A Rexamination and Extention”.” *Journal of Marketing* July (56):55–68.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Penelitian Pendidikan*, 18, 10–17.
- Clinton, B. (2020). *Telkom IndiHome dan Telkomsel Resmi Buka Blokir Netflix*. Kompas.
- Davis, F. .. 1989. ““Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”.” *MIS Quarterly* Vol. 13:No. 5: pp319-339.
- Eka, R. (2020). *Berlomba Menjadi Platform Streaming Video Terpopuler di Indonesia*. Dailysocial.Id.
- Evandio, A. (2020). *Netflix Hadirkan Fitur Baru, Nonton Film Mode Podcast*. Bisnis.Com.
- Eva, N. 2019. *Pengaruh Country of Origin Dan Persepsi Kualitas Terhadap Minat Beli Ulang Smartphone Oppo Di Megacell Padjajaran Bandung (Survey Pada Konsumen Megacell Padjajaran Bandung*. Bandung.
- Fitri, A. (2020). *Netflix: Indonesia Adalah Pasar Besar Video On Demand (VOD)*. Kontan.Co.Id.
- Franedy, R. (2020). *Ramai Dibicarakan, Apa Itu Netflix Original?*. CNBC Indonesia.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program IMB SPSS*. 7th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glenn Kaonang. 2020. “Disney+ Kuasai Pasar Layanan Streaming Video Di Indonesia.” *JustWatch*. Retrieved February 5, 2021 (<https://hybrid.co.id/post/disney-kuasai-pasar-layanan-streaming-video-di-indonesia>).

- Grewal, D., & Levy, M. 2017. *Marketing*. Edisi 5. McGraw-Hill Education.
- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hermawan, B., Basalamah, S. Djamereng, A. dan Plyriadi, A. 2017. "Effect of Service Quality and Price Perception on Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty among Mobile Telecommunication Services Provider." *Journal of Management and Social Sciences* 8 (1):62-73.
- Hilaliyah, Djawahir, Susilowati. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan: Stdi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang." Volume 4:(No.2) 172-187.
- Hornby, A. S. 2015. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press.
- Irawan, Handi. 2002. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kartika, E. Y., & Tanjung, F. (2020). *Usai Diblokir 4 Tahun, Begini Jalan Panjang Netflix Dapatkan "Restu" Telkom*. Blok-a.Com.
- Kigongo, Nakayima Juliet. 2011. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behaviorial Intention to Use and Actual System Usage in Centenary Bank.Kampala."
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Principle Of Marketing*. 15th editi. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, K. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Mar'ati, Nafisa Choirul & Sudarwanto, Tri. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)*. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

- Noviarni. 2014. *Perencanaan Pembelajaran Matematika Dan Aplikasinya*. Pekanbaru: Benteng Media.
- Parasuraman, A, V. A. Zethaml and L. .. Berry. 1988. “ A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* vol.64:12–40.
- Panji, A. (2016). *Netflix Resmi Tersedia di Indonesia*. CNN Indonesia. CNN Indonesia.
- Pratomo, Y. (2019). *APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa*. Kompas. Kompas.
- Priyatno, D. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate Dengan SPSS*. Gava Media.
- Priyatno, D. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS: Praktis Dan Mudah Dipahami Untuk Tingkat Pemula Dan Menengah*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Rostiani, A., Lestari, R., & Nurwulandari, A. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan pemasaran digital terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Apartemen Kemang Grup PT Pudjadi Prestige Tbk Jakarta. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(Special Issue 4), 1989-2003
- Schiffman, L. G & Kanuk, L. L. 2000. *Consumer Behavior Seven Edition*. New Jersey: Prentice Hall Internasional.
- Sekaran-Bougie. (2013). *Research methods for business : a skill-building approach – 6th ed*. West Sussex, UK : John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Edisi 6. B. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Syafina, D. C. (2020). *Netflix & Kemendikbud Jalin Kerjasama Kembangkan Film Nasional*. Tirto.Id.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif*. Edisi 2. Yogyakarta: C.V ANDI.

Yayan, S. 2020. “Master of Management Studies Program Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia ( Persero ) Kota Tangerang.” *Journal of Management Revie* 4(1):447–455.

Walujo, D. A. & D. S. (2015). *Metodologi Penelitian. Kuantitatif Sosial, Bisnis, dan Ekonomi*.

Wen, C., Prybutok, V. R., & Xu, C. 2011. “An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention.” *Journal of Computer Information Systems* 52(1):14–23.



## LAMPIRAN

**Lampiran 1 Kuesioner**

**Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden**

**Lampiran 3 Uji Instrumen Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

**Lampiran 4 Uji Instrumen Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X<sub>2</sub>)**

**Lampiran 5 Uji Instrumen Persepsi Harga (X<sub>3</sub>)**

**Lampiran 6 Uji Instrumen Kepuasan Pengguna (Y)**

**Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik**

**Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda**

**Lampiran 9 Uji Kelayakan Model**

**Lampiran 10 Uji Hipotesis**



## LAMPIRAN 1 : KUISIONER

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Selamat Pagi/Siang/Malam

Perkenalkan nama saya Nida Nafisah Oktaviani, Mahasiswi Universitas Nasional, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Netflix".

Dengan ini saya memohon kepada saudara/i untuk bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini dengan memberikan jawaban secara lengkap sesuai ketentuan.

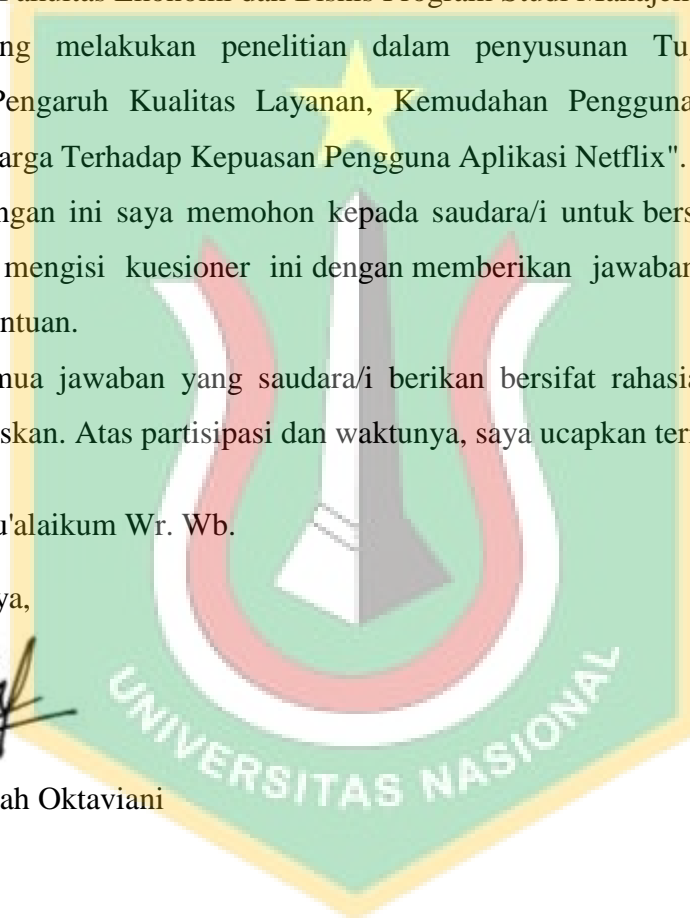
Semua jawaban yang saudara/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan disebar luaskan. Atas partisipasi dan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,



Nida Nafisah Oktaviani



**Kriteria Responden :**

**Jenis Kelamin :**

- Laki-laki  
 Perempuan

**Usia :**

- 18 – 20 Tahun  
 21 – 23 Tahun  
 24 – 26 Tahun

**Lama berlangganan Netflix :**

- a. 1 - 3 bulan  
b. 3 - 6 bulan  
c. 6 bulan- 1 tahun  
d. > 1 tahun

**Frekuensi pembelian Netflix :**

- a. 1 kali  
b. 2 kali  
c. lebih dari 2 (dua) kali

**Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju



**Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1	Desain Aplikasi Netflix memberikan tampilan yang menarik secara visual					
2	Fitur layanan pada Aplikasi Netflix cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan saya.					
3	Netflix efektif dalam menangani keluhan pelanggan					
4	Netflix dapat memberikan jaminan keamanan dan privasi					
5	Netflix dapat memenuhi kebutuhan dalam menggunakan layanan video online secara resmi.					

**Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X<sub>2</sub>)**

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1	Sistem kerja Aplikasi Netflix mudah saya mengerti.					
2	Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan Aplikasi Netflix.					
3	Aplikasi Netflix praktis untuk digunakan.					
4	Aplikasi e-wallet dapat digunakan kapan saja.					
5	Secara keseluruhan, saya merasa aplikasi e-wallet mudah digunakan.					



