

LAMPIRAN

L1 Karakteristik Responden

Kami Mahasiswa/i program Pascasarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang sedang melaksanakan penelitian tugas akhir/Skripsi mengenai Pengaruh E-Commerce Quality terhadap Customer Satisfaction pada Situs belanja Online di Samarinda. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban anda berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan di publikasikan kami mengucapkan terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

Adapun kriteria responden sebagai berikut:

Responden yang merupakan konsumen pengguna situs belanja Online (*E-Commerce*) di Samarinda.

kami mohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian.

Apakah anda pernah berbelanja di E-Commerce?

Ya

Tidak

E-Commerce apa yang paling sering digunakan?

Shopee

Lazada

Bukalapak

Blibli

Tokopedia

Jenis Kelamin

Perempuan

Laki-Laki

Usia

<20

21-30 Tahun

31-40 Tahun

41-50 Tahun

50>

Pendidikan

SD

SMP

SMA/SMK

—

D3

D4/S1

S2

S3

L2 Pernyataan Questioner

Berikut ini merupakan pernyataan dari variabel E-Commerce Quality dan Customer Satisfaction Berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan dengan skala nilai:

1= Sangat Tidak Setuju

4= Cukup Setuju

2= Tidak Setuju

5= Setuju

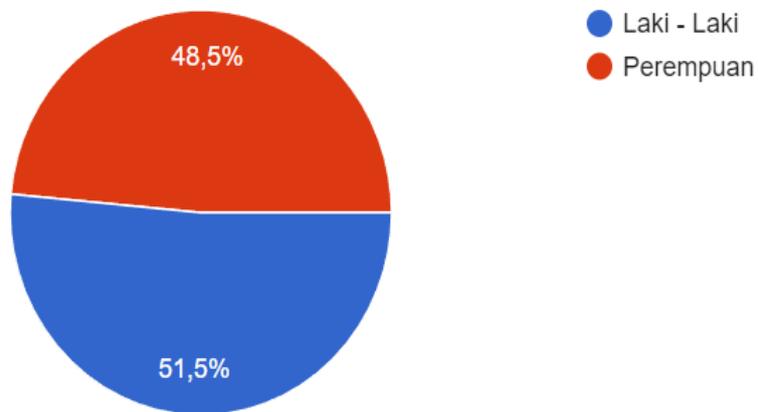
3= Kurang Setuju

6= Sangat Setuju

Variabel	Butir Pertanyaan	STS	TS	KS	CS	S	SS
E-Commerce Quality	Produk yang dipesan secara online memiliki kualitas yang sama dengan produk yang dibeli di toko.						
	E-Shopping menyediakan kondisi pembelian yang sama dengan belanja tradisional.						
	Produk yang dipesan secara online jarang tidak sesuai dengan produk yang dibeli di toko.						
Customer Satisfaction	Saya puas dengan toko-toko yang memiliki opsi pembelian online.						
	Menurut saya proses belanja secara online sangat menarik.						
	Saya akan merekomendasikan belanja online kepada teman/keluarga saya.						
	Saya menikmati belanja online.						

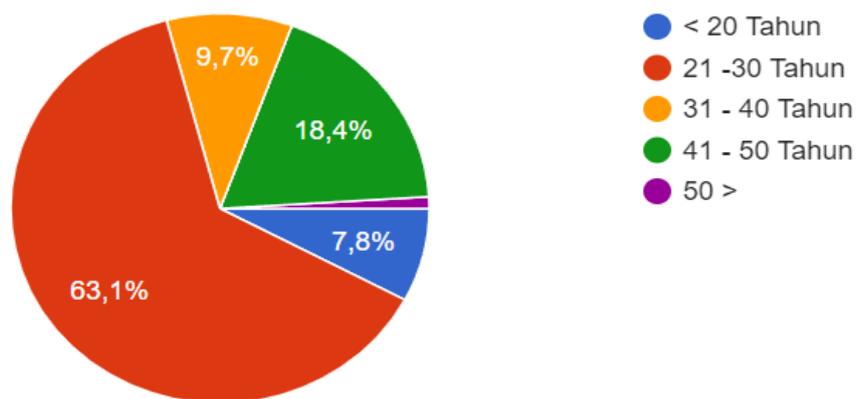
	Menurut saya, belanja online merupakan ide yang bagus.						
--	--	--	--	--	--	--	--

