

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

- Nama
- Jenis kelamin
- Usia
- Nomor HP
- Pendidikan terakhir
- Pekerjaan
- Pendapatan per bulan
- Pengeluaran per bulan
- Intensitas kunjungan aplikasi Tokopedia dalam kurun waktu 6 bulan terakhir
- Berapa lama menggunakan aplikasi Tokopedia
- Kategori produk yang sering dibeli

Petunjuk Pengisian

Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan persepsi Anda mengenai pernyataan tersebut. Skala respon adalah sebagai berikut.

Sangat Tidak Setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Cukup Setuju : 3

Setuju : 4

Sangat Setuju : 5

Daftar Pertanyaan

E-servicescape

1. Desain pada aplikasi Tokopedia menarik secara visual
2. Tampilan produk pada aplikasi Tokopedia menarik
3. Aplikasi Tokopedia tidak membosankan
4. Pengaturan pada aplikasi Tokopedia mudah dipahami dan dioperasikan
5. Kejelasan kata kunci pada menu pencarian
6. Tersedianya informasi produk dan layanan yang relevan serta mudah diakses
7. Tersedianya fitur chat sebagai sarana komunikasi antara penjual dengan pembeli
8. Adanya jaminan keamanan pada sistem pembayaran
9. Kejelasan prosedur pembayaran yang mudah dipahami
10. Metode pembayaran pada Tokopedia cukup beragam

E-service Quality

1. Kemudahan dalam menemukan kebutuhan konsumen
2. Kecepatan dalam memuat halaman
3. Kejujuran Tokopedia dalam memberikan penawaran
4. Ketersediaan produk sesuai dengan yang ditampilkan
5. Jarang terjadi kesalahan pada aplikasi Tokopedia
6. Adanya perlindungan informasi oleh Tokopedia
7. Penanganan Tokopedia dalam mengatasi keluhan konsumen
8. Adanya penawaran kebijakan refund/retur produk

9. Tersedianya kontak *customer service* untuk menanggapi maslaah/keluhan konsumen secara *online*

E-satisfaction

1. Kepuasan atas pengalaman belanja pada aplikasi Tokopedia
2. Dapat menikmati kegiatan belanja
3. Kepuasan atas penawaran yang diberikan Tokopedia (seperti *discount* ataupun *voucher* gratis ongkir)
4. Kemudahan pada sistem navigasi aplikasi Tokopedia
5. Kepuasan atas tampilan pada aplikasi Tokopedia
6. Kepuasan atas *update* informasi yang dilakukan Tokopedia
7. Kepuasan atas perlindungan informasi pengguna aplikasi Tokopedia
8. Kepuasan atas layanan *complaint*
9. Kepuasan atas layanna purna jual Tokopedia (misal pengajuan *refund*/retur produk apabila ada ketidaksesuaian)
10. Kepuasan atas seluruh pelayanan yang diberikan Tokopedia

Lampiran 2

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
 Tembalang Semarang Kode Pos 50275
 Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 117/UN7.5.7.4.4/ABVII/2021

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Diponegoro Semarang, menerangkan bahwa :

Nama : Nur Fadhilah Ramadhini Rahman
 NIM : 14020217130084
 Prodi : Administrasi Bisnis
 Waktu Penelitian : Maret 2021 – April 2021
 Lokasi Penelitian : *Marketplace* Tokopedia
 Judul : Pengaruh *E-servicescape* dan *E-service quality* terhadap
E-satisfaction pada Tokopedia (Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota
 Semarang)

Benar nama di atas telah melaksanakan penelitian di *Marketplace* Tokopedia dengan judul
**“Pengaruh *E-servicescape* dan *E-service quality* terhadap *E-satisfaction* pada Tokopedia
 (Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Semarang)”**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Deyi S.Sos, M.Si
 NIP. 19760130 200312 2 001

Lampiran 3

IDENTITAS RESPONDEN

Nama	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Per Bulan	Pengeluaran Per Bulan	Intensitas Kunjungan	Lamanya penggunaan aplikasi Tokopedia	Kategori produk yang sering dibeli
Helmi Yendra Putri	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Nadia wahyu nur aisah	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Savanero Briliantoro	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Budiarmanda Ikhsan Hudatama	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Titania Putri	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Aditya Farhan P	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Rio	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Akhmad Nur Romadhon	L	20 - 24	Tamat Sarjana	Fresh Graduate	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Travel dan Entertainment

Maissy Damanik	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
shania	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Ainun Nur Afidah	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Indira	P	20 - 24	Tamat Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga
Muhammad Agung Surya Wibowo	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Nisrina Amin Zahidah	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Yuzra Novrian	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Fanny Maulita S	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga
Galih Pratama Putra	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Elektronik
Kartika Khrisna A	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Fadhil Krisna Putratama	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Arfan Hamid	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Syafa	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)

Adiyaksa Rahman Firdaus	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Via	P	20 - 24	Tamat Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Martha Adelia Kurniasari	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Nur Amalina	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
duvan agung	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Meylani	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Kemara Salma Laila	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Arin Kharisma	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Narulita	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Laorry	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Christa Mercy	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Alat Tulis Kantor dan Notebook (Stationery)
shabilla	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	>Rp4.000.001	>Rp4.000.001	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga
Dyka Kusuma	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan

Yuda Satya Pratama Saputra	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Pulsa
Ayu Damayanti	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	belum pernah sih sebenarnya..
Erika	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga
Yunia	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
vinata m	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Dania Sasqia Poetry	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Faradila Marshanda Hayyu Pramesthi	P	< 20	Tamat SMA/SMK	barista	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Rhea	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Firza Syafitrah	L	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Puput Arifiana	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Regina Octaviani Wihalauw	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)

Surya SD	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Dwi Ayu Lestari	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Hugo Rajendra	L	20 - 24	Masih menempuh sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Noviana	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Elektronik
Dwi Septiawan	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Nesya	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Dety	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	6 - 12 bulan terakhir	Elektronik
Muhammad Hafidz Washillah	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Travel dan Entertainment
Putri Nur Syarifah	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Handika Halim S	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Faisa putri a	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Satu kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Titik Kurnia	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)

Mhd Walid Ramadhan Nst	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Dinda	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Dinda Prinita	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Dewi sekar j	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Adinda Putri Muzdhalifah	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Prisita Fairuza	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Atika Dewintari	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp3.000.001 - Rp4.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
nisa	P	25 - 29	Tamat Sarjana	Pegawai Swasta	>Rp4.000.001	>Rp4.000.001	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Ila	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	makanan kucing
Muhamad Rifki	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Otomotif
Handy	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	6 - 12 bulan terakhir	Elektronik
Yumna Azzah Fathina Hernanda	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Sefty Mila	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)

Afiat Naila Salsabila	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Viyana Chita	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Fahmi Yafi	L	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Rempah rempah biji tanaman
Bella Titri Maharani	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Elektronik
Usman hadi	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Elektronik
Fitria Maulida	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Rina M Zerlina	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Accessories Laptop
nuzulina faradila	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Ardian Rio Sulastrio	L	20 - 24	Tamat Sarjana	Wiraswasta	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Makanan dan Minuman
Dewi shinta milenawati	P	20 - 24	Tamat Diploma	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Dinda Kusuma Wardani	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Ageng Probo Waskito	L	20 - 24	Tamat Sarjana	Pegawai Swasta	>Rp4.000.001	>Rp4.000.001	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Sparepart motor
Elisa	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp3.000.001 - Rp4.000.000	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Software

Agustina Cahya Kusmita	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
prita	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Nofia Tri	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga
Annisa Febriani	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
zafira nasywa a	P	< 20	Tamat SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Talitha Sacharisa Maretadriana	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Nugroho Pangestu Adi	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Otomotif
Yohanes	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Auliazahra fatma	P	20 - 24	Tamat Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≤ 6 bulan terakhir	Kesehatan dan Kecantikan
Idham Khaliq	L	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Elektronik
Carolina Algista Z. P.	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	Satu kali	≥ 1 terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Fajar	L	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Elektronik
Fariz Oktrichaendy	L	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	≤ 6 bulan terakhir	Onderdil

Mutia Ryansa	P	< 20	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga
Maulana Nanda	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Aurelia Nadia Saulina	P	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000	<Rp1.000.000	2 - 3 kali	6 - 12 bulan terakhir	Fashion (Baju, Aksesoris, dsb)
Aji syaid luthfi	L	20 - 24	Tamat SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.000.001 - Rp3.000.000	Rp1.000.001 - Rp2.000.000	≥ 3 kali	≥ 1 terakhir	Perlengkapan Rumah Tangga

Lampiran 4

TABEL INDUK

E-SERVICESCAPE										E-SERVICE QUALITY										E-SATISFACTION												
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
3	4	3	3	5	4	4	3	4	5	38	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	32	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	39
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	32	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	39
3	2	3	1	3	4	1	1	2	3	23	3	3	2	2	4	1	4	5	1	4	25	2	3	1	4	2	3	1	2	3	2	23
5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	42	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
5	5	4	3	3	2	4	5	5	5	41	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	38	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	42	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	42	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	46
4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	44	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42

<i>E-SERVICESCAPE</i>										<i>E-SERVICE QUALITY</i>								<i>E-SATISFACTION</i>														
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	4	4	4	3	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45	4	4	5	5	4	4	5	4	5	40	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	42
2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	36	
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37	3	3	3	4	2	3	3	4	3	28	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	38	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	3	4	4	5	5	41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	40	4	3	3	4	4	4	3	4	3	32	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	39	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	41	4	4	4	5	4	4	4	3	3	35	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	39	3	4	2	3	4	4	3	3	4	30	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37	
4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43	
5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45	4	5	4	5	4	4	4	3	4	37	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	46	
4	4	2	5	3	5	4	5	5	5	42	3	5	5	5	2	5	5	5	4	39	5	4	3	2	3	3	5	4	3	4	36	
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43	4	4	5	4	3	5	5	4	5	39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45	4	5	4	4	3	4	3	3	4	34	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	39	
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	5	5	5	5	3	4	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	42	4	4	4	4	3	3	3	4	5	34	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	39	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35	5	3	4	3	3	3	3	3	4	31	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	37	

<i>E-SERVICESCAPE</i>										<i>E-SERVICE QUALITY</i>										<i>E-SATISFACTION</i>											
4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	45	5	3	5	5	3	4	5	4	5	39	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	43
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	34	5	4	5	5	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	26	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	30
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	5	4	4	5	5	5	5	42	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	5	5	4	4	4	5	3	4	4	38	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	47
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45	5	5	4	4	3	4	5	4	5	39	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	34	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46	4	5	5	5	4	4	4	3	3	37	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	42
5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44	5	4	5	4	4	5	5	4	5	41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	45	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43

Lampiran 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

E-SERVICESCPE (X1)

Correlations												
		X1.01	X1.02	X1.03	X1.04	X1.05	X1.06	X1.07	X1.08	X1.09	X1.10	TOTAL
X1.01	Pearson Correlation	1	.752**	.640**	.555**	.434**	.517**	.462**	.366**	.467**	.333**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.02	Pearson Correlation	.752**	1	.549**	.586**	.469**	.476**	.492**	.284**	.371**	.337**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.03	Pearson Correlation	.640**	.549**	1	.451**	.451**	.329**	.328**	.281**	.293**	.244*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.001	.005	.003	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.04	Pearson Correlation	.555**	.586**	.451**	1	.537**	.573**	.477**	.397**	.488**	.426**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.05	Pearson Correlation	.434**	.469**	.451**	.537**	1	.493**	.368**	.311**	.465**	.367**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.06	Pearson Correlation	.517**	.476**	.329**	.573**	.493**	1	.463**	.306**	.451**	.404**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.07	Pearson Correlation	.462**	.492**	.328**	.477**	.368**	.463**	1	.641**	.583**	.567**	.747**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.08	Pearson Correlation	.366**	.284**	.281**	.397**	.311**	.306**	.641**	1	.687**	.522**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.005	.000	.002	.002	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.09	Pearson Correlation	.467**	.371**	.293**	.488**	.465**	.451**	.583**	.687**	1	.588**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.333**	.337**	.244*	.426**	.367**	.404**	.567**	.522**	.588**	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.777**	.746**	.656**	.776**	.688**	.694**	.747**	.670**	.746**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.008	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.09	Pearson Correlation	.404**	.442**	.515**	.487**	.288**	.542**	.512**	.373**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.631**	.694**	.762**	.740**	.564**	.757**	.737**	.634**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

E-SATISFACTION (Y)

Correlations												
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y10	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.659**	.393**	.488**	.535**	.574**	.485**	.485**	.473**	.693**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.659**	1	.410**	.572**	.650**	.709**	.425**	.534**	.527**	.662**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.393**	.410**	1	.382**	.503**	.370**	.461**	.559**	.508**	.523**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.488**	.572**	.382**	1	.630**	.705**	.198*	.434**	.473**	.633**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.048	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.535**	.650**	.503**	.630**	1	.714**	.414**	.504**	.533**	.725**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.574**	.709**	.370**	.705**	.714**	1	.480**	.544**	.505**	.745**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.485**	.425**	.461**	.198*	.414**	.480**	1	.652**	.546**	.603**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.048	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.485**	.534**	.559**	.434**	.504**	.544**	.652**	1	.787**	.654**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.473**	.527**	.508**	.473**	.533**	.505**	.546**	.787**	1	.655**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.693**	.662**	.523**	.633**	.725**	.745**	.603**	.654**	.655**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT AL	Pearson Correlation	.746**	.791**	.672**	.710**	.806**	.819**	.689**	.802**	.780**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 6
HASIL UJI RELIABILITAS

E-servicescape (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	10

E-service Quality (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	9

E-satisfaction (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	10

Lampiran 7

HASIL KOEFISIEN KORELASI

E-SERVICESCAPE (X1) TERHADAP E-SATISFACTION (Y)

Correlations			
		E-SERVICESCAPE	E-SATISFACTION
E-SERVICESCAPE	Pearson Correlation	1	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
E-SATISFACTION	Pearson Correlation	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

E-SERVICE QUALITY (X2) TERHADAP E-SATISFACTION (Y)

Correlations			
		E-SERVICE QUALITY	E-SATISFACTION
E-SERVICE QUALITY	Pearson Correlation	1	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
E-SATISFACTION	Pearson Correlation	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Lampiran 8

HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

E-SERVICESCAPE (X1) TERHADAP E-SATISFACTION (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.631	.628	3.33202

a. Predictors: (Constant), E-SERVICESCAPE

E-SERVICE QUALITY (X2) TERHADAP E-SATISFACTION (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.575	.571	3.57728

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

Lampiran 9

HASIL UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

E-SERVICESCAPE (X1) TERHADAP E-SATISFACTION (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.776	2.616		2.972	.004
	E-SERVICESCAPE	.808	.062	.795	12.957	.000

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

E-SERVICE QUALITY (X2) TERHADAP E-SATISFACTION (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.262	2.813		3.293	.001
	E-SERVICE QUALITY	.896	.078	.758	11.519	.000

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

Lampiran 10

HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.964	2.533		1.170	.245
	E-SERVICESCPE	.525	.079	.517	6.612	.000
	E-SERVICE QUALITY	.462	.092	.391	5.009	.000

a. Dependent Variable: E-SATISFACTION

Lampiran 11
HASIL UJI TURNITIN