**Persepsi Harga (X<sub>3</sub>)**

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1	Harga yang ditetapkan Netflix sesuai dengan daya beli saya.					
2	Harga yang ditetapkan Netflix sesuai dengan kualitas produknya.					
3	Tidak ada harga tambahan saat berlangganan Netflix.					
4	Perbandingan harga produk Netflix dengan kompetitornya tidak mempengaruhi keputusan saya untuk tetap memilih Netflix					
5	Dengan transparansi harga, kesesuaian harga dengan kualitas, dan perbandingan harga dengan kompetitor saya tetap yakin untuk memilih Netflix.					

**Kepuasan Pengguna (Y)**

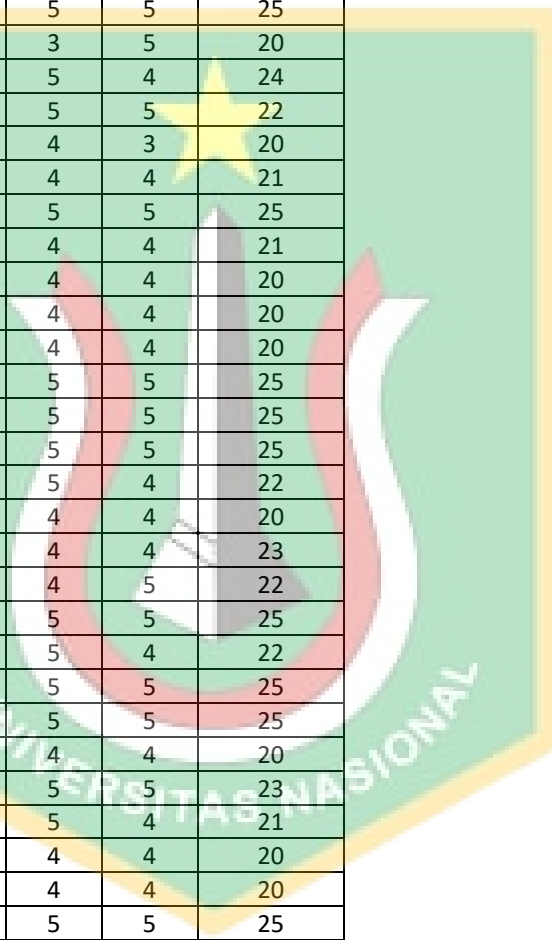
No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1	Dengan kinerja yang ditampilkan saya akan kembali berlangganan Netflix					
2	Saya akan merekomendasikan Netflix ke orang-orang yang akan berlangganan video online.					
3	Saya akan mempromosikan Netflix kepada pelanggan lainnya.					
4	Netflix memenuhi ekspektasi saya terhadap layanan video online					

## LAMPIRAN 2 : TABULASI JAWABAN RESPONDEN

### Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	5	21
4	3	5	4	5	21
4	4	4	5	4	21
5	5	4	5	3	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	5	21
4	4	5	3	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	5	22
4	4	5	4	4	21
4	4	5	5	5	23
5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	24
4	4	5	5	5	23
5	4	4	5	5	23
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	5	23
4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	5	23
5	3	5	2	5	20
4	4	4	4	4	20
5	3	4	5	5	22
5	4	5	4	5	23

5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23
4	5	5	4	5	23
5	5	4	3	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	5	20
5	5	5	5	4	24
4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	3	20
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23
5	3	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
3	4	5	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
3	4	4	4	5	20
4	5	5	4	3	21

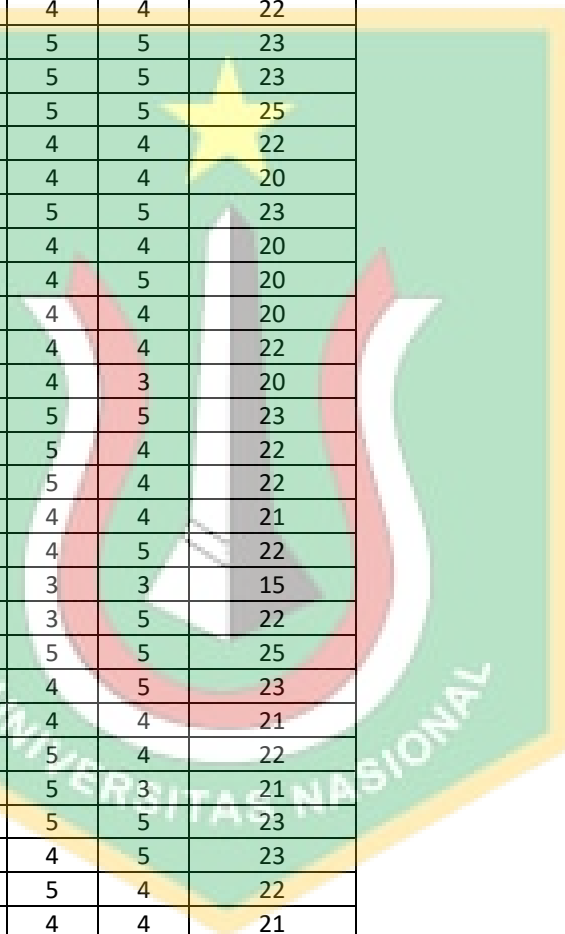


4	4	5	5	4	22
4	5	5	5	5	24
4	5	3	5	4	21
4	5	4	4	5	22
3	5	5	5	5	23

### Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X<sub>2</sub>)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18
3	4	4	5	3	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	4	4	4	5	22
4	5	3	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	3	4	5	20
4	4	4	4	4	20
4	3	2	4	5	18
4	4	5	3	5	21
3	4	3	4	2	16
4	4	4	4	4	20
3	4	4	5	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	5	19
4	3	4	4	5	20
3	4	5	4	5	21
3	4	5	4	5	21
4	4	3	3	5	19
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
4	5	4	3	5	21
5	4	4	2	3	18
4	4	4	5	5	22

4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	3	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	4	4	3	4	20
5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	5	22
4	5	4	5	4	22
5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	5	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
5	5	3	4	3	20
4	5	4	5	5	23
4	4	5	5	4	22
4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	22
3	3	3	3	3	15
5	5	4	3	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23
4	4	5	4	4	21
4	5	4	5	4	22
4	4	5	5	3	21
4	4	5	5	5	23
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	3	5	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	4	4	3	4	20
5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	5	22
4	5	4	5	4	22
5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	5	23
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23

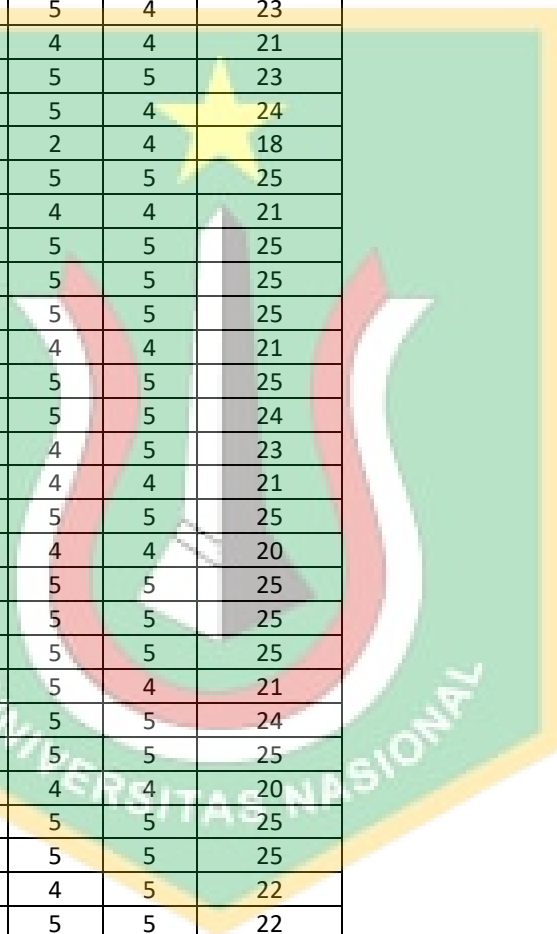


4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	5	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
5	5	3	4	3	20
4	5	4	5	5	23
4	4	5	5	4	22
4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	4	21

### Persepsi Harga (X<sub>3</sub>)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	3	4	5	5	21
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22
4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	3	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
4	4	4	5	5	22
5	5	4	3	3	20

5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	3	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	4	23
4	4	5	4	4	21
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	4	24
4	4	4	2	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	4	5	4	5	23
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
5	4	3	5	5	22
5	4	4	3	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21
4	5	4	5	4	22
4	4	4	5	4	21
4	4	5	4	4	21
3	4	4	3	4	18
4	5	5	5	5	24
4	5	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22







5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	3	5	5	17
4	4	5	5	18
3	3	5	4	15
5	5	5	5	20

5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20

### LAMPIRAN 3 : UJI INSTRUMEN KUALITAS LAYANAN (X<sub>1</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,685	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18,20	2,545	,356	,671
X1.2	18,23	2,320	,503	,606
X1.3	18,11	2,463	,494	,614
X1.4	18,14	2,303	,463	,624
X1.5	18,04	2,564	,389	,655

**LAMPIRAN 4 : UJI INSTRUMEN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI (X<sub>2</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,613	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16,84	3,065	,334	,575
X2.2	16,85	2,977	,367	,559
X2.3	16,95	2,816	,368	,558
X2.4	16,83	2,728	,413	,533
X2.5	16,77	2,866	,353	,566

**LAMPIRAN 5 : UJI INSTRUMEN PERSEPSI HARGA (X<sub>3</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,688	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	18,01	2,576	,402	,655
X3.2	17,99	2,495	,455	,633
X3.3	18,01	2,454	,484	,621
X3.4	17,94	2,239	,476	,625
X3.5	17,97	2,534	,403	,655

## LAMPIRAN 6 : UJI INSTRUMEN KEPUASAN PENGGUNA (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,600	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	14,67	,486	,460	,462
Y.2	14,62	,480	,521	,404
Y.3	14,58	,731	,214	,632
Y.4	14,60	,646	,344	,556

## LAMPIRAN 7 : UJI ASUMSI KLASIK

### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,89100332
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,094
	Negative	-,119
Test Statistic		,119
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		,110 <sup>d</sup>
	95% Confidence Interval	
	Lower Bound	,049
	Upper Bound	,171

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 100 sampled tables with starting seed 926214481.

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,589	1,997		5,804	,000		
Kualitas Layanan	,120	,052	,219	2,288	,024	,995	1,005
Kemudahan Penggunaan	,088	,043	,198	2,066	,042	,988	1,012
Persepsi Harga	,129	,052	,238	2,483	,015	,984	1,016

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

## UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,100	,963		3,219	,002
Kualitas Layanan	-,037	,025	-,145	-1,468	,145
Kemudahan Penggunaan	-,037	,021	-,179	-1,799	,075
Persepsi Harga	-,031	,025	-,123	-1,239	,218

a. Dependent Variable: ABS\_RES1

## LAMPIRAN 8 : UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,589	1,997		5,804	,000
Kualitas Layanan	,120	,052	,219	2,288	,024
Kemudahan Penggunaan	,088	,043	,198	2,066	,042
Persepsi Harga	,129	,052	,238	2,483	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

## LAMPIRAN 9 : UJI KELAYAKAN MODEL

### UJI F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,595	3	3,865	4,721	,004 <sup>b</sup>
Residual	78,595	96	,819		
Total	90,190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan

### UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,359 <sup>a</sup>	,129	,101	,905

a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

### UJI HIPOTESIS

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,589	1,997		5,804	,000
Kualitas Layanan	,120	,052	,219	2,288	,024
Kemudahan Penggunaan	,088	,043	,198	2,066	,042
Persepsi Harga	,129	,052	,238	2,483	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

# NIDA NAFISAH OKTAVIANI - TA

## ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://repo.undiksha.ac.id">repo.undiksha.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://prosiding.unipma.ac.id">prosiding.unipma.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://conference.binadarma.ac.id">conference.binadarma.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On







# UNIVERSITAS NASIONAL

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

JL. Sawo Manila 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** : 193402516016  
**Nama** : NIDA NAFISAH OKTAVIANI  
**Program Studi** : Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran

### KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
12 November, 2022	pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan aplikasi dan persepsi harga.	Sudah Ditanggapi

### KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
2 February, 2023	bab i, ii, iii	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	kuesioner pre-test	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bab i hasil pre-test	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	kuesioner penelitian	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bab i - v setelah revisi	Sudah Ditanggapi
3 February, 2023	bab iv	Sudah Ditanggapi
3 February, 2023	bab v	Sudah Ditanggapi
3 February, 2023	file ta secara lengkap	Sudah Ditanggapi