2.1 Data responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin



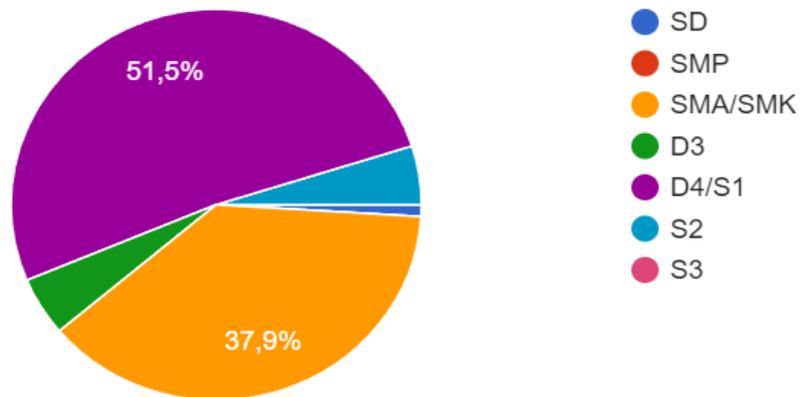
Sumber: Data primer

2.2 Data responden yang mengisi kuesioner berdasarkan Usia



Sumber: Data primer

2.3 Data Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Data primer

L3 Uji Instrumen

3.1 Uji validitas dan reliabilitas E-Commerce Quality

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.652
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	63.758
	df	3
	Sig.	.000

Component Matrix ^a		Reliability Statistics	
	Component 1	Cronbach's Alpha	N of Items
EQ1	.829	.712	3
EQ2	.843		
EQ3	.727		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

3.2 Uji validitas dan reliabilitas Customer Satisfaction

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.881
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	317.949
	df	10
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
CS1	.839
CS2	.831
CS3	.870
CS4	.861
CS5	.880

Extraction Method:
Principal
Component
Analysis.

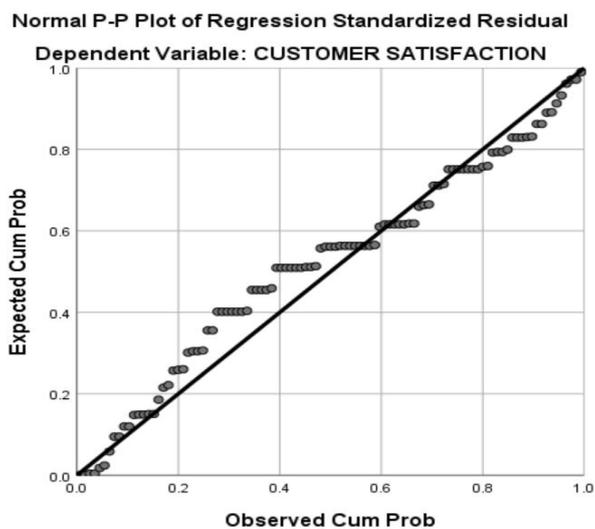
a. 1
components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	5

L4 Uji Asumsi Klasik

4.1 Uji Normalitas



4.2 Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.812	.230		3.530	.001
	E-COMMERCE QUALITY	-.064	.053	-.121	-1.223	.224

a. Dependent Variable: ABS RES

L5 Uji Hipotesis

5.1 Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.658	.337		10.865	.000
	E-COMMERCE QUALITY	.306	.077	.367	3.966	.000

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

5.2 Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.658	.337		10.865	.000
	E-COMMERCE QUALITY	.306	.077	.367	3.966	.000

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

5.3 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
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
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Sumber: <http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>

5.4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.367 ^a	.135	.126	.749

a. Predictors: (Constant), E-COMMERCE QUALITY

b. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION