

**TUGAS AKHIR - KS09 1336**

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP E-SERVICE QUALITY PADA TOKO FASHION ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL**

**LITASYA RELINA  
NRP 5210 100 158**

**Dosen Pembimbing I  
Bambang Setiawan, S.Kom., M.T.**

**Dosen Pembimbing II  
Retno Aulia Vinarti, S.Kom., M.Kom.**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2015**

**FINAL PROJECT - KS09 1336**

***CUSTOMER PERCEPTION ANALYSIS TOWARD E-SERVICE QUALITY IN E-COMMERCE FASHION INDUSTRY USING SERVQUAL APPROACH***

**LITASYA RELINA  
NRP 5210 100 158**

**SUPERVISOR I  
Bambang Setiawan, S.Kom., M.T.**

**SUPERVISOR II  
Retno Aulia Vinarti, S.Kom., M.Kom.**

**INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT  
FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2015**

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP E-SERVICE QUALITY PADA TOKO FASHION ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**LITASYA RELINA**

**5210 100 158**

Surabaya, Januari 2015

**KETUA  
JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**Dr. Eng. Febriliyan Samopa S.Kom, M.Kom**  
**NIP 19730219.199802.1.001**

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP E-SERVICE QUALITY PADA TOKO FASHION ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**LITASYA RELINA**  
**5210 100 158**

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : Januari 2015  
Periode Wisuda : Maret 2015

**Bambang Setiawan, S.Kom., M.T.**

  
(Pembimbing 1)

**Retno Aulia Vinarti, S.Kom., M.Kom.**

  
(Pembimbing 2)

**Edwin Riksa Komara, S.Kom., M.T.**

  
(Penguji 1)

**Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc.**

  
(Penguji 2)

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP E-SERVICE QUALITY PADA TOKO FASHION ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL**

**Nama Mahasiswa : LITASYA RELINA**  
**NRP : 5210 100 158**  
**Jurusan : SISTEM INFORMASI FTIF-ITS**  
**Dosen Pembimbing1 : BAMBANG SETIAWAN, S.Kom., M.T.**  
**Dosen Pembimbing 2 : RETNO AULIA VINARTI, S.Kom., M.Kom.**

**ABSTRAK**

*Kemunculan e-commerce mengundang perhatian masyarakat untuk berbelanja tanpa harus menghabiskan banyak waktu dan energi. Semakin berkembangnya e-commerce di Jawa Timur, khususnya toko fashion online, pebisnis menyadari bahwa persaingan semakin ketat dan juga menyadari bahwa tidak hanya harga murah dan kehadiran situs web namun kualitas e-service juga perlu untuk diperhatikan. E-service mencakup proses transaksi, pengiriman, pembayaran dan interaksi dengan pelanggan. Pebisnis e-commerce menyadari bahwa penentu keberhasilan atau kegagalan dalam e-commerce tidak hanya dari kehadiran situs jual-beli dan harga murah, namun juga mencakup kualitas pelayanan elektronik dari sisi pelanggan.*

*Mengetahui persepsi pelanggan sangat penting karena pemilik toko online bisa mengetahui layanan apa saja yang perlu untuk ditingkatkan sehingga menarik minat berbelanja online. Model SERVQUAL milik Lee dan Lin akan digunakan pada penelitian ini untuk dapat mengetahui nilai kualitas dari pelayanan. Penelitian akan dilakukan dengan survey menggunakan kuesioner yang dirancang oleh Lee dan Lin dan kemudian data akan diolah dengan metode perhitungan*

*Structural Equation Model (SEM) menggunakan aplikasi SPSS AMOS.*

*Pada tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap e-service quality pada toko fashion online sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada pebisnis tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dari toko fashion online.*

***Kata kunci: e-commerce, e-service quality, service quality dimensions, structural equation modeling.***

***CUSTOMER PERCEPTION ANALYSIS TOWARD E-SERVICE QUALITY IN E-COMMERCE FASHION INDUSTRY USING SERVQUAL APPROACH***

**Name** : LITASYA RELINA  
**NRP** : 5210 100 158  
**Department** : INFORMATION SYSTEMS FTIF-ITS  
**Supervisor 1** : BAMBANG SETIAWAN, S.Kom., M.T.  
**Supervisor 2** : RETNO AULIA VINARTI, S.Kom., M.Kom.

**ABSTRACT**

*It is publicly known that e-commerce has been noticed by Indonesian's people to purchase materials online without wasting time and energy. Furthermore with the development of e-commerce in East Java, especially in the online fashion industry, sellers or businessman have recognized that the business competition is getting fiercer every day. Nowadays not only competing with the right price and the presence of website, sellers have to understand the quality of e-service for example e-transaction, distribution, purchasing, and interaction with customers. Sellers have to realize that success and failure determinant in e-commerce could not only be measured by the presence of e-commerce and lower price but also the e-service quality from customer perspective.*

*Knowing customer perspective is important because sellers could identify what services which need to be improved to increase customers' interest in online shopping. SERVQUAL model which developed by Lee and Lin will be used in this research to find the e-service value in the business. Moreover this research will be conducted with surveys which are constructed also by Lee and Lin, and then the data will be processed by utilizing Structural Equation Model (SEM) which is supported by SPSS AMOS program.*

*This final thesis goal is to find out the customers perception toward e-service quality in e-commerce Fashion Industry with the result that will be able to give recommendation to the sellers for increasing the e-service quality in e-commerce fashion industry.*

**Keywords: e-commerce, e-service quality, service quality dimensions, structural equation modeling.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP *E-SERVICE QUALITY* PADA TOKO *FASHION ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVQUAL*” yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kekuatan dan petunjuk kepada Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Sartini dan Bambang Subariyatno, selaku orang tua Penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan penuh untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan segera.
3. Kakak-kakak kesayangan, Helmy Budiman dan Andre Heleyawan yang senantiasa memberikan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Akbar Zota yang setiap hari tidak henti-hentinya mendorong Penulis untuk terus mengerjakan dan tidak menyerah hingga Tugas Akhir ini akhirnya selesai.
5. Bapak Mudjahidin, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pertama, terima kasih atas saran dan kritik yang diberikan.
6. Bapak Bambang Setiawan, S.Kom., M.T. dan Ibu Retno Aulia Vinarti, S.Kom., M.Sc. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir ini, yang selalu memberikan bimbingan, ilmu serta waktu untuk mendampingi Penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.
7. Bapak Edwin Riksa Komara, S.Kom., M.T. dan Bapak Arif Wibisono, S.Kom., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji.

8. Ibu Mahendrawathi ER, selaku dosen wali yang telah memberikan segala perhatian dan bimbingan selama 4 tahun berada di Jurusan Sistem Informasi ITS.
9. Mas Bambang Wijanarko yang telah memberikan tempat dan kenyamanan di laboratorium E-Bisnis.
10. Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta staff dan karyawan di Jurusan Sistem Informasi ITS, yang telah memberikan ilmu yang berharga dan bantuan kepada Penulis.
11. Sahabat dari semester satu sampai detik ini yang tidak henti-hentinya untuk membantu, mengingatkan dan memberikan dukungan meskipun dengan cara yang tidak jarang amat menyebalkan. Annis Paramita Dilla, Faza Faikar Cordova, Yoga Arief Prasatria, Muchammad Rijaluddin Robbani Hanafi dan Dian Kusumawardani. *You guys have no idea how grateful I am for having you all*©
12. Rio Huda Saputra, partner belajar, main, makan, diskusi, curhat selama Tugas Akhir ini dibuat.
13. Teman-teman ebis pejuang #111: Imam, Ebik, Ilham, Sading, Aji, Adhika, Yogia, Destian, Burhan, Adib, Rosa, Alen dan lainnya. Terima kasih atas keceriaan dan kebersamaan selama di lab ebis. *It was totally fun, all the days and nights we spent together!*
14. Anon, Egik, Yoga, Yan, Faridl, Nurul, Tissa, Ami, Inge, Janit, Sinta, Eja, Amal, Amel, Vinda, Muhammad, Ninin, Abel, Fakhri, Alin, Tika, Endi, Afif, Miun dan seluruh teman-teman FOXIS atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman yang berharga.
15. Mbak Bibah, Mbak Marsha, Mas Riza, Mas Dikung, Mbak Sasa, Mas Sam, Mas Mazza, Acip, Yuli, Amel, Bebeb, Carissa, Adimas, Mayang, Maya, Revy dan seluruh mbak-mas 8IOS, AE9IS, serta adik-adik BASILISK atas semangatnya.
16. Echelon: Mayu, Monet, Mazni, Sara, Jo, Liliana, Alice, Crip, Cris, Issy, Mire, Rocio, Vale, Leni, Sandra, Alba,

Cveti, Jenno, Nara, Valina, Rewi, Olivia, Marwa, Stine, Ayu, Devi, Ai, Imel, Sarale, Patricia, Nur.

17. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan belum sempat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran atas tugas akhir ini yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

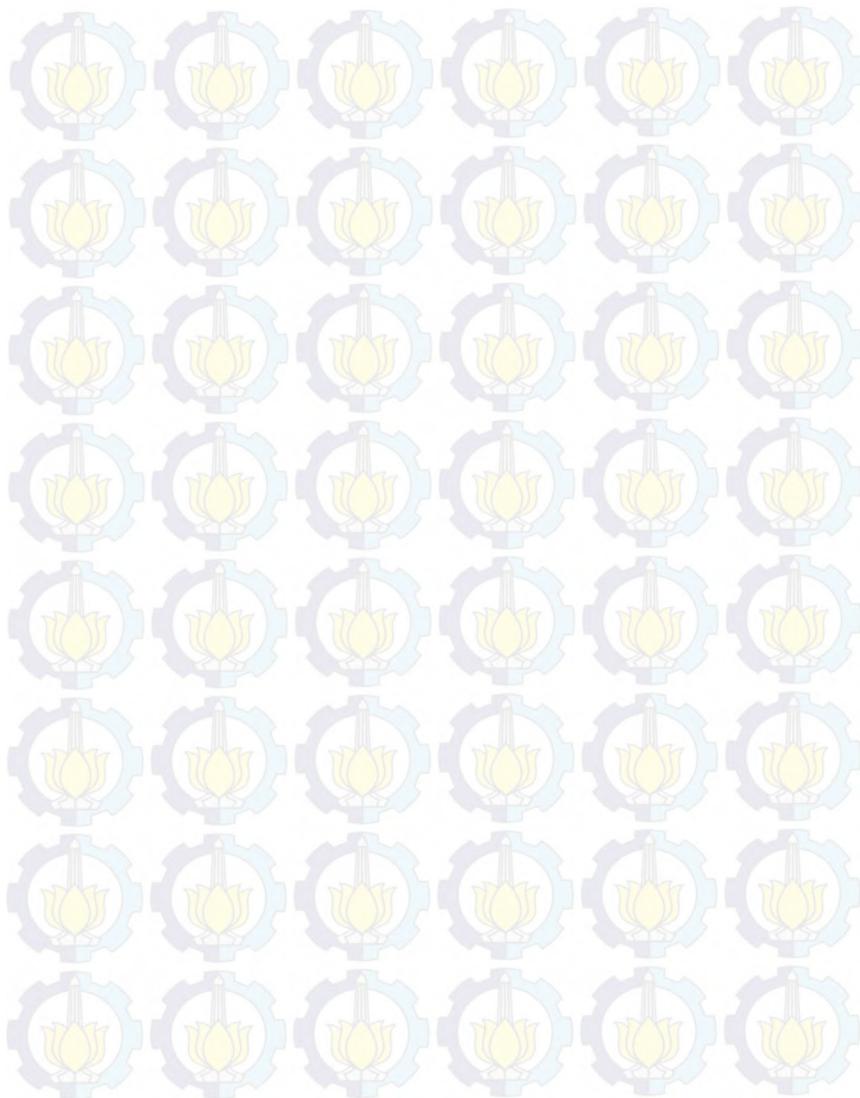
|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK .....  | v    |
| ABSTRACT .....   | vii  |
| KATA PENGANTAR.....  | ix   |
| DAFTAR ISI .....   | xiii |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xix  |
| DAFTAR TABEL .....   | xxi  |
| BAB 1 PENDAHULUAN.....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1    |
| 1.2 Rumusan permasalahan .....                                     | 3    |
| 1.3 Batasan Permasalahan .....                                     | 3    |
| 1.4 Tujuan.....  | 4    |
| 1.5 Relevansi/Manfaat .....  | 4    |
| 1.7 Keterkaitan dengan Penelitian Lain.....                        | 5    |
| 1.8 Target Luaran .....  | 7    |
| 1.9 Sistematika Penulisan .....                                    | 7    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....  | 11   |
| 2.1. <i>Electronic Service Quality</i> .....                       | 11   |
| 2.1.1. <i>Service Quality Dimensions (SERVQUAL)</i> .....          | 11   |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan Elektronik pada Toko <i>Online</i> ..... | 12   |
| 2.1.2.1. <i>Website Design</i> .....                               | 12   |
| 2.1.2.2. <i>Reliability</i> .....                                  | 13   |
| 2.1.2.3. <i>Responsiveness</i> .....                               | 13   |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 2.1.2.4.                                   | <i>Trust</i> .....                                  | 14 |
| 2.1.2.5.                                   | <i>Personalization</i> .....                        | 14 |
| 2.2.                                       | Model Penelitian dan Hipotesis Awal .....           | 15 |
| 2.3.                                       | Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                | 16 |
| 2.4.                                       | <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....        | 17 |
| 2.4.1.                                     | Model Struktural.....                               | 17 |
| 2.4.2.                                     | Interpretasi Model .....                            | 20 |
| 2.4.                                       | Uji Kesesuaian Model .....                          | 20 |
| BAB 3 METODE PELAKSANAAN TUGAS AKHIR ..... |   | 25 |
| 3.1.                                       | Studi Literatur.....                                | 25 |
| 3.2.                                       | Studi Lapangan.....                                 | 25 |
| 3.3.                                       | Penyusunan Kuesioner .....                          | 25 |
| 3.4.                                       | Pengumpulan Data.....                               | 26 |
| 3.5.                                       | Uji Asumsi SEM.....                                 | 26 |
| 3.5.1.                                     | Uji Multikolinieritas .....                         | 26 |
| 3.5.2.                                     | Uji Normalitas .....                                | 26 |
| 3.6.                                       | Uji <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> ..... | 27 |
| 3.6.1.                                     | Spesifikasi Model .....                             | 27 |
| 3.6.2.                                     | Identifikasi Model .....                            | 27 |
| 3.6.3.                                     | Estimasi Model.....                                 | 27 |
| 3.6.4.                                     | Evaluasi Model.....                                 | 27 |
| 3.6.5.                                     | Respesifikasi Model .....                           | 28 |
| 3.7.                                       | Analisis Hasil Hipotesa .....                       | 28 |
| 3.8.                                       | Pembuatan Rekomendasi.....                          | 28 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.9. Kesimpulan dan Saran .....                          | 28        |
| <b>BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> ...         | <b>31</b> |
| 4.1. Model Penelitian <i>E-Service Quality</i> .....     | 31        |
| 4.2. Penyusunan Kuesioner .....                          | 31        |
| 4.2.1. Variabel <i>Website Design</i> .....              | 33        |
| 4.2.2. Variabel <i>Reliability</i> .....                 | 33        |
| 4.2.3. Variabel <i>Responsiveness</i> .....              | 34        |
| 4.2.4. Variabel <i>Trust</i> .....                       | 35        |
| 4.2.5. Variabel <i>Personalization</i> .....             | 36        |
| 4.2.6. Variabel <i>Overall Service Quality</i> .....     | 36        |
| 4.2.7. Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....       | 37        |
| 4.2.8. Variabel <i>Purchase Intention</i> .....          | 37        |
| 4.3. Penentuan Responden dan Penyebaran Kuisioner ....   | 38        |
| 4.4. Pengolahan Data .....                               | 39        |
| 4.4.1. Statistik Deskriptif dan Profil Responden .....   | 39        |
| 4.4.1.1. Data Tereliminasi .....                         | 44        |
| 4.4.2. Uji Asumsi SEM.....                               | 45        |
| 4.4.2.1. Uji Multikolinieritas .....                     | 45        |
| 4.4.2.2. Uji Normalitas .....                            | 45        |
| 4.5. Uji <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) ..... | 46        |
| 4.5.1. Spesifikasi Model .....                           | 47        |
| 4.5.2. Identifikasi Model .....                          | 49        |
| 4.5.3. Estimasi Model.....                               | 50        |
| 4.5.4. Evaluasi Model.....                               | 50        |

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| 4.5.4.1.        | Uji Model Pengukuran ( <i>Measurement Model</i> )        | 51  |
| 4.5.4.1.1.      | Uji Validitas Konvergen.....                             | 51  |
| 4.5.4.1.2.      | Uji Reliabilitas Konstruk.....                           | 63  |
| 4.5.4.2.        | Uji Model Struktural ( <i>Structural Model</i> )...66    |     |
| 4.5.4.2.1.      | Uji <i>Overall Fit Model</i> Awal .....                  | 66  |
| 4.5.4.2.2.      | Respesifikasi Model .....                                | 68  |
| 4.5.4.2.3.      | Uji <i>Overall Fit Model</i> Setelah Respesifikasi       | 74  |
| 4.5.4.2.4.      | Uji Signifikansi.....                                    | 75  |
| BAB 5           | ANALISIS DAN HASIL REKOMENDASI .....                     | 79  |
| 5.1.            | Analisis Uji <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).. | 79  |
| 5.2.            | Analisis Hasil Hipotesa .....                            | 80  |
| 5.3.            | Analisis Anomali Model.....                              | 86  |
| 5.4.            | Rekomendasi bagi Pengelola Toko <i>Fashion Online</i> .  | 89  |
| BAB 6           | KESIMPULAN DAN SARAN.....                                | 91  |
| 6.1.            | Kesimpulan.....  | 91  |
| 6.2.            | Saran.....   | 92  |
| DAFTAR PUSTAKA  | .....  | 93  |
| BIODATA PENULIS | .....  | 97  |
| LAMPIRAN A      | KUESIONER.....   | A-1 |
| LAMPIRAN B      | DATA HASIL KUESIONER.....                                | B-1 |
| LAMPIRAN C      | HASIL CFA TIAP VARIABEL.....                             | C-1 |
| LAMPIRAN D      | HASIL UJI <i>OVERALL FIT MODEL</i> AWAL..                | D-1 |
| LAMPIRAN E      | HASIL UJI <i>OVERALL FIT MODEL</i> AKHIR..               | E-1 |

LAMPIRAN F *ESTIMATE* REGRESI VARIABEL..... F-1



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2-1 Istilah dalam SEM.....   | 19 |
| Tabel 2-2 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> SEM.....                               | 20 |
| Tabel 4-1 Variabel <i>Website Design</i> .....                                   | 33 |
| Tabel 4-2 Variabel <i>Reliability</i> .....                                      | 34 |
| Tabel 4-3 Variabel <i>Responsibility</i> .....                                   | 34 |
| Tabel 4-4 Variabel <i>Trust</i> .....  | 35 |
| Tabel 4-5 Variabel <i>Personalization</i> .....                                  | 36 |
| Tabel 4-6 Variabel <i>Overall Service Quality</i> .....                          | 36 |
| Tabel 4-7 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....                            | 37 |
| Tabel 4-8 Variabel <i>Purchase Intention</i> .....                               | 38 |
| Tabel 4-9 Rekap Responden.....   | 39 |
| Tabel 4-10 Uji Multikolinieritas.....  | 45 |
| Tabel 4-11 Uji Normalitas.....   | 46 |
| Tabel 4-12 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Website Design</i> .....          | 52 |
| Tabel 4-13 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Reliability</i> .....             | 53 |
| Tabel 4-14 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Responsiveness</i> .....          | 55 |
| Tabel 4-15 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Trust</i> .....                   | 56 |
| Tabel 4-16 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Personalization</i> .....         | 58 |
| Tabel 4-17 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Overall Service Quality</i> ..... | 59 |
| Tabel 4-18 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....   | 61 |

