

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,  
Responden  
Di Tempat

Saya yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arin Kharisma Dewi

NIM : 14020217130050

Status : Mahasiswa S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, UNDIP

No Hp : 088233662603

Dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul *Pengaruh Customer Experience Dan Customer Engagement Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Pengguna E-Commerce Lazada)*, maka kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner yang kami susun sebagai salah satu sumber data dalam penelitian ini.

Kuesioner ini berisi daftar pertanyaan tentang pengetahuan dan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sebagai pelanggan *E-commerce* Lazada dengan kriteria sebagai berikut :

1. Berusia minimal 17 tahun
2. Pernah melakukan pembelian melalui *e-commerce* Lazada dalam 1 tahun terakhir.
3. Mengetahui sosial media dan aplikasi Lazada
4. Bersedia mengisi kuesioner dengan jujur dan bertanggung jawab.

Adapun untuk pengisian kuesioner, Bapak/Ibu/Sdr/Sdri diminta untuk memilih salah satu dari 5 skala jawaban yang disediakan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup/Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Atas perhatian dan kersediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam pengisian kuesioner, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Arin Kharisma Dewi

**No. Responden :**

### **A. Identitas Responden**

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Sdr/Sdri mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan akan diperlakukan secara rahasia).

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki- laki
  - b. Perempuan
3. Usia :
  - a. < 20 Tahun
  - b. 20 – 29 Tahun
  - c. 30 – 39 Tahun
  - d. 40 – 49 Tahun
  - e. > 50 Tahun
4. Nomor Handphone :
5. Email :
6. Alamat Domisili :
7. Pendidikan Terakhir :
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA/SMK
  - d. Diploma/Sarjana
  - e. Yang lain : .....

8. Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa  
b. Pegawai Swasta  
c. Pegawai Negeri  
d. Wiraswasta  
e. TNI / Polri  
f. Ibu Rumah Tangga  
g. Yang lain : .....
9. Status Perkawinan : a. Menikah  
b. Belum Menikah  
c. Janda  
d. Duda
10. Pendapatan perbulan : a.  $\leq$  Rp 1.000.000  
b.  $>$  Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000  
c.  $>$  Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000  
d.  $>$  Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000  
e.  $>$  Rp 7.000.000
11. Pengeluaran perbulan : a.  $\leq$  Rp 1.000.000  
b.  $>$  Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000  
c.  $>$  Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000  
d.  $>$  Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000  
e.  $>$  Rp 7.000.000

12. Berapa kali Anda belanja melalui Lazada dalam kurun waktu 1 tahun terakhir:

- a. 1 kali
- b. 2-3 kali
- c. > 3 kali

13. Kategori barang yang sering dibeli di Lazada :

- a. Elektronik
- b. Fashion
- c. Kesehatan & Kecantikan
- d. Keperluan Rumah & Gaya Hidup
- e. Kebutuhan Rumah Tangga
- f. Olahraga & Outdoor
- g. Otomotif
- h. Lainnya, sebutkan : .....

**B. Pertanyaan Variabel *Customer Experience* (X1)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<i>Sense</i>						
1.	Saya merasa Lazada memiliki pemilihan gaya, tema, warna yang menarik pada tampilan website/aplikasi.					
2.	Saya merasa Lazada memiliki desain logo yang menarik dan mudah diingat.					
3.	Saya merasa Lazada menyediakan kelengkapan fitur untuk pencarian produk					
<i>Feel</i>						
1.	Saya merasa nyaman dan tertarik menggunakan aplikasi/website Lazada					
2.	Saya merasa mudah dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi/website Lazada					
<i>Think</i>						
1.	Saya bersedia memberikan penilaian terhadap aplikasi/web Lazada					
<i>Act</i>						
1.	Saya merasa Lazada memberikan berbagai promosi pada event tertentu					
<i>Relate</i>						
1.	Saya bersedia mengikuti media sosial Lazada untuk berinteraksi secara langsung.					
2.	Saya bersedia mengikuti event yang diselenggarakan Lazada bagi pelanggannya melalui aplikasi maupun sosial media.					

**C. Pertanyaan Variabel *Customer Engagement* (X2)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<i>Attention</i>						
1.	Saya merasa tertarik untuk membaca, mengunduh, dan melihat informasi dari sosial media Lazada					
<i>Enthusiasm</i>						
1.	Saya bersedia melakukan <i>follow, like, comment, share</i> pada sosial media perusahaan					
2.	Saya bersedia melakukan penilaian terhadap Lazada secara online					
<i>Interaction</i>						
1.	Saya bersedia mengikuti program-program berupa event / promosi di sosial media yang diadakan oleh perusahaan melalui aplikasi maupun sosial media Lazada					
<i>Identification</i>						
1.	Saya merasa memiliki rasa kesatuan dengan Lazada					
<i>Absortion</i>						
1.	Saya merasa senang dan bersedia berkontribusi untuk perkembangan Lazada					



**D. Pertanyaan Variabel *Customer Satisfaction* (Y)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<i>Price</i>						
1.	Saya merasa harga produk-produk di Lazada memuaskan karena terjangkau dan mampu bersaing dengan harga produk di e-commerce lain					
<i>Service Quality</i>						
1.	Saya merasa Lazada memberikan kinerja pelayanan dan tanggapan yang memuaskan					
2.	Saya merasa Lazada memberikan kualitas fitur yang baik dan memuaskan pada website/aplikasi					
<i>Product Quality</i>						
1.	Saya merasa Lazada memberikan kualitas produk yang baik dan memuaskan					
<i>Emotional Factor</i>						
1.	Saya merasa Lazada memberikan rasa bangga dan rasa percaya diri bagi pelanggan setelah melakukan pembelian					
<i>Efficiency</i>						
1.	Saya merasa Lazada mampu memberikan kemudahan dalam menemukan produk yang dibutuhkan					
2.	Saya merasa Lazada memberikan kemudahan dalam layanan pengiriman dan pembayaran					

## **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](http://www.fisip.undip.ac.id) | email: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**Nomor :236/UN7.5.7.4.4/ABXII/2021**

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

Nama : Arin Kharisma Dewi  
NIM : 14020217130050  
Prodi : Administrasi Bisnis  
Waktu Penelitian : Januari 2021 – Desember 2021  
Lokasi Penelitian : E-commerce Lazada Indonesia  
Judul :Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Engagement* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Pada Pengguna *E-Commerce* Lazada)

Benar nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di *Marketplace* Lazada Indonesia dengan judul “**Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Engagement* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Pada Pengguna *E-Commerce* Lazada)**”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperti nya.

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 19760330 200312 2 001

### Lampiran 3. Identitas Responden

No.	Nama Lengkap	Jenis	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan Perbulan	Pendapatan Perbulan	Frekuensi
		Kelamin		Terakhir				Pembelian
1	Zefanya	P	< 20	SMP	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
2	Arinta Putri	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
3	prita	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
4	Crilla Kristiyanti	P	40 - 49	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	7-9 x
5	Riska Novita	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
6	Rahel Flovina	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	4-6 x
7	Angelia	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
8	Andreas Mahardika Adhi Pramono	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	> Rp7.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
9	Calvin petra raydhitya ramora	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	> Rp7.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	4-6 x
10	Margareta Evonia Prasetya Putri	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
11	Yemima Octavia	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	4-6 x
12	balqis seisar amalia	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	1-3 x
13	Wanda Swantini	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
14	Mega Pramisela Rukina Putri	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	4-6 x
15	Anastasia Tiara Geovani	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	1-3 x
16	Nicolas Bayu Kusuma Aji	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	4-6 x
17	Evita Rosa	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
18	Agustinus Bayu Panji Utomo	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	1-3 x
19	Vani Natalia	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
20	vira putri sabrina	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
21	Vinata Martadewi	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
22	Dione Jeanette Violita	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
23	Nicholas David Setiawan	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
24	Elisabeth Pretty Prananda	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
25	Timotius Gerald Dandy	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	1-3 x
26	Dina mauludya	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
27	DUHITA RINDU TIARASARI	P	20 - 29	SMA/SMK	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
28	Martinus Ananta Resie	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
29	Verena Ardelia Puspitasari	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	1-3 x
30	Indah Mayangsari	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	7-9 x

31	Christian Adhi Kurniawan, S.Kep	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
32	Aldila Monikawati	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	> Rp7.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
33	Dandy lintang pramesti	L	20 - 29	SMA/SMK	Wiraswasta	> Rp7.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
34	Danica Ivania Kustrijanto	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
35	Isabella m w	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	> Rp7.000.000	> Rp7.000.000	1-3 x
36	Dyka Kusuma	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
37	Mey Lani Anjarwati	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
38	Vanny Agung Prasetya	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
39	Cuthbert Juliandia Pribadi	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
40	Erlangga Aryasena Surojo	L	40-49	Diploma/Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	1-3 x
41	Kensa Sidarta	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Wiraswasta	> Rp7.000.000	> Rp7.000.000	4-6 x
42	Aji Syaid Luthfi	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
43	Natanael Yudhistira	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
44	Nisrina Amin Zahidah	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
45	Lewi Surya Pamungkas	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	7-9 x
46	Christiana Orisintawati	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Negeri	> Rp7.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
47	Febrian Ahmad	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
48	Avita septi afiani	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	4-6 x
49	Erika Vivita Mustika Ningrum	P	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
50	Elisabeth Tyas Prastiwi	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
51	Visal Hendra	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
52	dhilah	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
53	Surya S	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
54	Muhammad Hafni Yuliawan	L	20 - 29	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
55	Giovanni Christian Djeen	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
56	nimed cantik	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
57	Haidar farros	L	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
58	Nurul Ayuni	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
59	Muhammad Fauzan Rifai	L	20 - 29	Diploma/Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
60	Anis Nur Mauludiyah	P	40-49	SMA/SMK	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	4-6 x
61	Chalista Devi Hendriyani	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
62	daniella	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
63	tiara salsabila fasya	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
64	Rifqy Abdillah	L	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	> 10 x
65	Tarisyza Rizki Ramadina	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x

66	Ratika Dwi Anggraini	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
67	Qorina Hazhiratul Qudsi Al Ayyubi	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
68	M. Ridho Karlatonisa	L	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
69	Yasmin Salsabila luthfi	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
70	Diajeng Carissa Mutiara Ardelia	P	< 20	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	1-3 x
71	Melia antika	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	4-6 x
72	Andhira Surya	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
73	Fannia Ammalia	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	4-6 x
74	salma az zahra	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
75	Audrey Cantika Dewi	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
76	Dhira Armaya armyta	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	4-6 x
77	Muthia Fauzia	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
78	Putri Rif`da Azmi Azahra	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
79	Indah Kusprasetya	P	40-49	Pascasarjana	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	7-9 x
80	Nur Aini Rahma r	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
81	Listyani	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
82	shafira aulia	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
83	fathimah athiya rahmah	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
84	Muhammad Taufiq Shidiq	L	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
85	Zahra Salsabilla	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
86	Amelia Millati	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
87	Indah Kusprasetya	P	20 - 29	Diploma/Sarjana	belum bekerja	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
88	Oryza Sativa	P	< 20	SMA/SMK	Pegawai Swasta	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
89	Latifa Asmatia M	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
90	Luthfi Fariz	L	30-39	Pascasarjana	Pegawai Negeri	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	4-6 x
91	Melia antika	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	1-3 x
92	Ayesha tazkia ar rahny	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
93	Siti Hikmah Amaliah	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
94	Fairuz Afiffah Khairunnisa	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	4-6 x
95	Nailiyatul Afifah	P	30-39	Diploma/Sarjana	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	1-3 x
96	Nia herawati	P	40-49	Pascasarjana	Pegawai Negeri	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	4-6 x
97	Patricia Bertha Ailsa	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
98	Patricia Bertha Ailsa	P	< 20	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x
99	Melky Jay Law	L	30-39	Pascasarjana	Pegawai Swasta	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	> 10 x
100	Yonathan Yefta	L	< 20	SMP	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	≤ Rp1.000.000	1-3 x

**Lampiran 4. Tabel Induk**

NO	CUSTOMER EXPERIENCE									TO TAL	K	CUSTOMER ENGAGEMENT						TO TAL	K	CUSTOMER SATISFACTION							TO TAL	K	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	(X1)		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	(X2)		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	(Y)		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	ST	5	5	5	5	5	5	30	ST	5	5	5	5	5	5	5	5	35	ST
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	ST	5	5	5	5	5	5	30	ST	5	5	5	5	5	5	5	5	35	ST
3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	33	T	2	2	4	2	3	3	16	CT	4	4	4	4	3	4	4	4	27	T
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	5	4	4	4	4	25	T	4	5	5	5	5	5	5	5	34	ST
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	3	3	3	3	25	T
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	3	4	4	4	4	4	23	T	4	4	4	4	4	4	4	4	28	T
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	4	4	4	2	4	22	T	4	4	4	4	3	4	4	4	27	T
8	4	4	4	4	5	3	5	4	4	37	T	4	3	3	3	4	4	21	T	4	4	3	5	3	4	4	4	27	T
9	4	4	2	4	4	4	4	3	3	32	T	3	3	4	3	2	4	19	CT	5	4	4	4	4	4	4	5	30	ST
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	3	4	4	4	3	4	22	T	3	3	3	3	4	4	4	4	24	T
11	3	4	4	3	3	4	4	3	4	32	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	3	4	4	4	27	T
12	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	T	3	3	3	3	2	3	17	CT	3	3	2	2	3	3	3	3	19	CT
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	4	4	4	4	28	T
14	3	4	3	1	3	3	3	2	2	24	CT	2	2	2	2	2	2	12	R	3	3	3	2	1	3	3	3	18	R
15	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32	T	3	3	3	3	3	3	18	CT	3	3	3	3	4	4	4	4	24	T
16	3	4	5	2	4	4	3	3	3	31	T	3	4	4	4	2	3	20	CT	4	4	3	4	3	4	4	4	26	T
17	4	4	4	4	4	3	4	2	3	32	T	2	2	3	2	3	3	15	R	4	4	4	4	3	4	4	4	27	T
18	2	4	4	2	4	3	5	3	3	30	CT	3	3	3	3	2	3	17	CT	3	3	3	3	2	2	4	4	20	CT
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	4	4	4	4	28	T
20	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	T	3	3	3	3	3	3	18	CT	3	3	4	3	3	3	3	3	22	CT
21	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31	T	4	3	3	3	2	3	18	CT	4	3	4	4	4	3	4	4	26	T
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	5	5	4	4	5	5	31	ST
23	3	2	4	4	4	3	4	2	2	28	CT	2	2	4	2	1	2	13	R	3	4	4	4	2	4	4	4	25	T
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	T	3	3	3	3	3	3	18	CT	4	4	4	4	3	4	4	4	27	T
25	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31	T	3	3	4	3	3	3	19	CT	4	3	3	3	3	4	4	4	24	T
26	2	4	3	2	3	3	4	3	3	27	CT	2	2	4	3	2	3	16	CT	3	3	3	3	3	4	3	3	22	CT
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	4	4	4	3	3	22	T	4	3	4	3	3	4	3	3	24	T
28	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39	ST	4	3	5	5	4	4	25	T	3	4	4	5	5	5	5	5	31	ST
29	4	5	4	4	5	4	5	4	4	39	ST	5	4	5	4	4	5	27	ST	4	4	4	4	5	5	4	4	30	ST
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	T	3	3	3	3	3	3	18	CT	3	4	4	3	3	4	4	4	25	T

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	T	5	5	3	4	4	4	25	T	4	3	4	3	4	2	3	23	CT
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	CT	3	3	3	3	2	2	16	CT	3	3	3	3	3	3	3	21	CT
33	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	33	T	4	4	4	4	2	2	20	CT	3	4	4	4	2	4	4	25	T
34	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	30	CT	4	2	4	2	2	4	18	CT	4	4	4	4	4	4	4	28	T
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	T	3	3	5	3	3	4	21	T	4	4	5	5	4	4	5	31	ST
36	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	32	T	3	2	4	3	3	3	18	CT	4	4	4	4	3	4	4	27	T
37	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	33	T	4	4	4	3	3	4	22	T	4	4	4	4	4	3	4	27	T
38	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	30	CT	2	2	3	3	3	3	16	CT	3	3	3	3	3	3	4	22	CT
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	T	4	3	4	3	2	3	19	CT	3	3	4	3	3	4	4	24	T
40	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	30	CT	2	3	3	3	2	3	16	CT	3	3	3	3	3	3	3	21	CT
41	3	2	3	1	5	2	1	1	1	1	19	R	1	1	1	1	1	5	10	SR	1	5	1	5	5	1	5	23	CT
42	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	ST	4	4	5	4	4	4	25	T	5	4	5	4	4	5	4	31	ST
43	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	33	T	3	3	3	4	2	3	18	CT	2	4	3	4	3	3	3	22	CT
44	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	ST	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	4	4	4	28	T
45	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	34	T	3	3	4	3	4	3	20	CT	5	4	4	3	3	4	4	27	T
46	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	21	R	2	2	2	2	2	3	13	R	3	3	2	3	3	3	3	20	CT
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	4	4	5	29	T
48	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	35	T	3	3	4	4	3	4	21	T	3	5	4	4	4	4	4	28	T
49	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	32	T	3	3	4	3	3	3	19	CT	3	4	4	4	4	4	4	27	T
50	3	4	4	4	3	4	5	1	1	1	29	CT	1	1	3	1	1	3	10	SR	3	3	4	4	4	3	4	25	T
51	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	29	CT	3	2	2	3	3	3	16	CT	4	4	4	4	4	4	4	28	T
52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	T	4	3	4	4	4	4	23	T	4	4	4	4	4	4	4	28	T
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	T	4	3	4	4	3	3	21	T	3	4	4	3	4	4	5	27	T
54	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	34	T	3	3	4	3	3	4	20	CT	4	4	4	4	4	4	4	28	T
55	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	30	CT	3	2	3	2	2	3	15	R	4	3	4	3	3	4	4	25	T
56	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	34	T	4	3	5	4	3	5	24	T	4	5	4	4	5	4	5	31	ST
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	T	4	3	3	4	3	4	21	T	5	4	5	4	3	4	4	29	T
58	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31	T	3	3	4	3	3	3	19	CT	4	3	3	3	3	4	3	23	CT
59	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	CT	3	3	3	3	3	3	18	CT	3	3	3	3	3	3	3	21	CT
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	T	4	4	4	4	4	4	24	T	4	4	4	4	4	4	4	28	T
61	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	T	4	3	4	4	4	3	22	T	4	4	4	4	4	4	3	27	T
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	ST	5	5	5	5	5	5	30	ST	5	5	5	5	5	5	5	35	ST
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	T	4	3	4	4	4	4	23	T	4	4	4	4	4	4	4	28	T
64	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	T	4	4	4	4	3	4	23	T	4	4	5	4	4	4	4	29	T
65	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	40	ST	5	4	4	4	4	4	25	T	4	4	4	4	4	5	4	29	T





## Lampiran 4. Olah Data SPSS

### Uji Validitas

#### 1. *Customer Experience X1*

		Correlations									Total_
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.457**	.389**	.622**	.443**	.547**	.184*	.502**	.505**	.724**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.033	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.457**	1	.402**	.477**	.323**	.462**	.389**	.536**	.506**	.700**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.389**	.402**	1	.481**	.413**	.390**	.392**	.412**	.301**	.620**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.622**	.477**	.481**	1	.486**	.545**	.514**	.514**	.426**	.791**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.443**	.323**	.413**	.486**	1	.425**	.312**	.446**	.342**	.640**
	Sig. (1-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.547**	.462**	.390**	.545**	.425**	1	.287**	.628**	.498**	.747**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.184*	.389**	.392**	.514**	.312**	.287**	1	.370**	.307**	.576**
	Sig. (1-tailed)	.033	.000	.000	.000	.001	.002		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.502**	.536**	.412**	.514**	.446**	.628**	.370**	1	.785**	.834**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.505**	.506**	.301**	.426**	.342**	.498**	.307**	.785**	1	.759**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_	Pearson Correlation	.724**	.700**	.620**	.791**	.640**	.747**	.578**	.834**	.759**	1
	Sig. (1-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 (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## 2. Customer Engagement X2

		Correlations						Total_
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.746**	.581**	.792**	.663**	.585**	.898**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.746**	1	.521**	.767**	.575**	.509**	.851**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.581**	.521**	1	.642**	.465**	.437**	.738**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.792**	.767**	.642**	1	.628**	.493**	.888**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.663**	.575**	.465**	.628**	1	.509**	.794**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.585**	.509**	.437**	.493**	.509**	1	.711**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_	Pearson Correlation	.898**	.851**	.738**	.888**	.794**	.711**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 3. Customer Satisfaction (Y)

		Correlations							Total_
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.301**	.656**	.257**	.275**	.558**	.293**	.660**
	Sig. (1-tailed)		.001	.000	.005	.003	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.301**	1	.491**	.613**	.525**	.409**	.625**	.754**
	Sig. (1-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.656**	.491**	1	.404**	.378**	.644**	.461**	.791**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.257**	.613**	.404**	1	.572**	.376**	.571**	.731**
	Sig. (1-tailed)	.005	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.275**	.525**	.378**	.572**	1	.338**	.542**	.711**
	Sig. (1-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.558**	.409**	.644**	.376**	.338**	1	.468**	.747**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.293**	.625**	.461**	.571**	.542**	.468**	1	.751**
	Sig. (1-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_	Pearson Correlation	.660**	.754**	.791**	.731**	.711**	.747**	.751**	1
Y	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## Uji Reliabilitas

### 1. *Customer Experience (X1)*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	9

### 2. *Customer Engagement (X2)*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	6

### 3. *Customer Satisfaction (Y)*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	7

## Uji Korelasi dan Determinasi

### 1. *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction*

Correlations			
		Customer Experience	Customer Satisfaction
Customer Experience	Pearson Correlation	1	.702**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	100	100
Customer Satisfaction	Pearson Correlation	.702**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 <sup>a</sup>	.493	.488	2.46308

a. Predictors: (Constant), Customer Experience

## 2. *Customer Engagement terhadap Customer Satisfaction*

<b>Correlations</b>			
		Customer Engagement	Customer Satisfaction
Customer Engagement	Pearson Correlation	1	.691**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	100	100
Customer Satisfaction	Pearson Correlation	.691**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 <sup>a</sup>	.478	.473	2.49936

a. Predictors: (Constant), Customer Engagement

## Uji Regresi Linier Sederhana

### 1. *Customer Experience terhadap Customer Satisfaction*

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.898	1.917		4.120	.000
	Customer Experience	.548	.056	.702	9.763	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

### 2. *Customer Engagement terhadap Customer Satisfaction*

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.089	1.330		10.597	.000
	Customer Engagement	.600	.063	.691	9.474	.000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction



## Uji Regresi Linier Berganda

### 1. *Customer Experience dan Customer Engagement terhadap Customer Satisfaction*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.586	2.011		4.767	.000
	Customer Experience	.323	.111	.414	2.906	.005
	Customer Engagement	.287	.124	.331	2.325	.022

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

## Uji F

### 1. *Customer Experience dan Customer Engagement terhadap Customer Satisfaction*

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	609.670	2	304.835	52.505	.000 <sup>b</sup>
	Residual	563.170	97	5.806		
	Total	1172.840	99			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Customer Engagement, Customer Experience

## Lampiran 5. Tabel r (Signifikansi 5%)

<b>df = N-2</b>	<b>Tabel r one tail</b>	<b>Tabel r two tails</b>	<b>df = N-2</b>	<b>Tabel r one tail</b>	<b>Tabel r two tails</b>
<b>1</b>	0.9877	0.9969	<b>61</b>	0.2091	0.2480
<b>2</b>	0.9000	0.9500	<b>62</b>	0.2075	0.2461
<b>3</b>	0.8054	0.8783	<b>63</b>	0.2058	0.2441
<b>4</b>	0.7293	0.8114	<b>64</b>	0.2042	0.2423
<b>5</b>	0.6694	0.7545	<b>65</b>	0.2027	0.2404
<b>6</b>	0.6215	0.7067	<b>66</b>	0.2012	0.2387
<b>7</b>	0.5822	0.6664	<b>67</b>	0.1997	0.2369
<b>8</b>	0.5494	0.6319	<b>68</b>	0.1982	0.2352
<b>9</b>	0.5214	0.6021	<b>69</b>	0.1968	0.2335
<b>10</b>	0.4973	0.5760	<b>70</b>	0.1954	0.2319
<b>11</b>	0.4762	0.5529	<b>71</b>	0.1940	0.2303
<b>12</b>	0.4575	0.5324	<b>72</b>	0.1927	0.2287
<b>13</b>	0.4409	0.5140	<b>73</b>	0.1914	0.2272
<b>14</b>	0.4259	0.4973	<b>74</b>	0.1901	0.2257
<b>15</b>	0.4124	0.4821	<b>75</b>	0.1888	0.2242
<b>16</b>	0.4000	0.4683	<b>76</b>	0.1876	0.2227
<b>17</b>	0.3887	0.4555	<b>77</b>	0.1864	0.2213
<b>18</b>	0.3783	0.4438	<b>78</b>	0.1852	0.2199
<b>19</b>	0.3687	0.4329	<b>79</b>	0.1841	0.2185
<b>20</b>	0.3598	0.4227	<b>80</b>	0.1829	0.2172
<b>21</b>	0.3515	0.4132	<b>81</b>	0.1818	0.2159
<b>22</b>	0.3438	0.4044	<b>82</b>	0.1807	0.2146
<b>23</b>	0.3365	0.3961	<b>83</b>	0.1796	0.2133
<b>24</b>	0.3297	0.3882	<b>84</b>	0.1786	<b>0.2120</b>
<b>25</b>	0.3233	0.3809	<b>85</b>	0.1775	0.2108
<b>26</b>	0.3172	0.3739	<b>86</b>	0.1765	0.2096
<b>27</b>	0.3115	0.3673	<b>87</b>	0.1755	0.2084
<b>28</b>	0.3061	0.3610	<b>88</b>	0.1745	0.2072
<b>29</b>	0.3009	0.3550	<b>89</b>	0.1735	0.2061
<b>30</b>	0.2960	0.3494	<b>90</b>	0.1726	0.2050
<b>31</b>	0.2913	0.3440	<b>91</b>	0.1716	0.2039
<b>32</b>	0.2869	0.3388	<b>92</b>	0.1707	0.2028
<b>33</b>	0.2826	0.3338	<b>93</b>	0.1698	0.2017

<b>df = N-2</b>	<b>Tabel r one tail</b>	<b>Tabel r two tails</b>	<b>df = N-2</b>	<b>Tabel r one tail</b>	<b>Tabel r two tails</b>
<b>34</b>	0.2785	0.3291	<b>94</b>	0.1689	0.2006
<b>35</b>	0.2746	0.3246	<b>95</b>	0.1680	0.1996
<b>36</b>	0.2709	0.3202	<b>96</b>	0.1671	0.1986
<b>37</b>	0.2673	0.3160	<b>97</b>	0.1663	0.1975
<b>38</b>	0.2638	0.3120	<b>98</b>	0.1654	0.1966
<b>39</b>	0.2605	0.3081	<b>99</b>	0.1646	0.1956
<b>40</b>	0.2573	0.3044	<b>100</b>	0.1638	0.1946
<b>41</b>	0.2542	0.3008	<b>101</b>	0,1630	0,1937
<b>42</b>	0.2512	0.2973	<b>102</b>	0,1622	0,1927
<b>43</b>	0.2483	0.2940	<b>103</b>	0,1614	0,1918
<b>44</b>	0.2455	0.2907	<b>104</b>	0,1606	0,1909
<b>45</b>	0.2429	0.2876	<b>105</b>	0,1599	0,1900
<b>46</b>	0.2403	0.2845	<b>106</b>	0,1591	0,1891
<b>47</b>	0.2377	0.2816	<b>107</b>	0,1584	0,1882
<b>48</b>	0.2353	0.2787	<b>108</b>	0,1576	0,1874
<b>49</b>	0.2329	0.2759	<b>109</b>	0,1569	0,1865
<b>50</b>	0.2306	0.2732	<b>110</b>	0,1562	0,1857
<b>51</b>	0.2284	0.27	<b>111</b>	0,1555	0,1848
<b>52</b>	0.2262	0.2681	<b>112</b>	0,1548	0,1840
<b>53</b>	0.2241	0.2656	<b>113</b>	0,1541	0,1832
<b>54</b>	0.2221	0.2632	<b>114</b>	0,1535	0,1824
<b>55</b>	0.2201	0.2609	<b>115</b>	0,1528	0,1816
<b>56</b>	0.2181	0.2586	<b>116</b>	0,1522	0,1809
<b>57</b>	0.2162	0.2564	<b>117</b>	0,1515	0,1801
<b>58</b>	0.2144	0.2542	<b>118</b>	0,1509	0,1793
<b>59</b>	0.2126	0.2521	<b>119</b>	0,1502	0,1786
<b>60</b>	0.2108	0.2500	<b>120</b>	0,1496	0,1779

Lampiran 6. Tabel t (Signifikansi 5%)

df = N-2	Tabel r one tail	Tabel r two tails	df = N-2	Tabel r one tail	Tabel r two tails
1	6.3188	12.7062	61	1.6702	1.9996
2	2.9200	4.3027	62	1.6698	1.9990
3	2.3534	3.1824	63	1.6694	1.9983
4	2.1318	2.7764	64	1.6690	1.9977
5	2.0150	2.5706	65	1.6686	1.9971
6	1.9432	2.4469	66	1.6683	1.9966
7	1.8946	2.3646	67	1.6679	1.9960
8	1.8595	2.3060	68	1.6676	1.9955
9	1.8331	2.2622	69	1.6672	1.9949
10	1.8125	2.2281	70	1.6669	1.9944
11	1.7959	2.2010	71	1.6666	1.9939
12	1.7823	2.1788	72	1.6663	1.9935
13	1.7709	2.1604	73	1.6660	1.9930
14	1.7613	2.1448	74	1.6657	1.9925
15	1.7531	2.1314	75	1.6654	1.9921
16	1.7459	2.1199	76	1.6652	1.9917
17	1.7396	2.1098	77	1.6649	1.9913
18	1.7341	2.1009	78	1.6646	1.9908
19	1.7291	2.0930	79	1.6644	1.9905
20	1.7247	2.0860	80	1.6641	1.9901
21	1.7207	2.0796	81	1.6639	1.9897
22	1.7171	2.0739	82	1.6636	1.9893
23	1.7139	2.0687	83	1.6634	1.9890
24	1.7109	2.0639	84	1.6632	<b>1.9886</b>
25	1.7081	2.0595	85	1.6630	1.9883
26	1.7056	2.0555	86	1.6628	1.9879
27	1.7033	2.0518	87	1.6626	1.9876
28	1.7011	2.0484	88	1.6624	1.9873
29	1.6991	2.0452	89	1.6622	1.9870
30	1.6973	2.0423	90	1.6620	1.9867
31	1.6955	2.0395	91	1.6618	1.9864
32	1.6939	2.0369	92	1.6616	1.9861
33	1.6924	2.0345	93	1.6614	1.9858

<b>df = N-2</b>	<b>Tabel r one tail</b>	<b>Tabel r two tails</b>	<b>df = N-2</b>	<b>Tabel r one tail</b>	<b>Tabel r two tails</b>
<b>34</b>	1.6909	2.0322	<b>94</b>	1.6612	1.9855
<b>35</b>	1.6896	2.0301	<b>95</b>	1.6611	1.9853
<b>36</b>	1.6883	2.0281	<b>96</b>	1.6609	1.9850
<b>37</b>	1.6871	2.0262	<b>97</b>	1.6607	1.9847
<b>38</b>	1.6860	2.0244	<b>98</b>	1.6606	1.9845
<b>39</b>	1.6849	2.0227	<b>99</b>	1.6604	1.9842
<b>40</b>	1.6839	2.0211	<b>100</b>	1.6602	1.9840
<b>41</b>	1.6829	2.0195	<b>101</b>	1.6601	1.9837
<b>42</b>	1.6820	2.0181	<b>102</b>	1.6599	1.9835
<b>43</b>	1.6811	2.0167	<b>103</b>	1.6598	1.9833
<b>44</b>	1.6802	2.0154	<b>104</b>	1.6596	1.9830
<b>45</b>	1.6794	2.0141	<b>105</b>	1.6595	1.9828
<b>46</b>	1.6787	2.0129	<b>106</b>	1.6594	1.9826
<b>47</b>	1.6779	2.0117	<b>107</b>	1.6592	1.9824
<b>48</b>	1.6772	2.0106	<b>108</b>	1.6591	1.9822
<b>49</b>	1.6766	2.0096	<b>109</b>	1.6590	1.9820
<b>50</b>	1.6759	2.0086	<b>110</b>	1.6588	1.9818
<b>51</b>	1.6753	2.0076	<b>111</b>	1.6587	1.9816
<b>52</b>	1.6747	2.0066	<b>112</b>	1.6586	1.9814
<b>53</b>	1.6741	2.0057	<b>113</b>	1.6585	1.9812
<b>54</b>	1.6736	2.0049	<b>114</b>	1.6583	1.9810
<b>55</b>	1.6730	2.0040	<b>115</b>	1.6582	1.9808
<b>56</b>	1.6725	2.0032	<b>116</b>	1.6581	1.9806
<b>57</b>	1.6720	2.0025	<b>117</b>	1.6580	1.9804
<b>58</b>	1.6716	2.0017	<b>118</b>	1.6579	1.9803
<b>59</b>	1.6711	2.0010	<b>119</b>	1.6578	1.9801
<b>60</b>	1.6706	2.0003	<b>120</b>	1.6577	1.9799