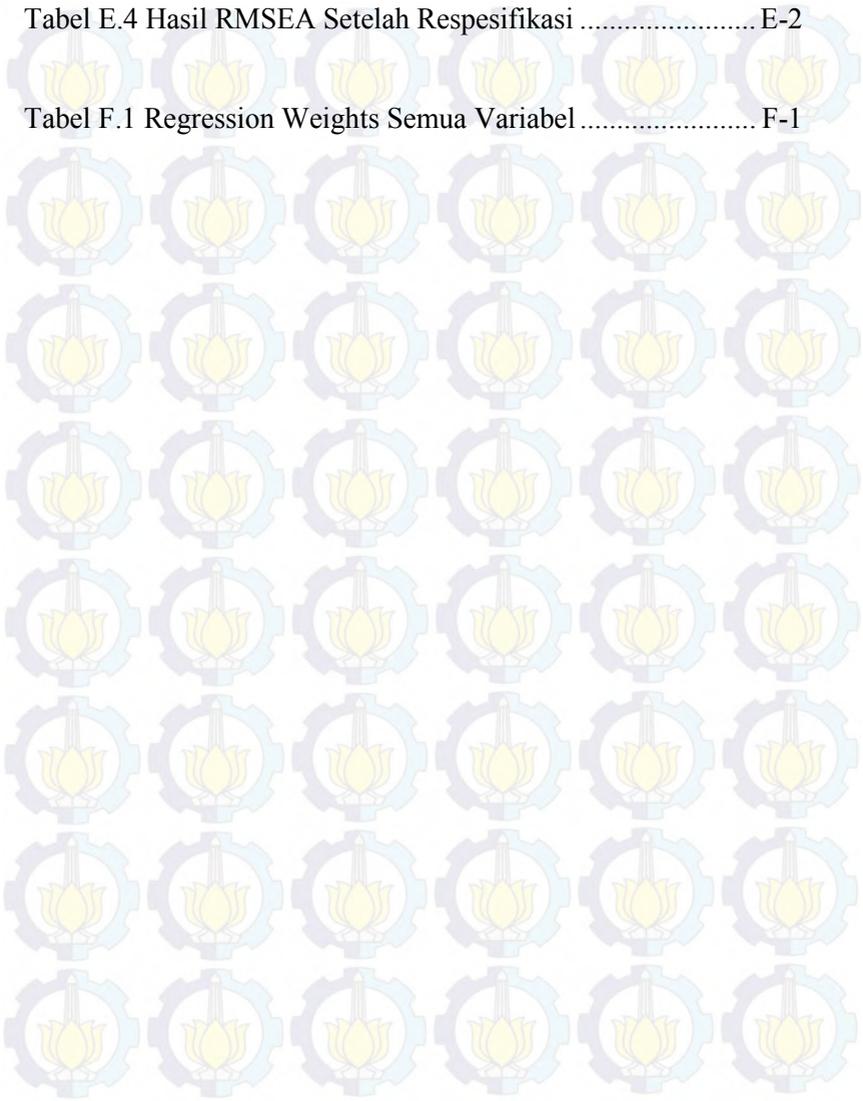
|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4-19 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Purchase Intentions</i> .....  | 62  |
| Tabel 4-20 Uji Reliabilitas pada Konstruk WD, REA, RES dan TR.....            | 63  |
| Tabel 4-21 Uji Reliabilitas pada Konstruk PER, OSQ, CS dan PI .....           | 64  |
| Tabel 4-22 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....                    | 65  |
| Tabel 4-23 Nilai <i>Goodness of Fit</i> pada Uji <i>Overall Fit</i> Model ... | 68  |
| Tabel 4-24 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 1.....                     | 69  |
| Tabel 4-25 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 2.....                     | 70  |
| Tabel 4-26 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 3.....                     | 71  |
| Tabel 4-27 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 4.....                     | 72  |
| Tabel 4-28 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 5.....                     | 73  |
| Tabel 4-29 Perbandingan Nilai <i>Goodness of Fit</i> Awal dan Akhir .....     | 75  |
| Tabel 4-30 Uji Signifikansi .....   | 75  |
| Tabel 4-31 Uji Hipotesa .....   | 76  |
| Tabel 5-1 Hasil Respesifikasi Model .....                                     | 80  |
| Tabel 5-2 Ringkasan Hasil Analisis Hipotesis .....                            | 86  |
| <br>  |     |
| Tabel A.1 Daftar Pertanyaan pada Kuesioner .....                              | A-3 |
| <br>  |     |
| Tabel C.1 <i>Regression Weights - Website Design</i> .....                    | C-1 |
| Tabel C.2 <i>Standardized Regression Weights - Website Design</i> .....       | C-1 |
| Tabel C.3 <i>Regression Weights - Reliability</i> .....                       | C-1 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel C.4 <i>Standardized Regression Weights - Reliability</i> .....              | C-2 |
| Tabel C.5 <i>Regression Weights - Responsiveness</i> .....                        | C-2 |
| Tabel C.6 <i>Regression Weights - Responsiveness</i> .....                        | C-2 |
| Tabel C.7 <i>Regression Weights - Trust</i> .....                                 | C-3 |
| Tabel C.8 <i>Standardized Regression Weights - Trust</i> .....                    | C-3 |
| Tabel C.9 <i>Regression Weights - Personalization</i> .....                       | C-3 |
| Tabel C.10 <i>Standardized Regression Weights - Personalization</i>               | C-4 |
| Tabel C.11 <i>Regression Weights - Overall Service Quality</i> .....              | C-4 |
| Tabel C.12 <i>Standardized Regression Weights - Overall Service Quality</i> ..... | C-4 |
| Tabel C.13 <i>Regression Weights - Customer Satisfaction</i> .....                | C-5 |
| Tabel C.14 <i>Standardized Regression Weights - Customer Satisfaction</i> .....   | C-5 |
| Tabel C.15 <i>Regression Weights - Purchase Intention</i> .....                   | C-5 |
| Tabel C.16 <i>Standardized Regression Weights - Purchase Intention</i> .....      | C-6 |
|   |     |
| Tabel D.1 Hasil CMIN dan CMIN/DF Awal .....                                       | D-1 |
| Tabel D.2 Hasil CFI Awal.....   | D-1 |
| Tabel D.3 Hasil PCFI Awal.....  | D-1 |
| Tabel D.4 Hasil RMSEA Awal .....  | D-2 |
|   |     |
| Tabel E.1 Hasil CMIN dan CMIN/DF Setelah Respesifikasi ..                         | E-1 |
| Tabel E.2 Hasil CFI Setelah Respesifikasi.....                                    | E-1 |

Tabel E.3 Hasil PCFI Setelah Respesifikasi..... E-1

Tabel E.4 Hasil RMSEA Setelah Respesifikasi ..... E-2

Tabel F.1 Regression Weights Semua Variabel ..... F-1



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1-1 <i>E-Business Road Map</i> .....                                       | 5  |
| Gambar 2-1 Model SERVQUAL milik Lee dan Lin (2005) .....                          | 15 |
| Gambar 2-2 Model Struktural SEM .....   | 18 |
| Gambar 2-3 Perhitungan SEM Menggunakan AMOS .....                                 | 22 |
| Gambar 3-1 Metode Pelaksanaan Tugas Akhir .....                                   | 29 |
| Gambar 4-1 Model Konseptual SERVQUAL .....  | 32 |
| Gambar 4-2 Umur Responden .....   | 40 |
| Gambar 4-3 Pekerjaan Responden .....  | 41 |
| Gambar 4-4 Kota Domisili Responden .....  | 42 |
| Gambar 4-5 Intensitas Transaksi dengan Toko <i>Fashion Online</i> .....           | 42 |
| Gambar 4-6 Barang yang Sering Dibeli .....  | 43 |
| Gambar 4-7 Toko <i>Fashion Online</i> yang Dikunjungi .....                       | 44 |
| Gambar 4-8 Diagram <i>Full Model</i> .....  | 49 |
| Gambar 4-9 <i>Degrees of Freedom</i> .....  | 50 |
| Gambar 4-10 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Website Design</i> .....          | 51 |
| Gambar 4-11 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Reliability</i> .....             | 53 |
| Gambar 4-12 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Responsiveness</i> .....          | 54 |
| Gambar 4-13 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Trust</i> .....                   | 56 |
| Gambar 4-14 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Personalization</i> .....         | 57 |
| Gambar 4-15 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Overall Service Quality</i> ..... | 59 |

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 4-16 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 60  |
| Gambar 4-17 Uji Validitas Konvergen Variabel <i>Purchase Intentions</i> .....   | 62  |
| Gambar 4-18 Uji <i>Overall Fit Model</i> Awal .....                             | 67  |
| Gambar 4-19 Hasil Respesifikasi Model Tahap 1 .....                             | 69  |
| Gambar 4-20 Hasil Respesifikasi Model Tahap 2 .....                             | 70  |
| Gambar 4-21 Hasil Respesifikasi Model Tahap 3 .....                             | 71  |
| Gambar 4-22 Hasil Respesifikasi Model Tahap 4 .....                             | 72  |
| Gambar 4-23 Hasil Respesifikasi Model Tahap 5 .....                             | 73  |
| Gambar 4-24 Hasil Respesifikasi Model .....                                     | 74  |
| Gambar B.1 Data Responden (1) .....   | B-1 |
| Gambar B.2 Data Responden (2) .....   | B-2 |
| Gambar B.3 Data Responden (3) .....   | B-3 |
| Gambar B.4 Data Responden (4) .....   | B-4 |
| Gambar B.5 Data Responden (5) .....   | B-5 |
| Gambar B.6 Data Responden (6) .....   | B-6 |
| Gambar B.7 Data Responden (7) .....   | B-7 |
| Gambar B.8 Data Responden (8) .....   | B-8 |

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini, akan dijelaskan mengenai latar belakang yang menyebabkan studi kasus ini diangkat menjadi tugas akhir, rumusan masalah, tujuan, serta manfaat yang didapatkan dari tugas akhir ini. Penjelasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang diangkat.

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan internet secara global, bermunculan pula berbagai teknologi informasi dan sistem informasi, salah satunya *e-commerce*. Setelah munculnya *e-commerce* ini, masyarakat cenderung memilih untuk berbelanja secara *online* dari pada ke toko tradisional karena kemudahan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Menurut survey yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika, hingga pada tahun 2011, sebanyak 17% penduduk Jawa Timur melakukan pembelian melalui *e-commerce* [1]. Salah satu produk yang paling sering dibeli dan dijual melalui *e-commerce* adalah produk *fashion* dan pelaku pembeli/penjual dengan gender adalah wanita. Fenomena ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat diantara para pebisnis toko *fashion online*. Namun kini para pebisnis *e-commerce* menyadari bahwa penentu keberhasilan atau kegagalan dalam *e-commerce* tidak hanya dari kehadiran situs jual-beli serta harga produk yang murah, namun juga mencakup kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) [2] [3].

*Pada dasarnya, e-service* mencakup interaksi yang efektif dan efisien dengan pelanggan yang dapat memberikan fasilitas keperluan berbelanja, melakukan pembelian, proses pengiriman, proses pembayaran dan interaksi langsung dengan pelanggan [4]. Pelanggan membandingkan layanan yang

dipersepsikan dengan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang dipersepsikan berada dibawah layanan yang diharapkan, pelanggan akan kecewa. Jika persepsi layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka kecenderungan pelanggan mempergunakan lagi penyedia tersebut. Setiap penelitian akademis yang telah dilakukan, mengidentifikasikan faktor kualitas layanan dapat menjaga keunggulan persaingan dan berpengaruh terhadap hubungannya dengan pelanggan [5]. Hal tersebutlah yang mendasari pentingnya *e-service*. Secara umum ada lima faktor yang menghambat keberlangsungan *e-commerce* adalah kesadaran masyarakat, keamanan dalam transaksi, keterbatasan *internet banking*, budaya dan kebiasaan masyarakat Indonesia, dan pihak penyedia *e-commerce* tidak sepenuhnya memiliki kredibilitas dan dapat dipercaya [6]. Beberapa di antara faktor-faktor tersebut terdapat keraguan pelanggan. Tetapi hal tersebut dapat diatasi jika pebisnis tahu bagaimana pandangan pelanggan terhadap *e-commerce* dan mengetahui layanan apa yang perlu ditingkatkan agar menarik minat pelanggan. Maka dari itu diperlukan analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan *e-service* agar pelanggan lebih tertarik dalam melakukan *online shopping*. Karena pada dasarnya, ketika pelanggan merasa puas akan barang/jasa yang diterimanya, pelanggan kemudian akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa sangat puas, maka akan timbul keinginan membeli ulang barang [7].

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Lee dan Lin pada tahun 2005 mengenai sebuah model yang dikembangkan untuk menganalisis dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas dari suatu *e-service* pada *online shopping*, yaitu SERVQUAL. SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas suatu sistem informasi [8]. Namun untuk menggunakan teori ini, skala/dimensi yang digunakan harus disesuaikan dengan obyek yang akan diteliti menjadi sebuah model SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan konteks toko *fashion online*.

Dari latar belakang diatas, maka perlu dilakukan analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan elektronik pada toko *fashion online* agar manager toko/bagian pemasaran bisa mengetahui pelayanan seperti apakah yang perlu untuk ditinjau dan ditingkatkan. Sehingga dengan adanya tugas akhir ini dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk toko *fashion online* tentang bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik dari situs *web*-nya, dan nanti pada akhirnya peningkatan kualitas layanan elektronik tersebut meningkatkan kesadaran, kepercayaan dan kepuasan masyarakat untuk menggunakan *e-commerce* sebagai alternatif berbelanja.

## **1.2 Rumusan permasalahan**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka didapatkan perumusan masalah yang akan dibahas pada usulan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana melakukan analisis persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada toko *fashion online* dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL?
2. Rekomendasi apakah yang bisa diberikan dari hasil penilaian *e-service quality* kepada para manager toko *fashiononline*?

## **1.3 Batasan Permasalahan**

Dari perumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi batasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Jawa Timur yang sudah pernah melakukan pembelian pada toko *fashion online* dengan latar belakang pelajar/mahasiswa, pegawai negeri sipil/swasta, wirausaha dan lainnya.

2. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Jawa Timur dengan gender responden adalah wanita.
3. Sampel pada penelitian ini sudah pernah melakukan pembelian pada salah satu toko *fashion online* sebanyak minimal dua kali.
4. Toko *fashion online* yang dimaksud meliputi toko yang menjual pakaian atasan, bawahan, dan aksesoris bagi pria dan wanita.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini antara lain:

1. Mengetahui cara melakukan analisis persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada toko *fashion online* dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL.
2. Mengetahui rekomendasi apakah yang bisa diberikan dari hasil penilaian *e-service quality* kepada para manager toko *fashion online*.

#### **1.5 Relevansi/Manfaat**

Manfaat yang diperoleh toko *fashion online* dari pengerjaan tugas akhir ini adalah memberikan pengetahuan kepada *manager* toko *fashion online* atau kepala bagian pemasaran tentang:

1. atribut-atribut kualitas *e-service* yang penting untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan *purchase intention*.
2. cara mengembangkan strategi pemasaran agar pelanggan mendapatkan rasa kepercayaan, kehandalan dan ketangapan dari layanan berbasis *web*.

## 1.6 Keterkaitan dengan Road Map Lab. E-Bisnis

Topik pada tugas akhir ini mengenai analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas *e-service* pada toko *fashion online* dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL sehingga masih berkaitan dengan pengelolaan hubungan pelanggan, dimana pada pohon penelitian Laboratorium E-Bisnis ini terletak pada proses dan masalah etika, sosial, legal (lihat Gambar 1-1 *E-Business Road Map*).



Gambar 1-1 *E-Business Road Map*

## 1.7 Keterkaitan dengan Penelitian Lain

Dalam mengerjakan tugas akhir ini terdapat penelitian terkait yang digunakan, berikut informasi singkat mengenai penelitian tersebut:

1. Gwo-Guang Lee (*Department of Information Management, National Taiwan University of Science and Technology, Taipei, Taiwan*) dan Hsiu-Fen Lin (*Department of Information Management, St. John's and St. Mary's Institute of Technology, Taipei, Taiwan*), "*Customer Perception of E-Service Quality in Online Shopping*", mengenai bagaimana hubungan antara dimensi-dimensi kualitas *e-service* dengan keseluruhan kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan dan keinginan untuk membeli.
2. Hatane Samuel (Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya) dan Nadya Wijaya (Alumnus Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra dan Praktisi Bisnis), "*Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*", mengenai analisis performa layanan dari PT Kereta Api Indonesia dengan melihat dari 5 dimensi SERVQUAL. Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas yang didapat, kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.
3. Miftah Nasution (Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia), "*Analisis kualitas layanan website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I dengan menggunakan metode WebQual*". Penelitian ini melakukan analisis kualitas layanan website kantor KPPN Surabaya I dari persepsi pengguna yang diukur melalui pendekatan WebQual yang merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir.
4. Teck-Chai Lau, Choon-Ling Kwek dan Hoi-Piew Tan (*Department of International Business, Faculty of Accountancy and Management, University Tunku Abdul Rahman, Petaling Jaya, Selagor, Malaysia*), "*Airline E-*

*Ticketing Service: How E-Service Quality and Customer Satisfaction Impacted Purchase Intention*”, mengenai analisis hubungan antara *e-service quality* dengan kepuasan pelanggan serta menganalisis tentang kepuasan pelanggan dengan *purchase intention* pada layanan tiket elektronik industri penerbangan.

5. Rahmat dan Drs. Haryono, MSIE (Jurusan Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya), ”Analisis Pengaruh SERVQUAL, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Internet Banking dengan Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus: Bank 'X')”

### **1.8 Target Luaran**

Adapun target luaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Rekomendasi kepada toko *fashion online*.
2. Hasil analisis persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada toko *fashion online*.
3. Publikasi pada Publikasi Ilmiah Online Mahasiswa ITS (POMITS).
4. Dokumentasi berupa buku Tugas Akhir dan Paper atau Jurnal Ilmiah.

### **1.9 Sistematika Penulisan**

Dalam tugas akhir ini, sistematika penulisan laporan disesuaikan dengan pelaksanaan penelitian dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Penulisan ini dibagi menjadi 6 bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab untuk memberikan penjelasan yang lebih detail. Tahapan

penulisan laporan penelitian tugas akhir ini dijelaskan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, rumusan permasalahan tugas akhir, tujuan tugas akhir, relevansi dan manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang referensi-referensi yang berkaitan dengan tugas akhir, antara lain: pengertian *electronic service quality*, *service quality dimensions* (SERVQUAL), kualitas pelayanan elektronik pada toko online, model penelitian dan hipotesis awal, ringkasan penelitian terdahulu, pengidentifikasian populasi dan sampel penelitian dan *structural equation modeling* (SEM) yang akan digunakan sebagai alat untuk melakukan pengujian terhadap dimensi-dimensi *e-service quality* sebagai topik tugas akhir.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai masing-masing tahap dalam pembuatan tugas akhir, mulai dari studi literatur, studi lapangan, penyusunan kuesioner, uji asumsi SEM, uji SEM, analisis hasil hipotesa, penarikan rekomendasi berdasarkan dari hasil analisis dan terakhir adalah penjabaran kesimpulan dan saran.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian berupa hasil kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan pengguna website toko *fashion online*. Sedangkan pengolahan data akan dilakukan dengan uji asumsi SEM dan uji SEM.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisis maupun pembahasan dari hasil pengujian SEM yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, analisis hasil hipotesa, analisis anomaly model dan juga penarikan rekomendasi bagi para pengelola toko *fashion online*.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh percobaan yang telah dilakukan untuk dibandingkan dengan tujuan dan permasalahan yang sudah dibuat pada bab pendahuluan.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. *Electronic Service Quality*

*E-service quality* merupakan keseluruhan evaluasi dan pertimbangan dari pelanggan tentang keunggulan dan kualitas dari *e-service* pada pasar virtual [8]. Kualitas layanan elektronik menjadi hal yang penting dalam penentuan kesuksesan atau kegagalan dari perdagangan elektronik. Layanan dalam lingkungan elektronik dapat didefinisikan sebagai penyerahan jasa dengan menggunakan media baru, yaitu web. Keberadaan bukti dari kualitas layanan atas penyerahan melalui situs web merupakan kesuksesan strategi yang sangat penting dibandingkan harga murah dan keberadaan web [3].

#### 2.1.1. *Service Quality Dimensions (SERVQUAL)*

Menurut Parasuraman [4], penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa), dan juga sebagai tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Sehingga muncul konsep dasar skala SERVQUAL yang memiliki lima dimensi kualitas yaitu:

a. *Tangible*

Berkenaan dengan daya tarik fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai.

b. *Reliability*

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang ditepati.

c. *Responsiveness*

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para

pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. *Assurance*

Merupakan perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai setiap pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. *Emphaty*

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### **2.1.2. Kualitas Pelayanan Elektronik pada Toko *Online***

Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan, belakangan ini sudah sangat sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari berbagai sistem informasi di berbagai penelitian [8]. Namun yang perlu diperhatikan pada teori ini adalah bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki batasan konteks. Sehingga teori ini dijadikan dasar utama yang kemudian dimodifikasi sesuai dengan teknologi informasi atau sistem informasi yang akan diteliti layanan kualitasnya [2].

#### **2.1.2.1. *Website Design***

Kualitas desain situs web meliputi kemampuan web dalam memberikan tampilan atau *interface* yang dengan estetika dan fungsi yang maksimal. Kualitas desain situs *web* merupakan salah satu faktor krusial dari toko *online*. Pengaruh desain situs *web* pada kinerja *e-service* sudah banyak diteliti dan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didapatkan dari

salah satunya kualitas desain situs *web* [9]. Indikator variabel *website design* pada model mengenai *e-service quality* yaitu :

1. Tampilan situs web menarik
2. Tampilan situs web terorganisir
3. Kemudahan melakukan transaksi

#### **2.1.2.2. Reliability**

Keandalan merupakan kemampuan situs *web* untuk memenuhi pemesanan, mengirim dengan segera dan menjaga informasi pribadi dengan aman [10]. Menurut Zhu [11], dimensi keandalan memiliki efek positif langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pada pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap sistem perbankan elektronik. Toko *online* sudah seharusnya menyediakan layanan yang bebas kesalahan dan aman dalam transaksi online untuk membuat pelanggan merasa nyaman dalam berbelanja online. Indikator variabel *reliability* pada model mengenai *e-service quality* yaitu :

1. Keandalan dalam menepati janji
2. Keandalan dalam memecahkan permasalahan
3. Bebas *error*
4. Sistem keamanan memadai

#### **2.1.2.3. Responsiveness**

*Responsiveness* mendefinisikan seberapa sering sebuah toko *online* secara sukarela menyediakan layanan seperti menjawab pertanyaan pelanggan, kemudahan mencari informasi serta kecepatan navigasi. Beberapa penelitian memeriksa respon dari layanan berbasis *web* telah menyoroti pentingnya kualitas pelayanan yang dirasakan dan kepuasan pelanggan [2] [11]. Indikator variabel *responsiveness* pada model mengenai *e-service quality* yaitu :

1. Kecepatan respon pelayanan
2. Respon terhadap permasalahan
3. Respon terhadap permintaan
4. Relevansi dan akurasi respon

#### 2.1.2.4. *Trust*

Kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting dalam perdagangan [12]. Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan pelanggan untuk menerima kerentanan dalam transaksi *online* berdasarkan harapan positif mereka mengenai perilaku masa depan toko *online* [13]. Artinya, kepercayaan mendorong aktivitas pelanggan pembelian *online* dan mempengaruhi sikap pelanggan terhadap membeli dari sebuah toko *online*. Indikator variabel *trust* pada model mengenai *e-service quality* yaitu :

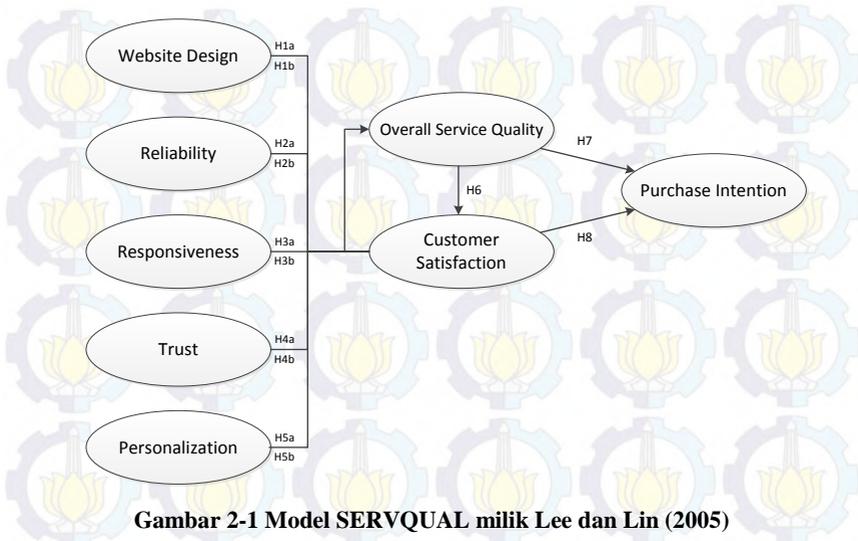
1. Keyakinan pengguna
2. Kemampuan menanamkan kepercayaan
3. Kemampuan menjalani komitmen
4. Kebenaran informasi

#### 2.1.2.5. *Personalization*

Kurangnya interaksi secara *real-time* cenderung menjauhkan pelanggan yang potensial dari pembelian secara *online*. Personalisasi disini melibatkan perhatian secara individual, ucapan terima kasih secara langsung dari toko online serta ketersediaan area untuk pertanyaan atau komentar pelanggan [2]. Indikator variabel *personalization* pada model mengenai *e-service quality* yaitu :

1. Ketersediaan *newsletter*
2. Ketersediaan rekomendasi berdasarkan preferensi
3. Ketersediaan *wishlist*

## 2.2. Model Penelitian dan Hipotesis Awal



**Gambar 2-1 Model SERVQUAL milik Lee dan Lin (2005)**

Sesuai dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Lee dan Lin [8], berikut merupakan model beserta hipotesis awal yang akan diteliti mengenai persepsi pelanggan terhadap toko *online*.

Model pada Gambar 2-1 mengusulkan bahwa dimensi-dimensi *e-service quality* berhubungan dengan dua pengukuran kinerja yaitu keseluruhan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan pada gilirannya juga mempengaruhi keinginan untuk membeli. Berikut ini merupakan hipotesis awal pada penelitian ini:

- H1a. Desain situs web pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.
- H1b. Desain situs web pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H2a. Keandalan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.
- H2b. Keandalan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

- H3a. Ketanggapan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.
- H3b. Ketanggapan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H4a. Kepercayaan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.
- H4b. Kepercayaan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H5a. Personalisasi pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.
- H5b. Personalisasi pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H6. Kualitas pelayanan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H7. Kualitas pelayanan pada toko *online* mempengaruhi keinginan untuk membeli secara positif.
- H8. Kepuasan Pelanggan pada toko *online* mempengaruhi keinginan untuk membeli secara positif.

### 2.3. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada Tugas Akhir ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Gwo-Guang Lee dan Hsiu-Fen Lin dengan judul “*Customer perceptions of e-service quality in online shopping*” pada tahun 2005. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Lim adalah untuk mengembangkan sebuah model penelitian yang menguji hubungan antara dimensi-dimensi *e-service quality* dengan keseluruhan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keinginan untuk membeli.

Penelitian dilakukan di salah satu universitas di Taipei, Taiwan dengan 297 responden yang digunakan untuk menguji model penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode *structural equation modeling* (SEM) dengan uji model pengukuran dengan analisis faktor konfirmatori untuk menguji reliabilitas dan validitas

dan uji model struktural yang digunakan untuk menganalisis hipotesis dengan model penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *website design*, *reliability*, *responsiveness* dan *trust* berpengaruh pada keseluruhan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Keseluruhan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk membeli. Namun dimensi personalisasi tidak berpengaruh terhadap keseluruhan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan [8].

#### **2.4. Structural Equation Model (SEM)**

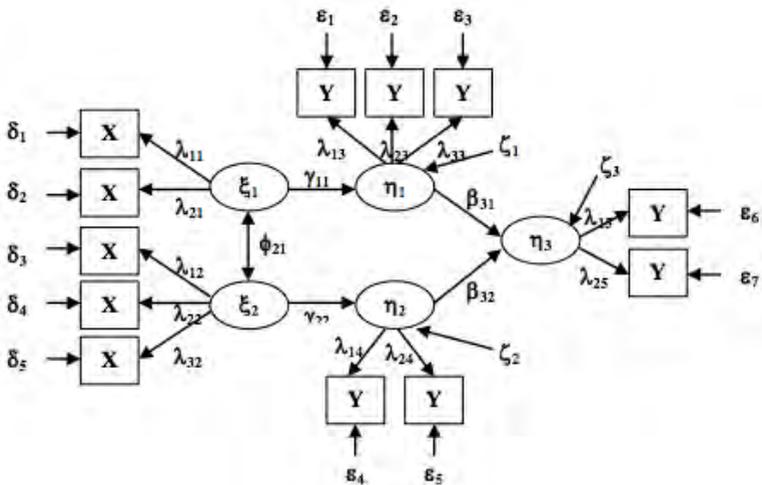
Menurut Hair [14], *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan sebuah teknik statistik yang dapat menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dengan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan yang lainnya, serta kesalahan dalam pengukuran secara langsung. SEM juga mampu melakukan analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung.

Teknik analisis data menggunakan SEM dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan lebih ditujukan untuk memeriksa dan menguji kebenaran suatu model. Oleh karena itu, syarat utama menggunakan SEM adalah membangun suatu model hipotesis yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang berdasarkan justifikasi teori [15].

Menurut Yamin [16], di dalam SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (analisis path), dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (analisis regresi).

##### **2.4.1. Model Struktural**

Berikut merupakan contoh dari model struktural beserta penjelasan mengenai simbol dan istilahnya:



Gambar 2-2 Model Struktural SEM

Model struktural adalah hubungan antara variabel laten (konstruk) baik independen ataupun dependen. Variabel laten dibedakan menjadi dua macam, yakni variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Variabel laten eksogen adalah variabel laten yang tidak dipengaruhi oleh variabel laten yang lainnya dalam model. Sedangkan variabel laten endogen adalah variabel laten yang dipengaruhi oleh variabel laten lainnya dalam suatu model penelitian. Dalam model struktural, pola hubungan antar variabel laten dianalisis dengan pendekatan *Path Analysis* yang identik dengan Analisis Regresi. Pada model struktural dapat diketahui besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen baik secara langsung maupun tidak langsung. Model umum persamaan struktural dituliskan dalam persamaan matrik, Churchill, G. A., Jr., & Surprenant, C. (1982) [17]. Dalam menggunakan teknik SEM, perlu diketahui dahulu istilah-istilah yang ada. Berikut ini adalah istilah-istilah dalam pemodelan struktural:

Tabel 2-1 Istilah dalam SEM

| Simbol  | Keterangan   |
|---|--|
|  | <b>Variabel manifest / observed</b> adalah variabel yang dapat diukur, variabel ini berupa instrument-instrumen kuisioner.   |
|  | <b>Variabel laten (konstruk)</b> adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan terdiri dari beberapa variabel yang akan diuji coba.  |
|  | <b>Garis regresi</b> menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan antar dua variabel, dengan variabel yang dituju adalah variabel dependen.  |
|  | <b>Panah korelasi</b> menunjukkan hubungan korelasi antar variabel independen dan tidak untuk dianalisis.  |
|  | <b>Variabel endogen</b> adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen (eksogen). Model variabel ini dapat dilihat dari anak panah yang menuju variabel tersebut.  |
|  | <b>Variabel eksogen</b> adalah variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel lain, namun tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. Model variabel ini dapat ditunjukkan dari anak panah yang berasal dari variabel bebas menuju ke variabel endogen. |
| $\xi$ (ksi)   | <b>Variabel laten eksogen</b>  |
| $\eta$ (eta)  | <b>Variabel laten endogen</b>  |
| $\gamma$ (gamma)  | <b>Gamma</b> adalah parameter untuk menggambarkan hubungan langsung dari variabel eksogen dengan variabel endogen  |
| $\beta$ (beta)  | <b>Beta</b> adalah parameter untuk menggambarkan hubungan langsung dari variabel endogen dengan variabel endogen lainnya.  |
| $\zeta$ (zeta)  | <b>Zeta</b> adalah kesalahan structural ( <i>structural error</i> ) yang terdapat pada sebuah variabel endogen.  |
| $\delta$ (delta)  | <b>Delta</b> adalah <i>measurement error</i> yang berhubungan dengan variabel eksogen.   |
| $\varepsilon$ (epsilon)   | <b>Epsilon</b> adalah <i>measurement error</i> yang berhubungan dengan variabel endogen.   |
| $\lambda$ (alfa)  | <b>Loading factor</b> adalah parameter yang menggambarkan hubungan langsung variabel eksogen dan manifest  |

|   |   |
|---|---|
|   | ( <i>observed</i> )-nya.  |
| X | Variabel manifest ( <i>observed</i> ) yang berhubungan dengan variabel eksogen ( <i>predictor</i> ) |
| Y | Variabel manifest ( <i>observed</i> ) yang berhubungan dengan variabel endogen ( <i>respon</i> )    |

#### 2.4.2. Interpretasi Model

Berikut merupakan interpretasi dari model SERVQUAL yang akan digunakan penelitian:

- Variabel eksogen: *website design, reliability, responsiveness, trust, personalization.*
- Variabel endogen: *overall service quality, customer satisfaction, purchase intention.*

#### 2.4. Uji Kesesuaian Model

Pengujian kesesuaian model merupakan pengujian kesesuaian model terhadap teori hipotesis awal. Menurut Garson [18], berikut merupakan indeks-indeks yang digunakan untuk menguji sebuah model dalam bentuk tabel:

**Tabel 2-2 Kriteria Goodness of Fit SEM**

| No. | Goodness of Fit Index    | Cut Off Value                          |
|-----|--------------------------|--|
| 1   | <i>Chi-square</i>        | Diharapkan kecil (dibawah nilai tabel) |
| 2   | <i>Normed Chi-square</i> | ≤ 0,20                                 |
| 3   | RMSEA                    | ≤ 0,08                                 |
| 4   | CFI                      | ≥ 0,90                                 |
| 5   | PCFI                     | ≥ 0,60                                 |

Berikut merupakan keterangan beserta rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai dari indeks-indeks tersebut:

- Chi-square*: model yang memuaskan apabila nilai *chi-square* rendah. Semakin kecil nilai *chi-square* maka semakin baik model tersebut.

$$x^2 = \frac{\sum_{i=1}^k (O_i - E_i)^2}{E_i} \dots (1)$$

Pada rumus (1),  $O_i$  merupakan frekuensi observasi dan  $E_o$  menunjukkan frekuensi ekspektasi.

- b. *Normed Chi-square*: ukuran yang diperoleh dari nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom* yang dikembangkan oleh Wheaton et al. (1977). Model dikatakan fit apabila nilai  $CMIN/DF \leq 2$ .
- c. *RMSEA (The Root Mean Square Error of Approximation)*: menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai *RMSEA* yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasarkan *degrees of freedom*.

$$\text{population RMSEA} = \sqrt{\frac{F_0}{d}} \dots (2)$$

$$\text{estimated RMSEA} = \sqrt{\frac{\hat{F}_0}{d}} \dots (3)$$

- d. *CFI (Comparative Fit Index)*: bila mendekati 1, mengindikasi tingkat fit yang paling tinggi. Nilai yang direkomendasi adalah  $\geq 0,90$ .

$$CFI = 1 - \frac{x^2_{proposed} - df_{proposed}}{x^2_{null} - df_{null}} \dots (4)$$

dimana:

$x^2_{proposed}$  = *Chi - Square Statistic* model yang dikembangkan

$x^2_{null}$  = *Chi - Square Statistic* model awal

$df_{proposed}$  = *Degrees of Freedom* model yang dikembangkan

$df_{null}$  = *Degrees of Freedom* model awal

- e. *PCFI (Parsimony Comparative Fit Index)*: merupakan modifikasi *CFI* dengan memasukkan *degree of*

*freedom*. Semakin tinggi nilai PCFI suatu model, semakin parsimony model tersebut. Nilai PCFI yang direkomendasikan untuk indikasi model fit adalah  $\geq 0,6$ .

$$PCFI = CFI \frac{d}{d_b} \dots (5)$$

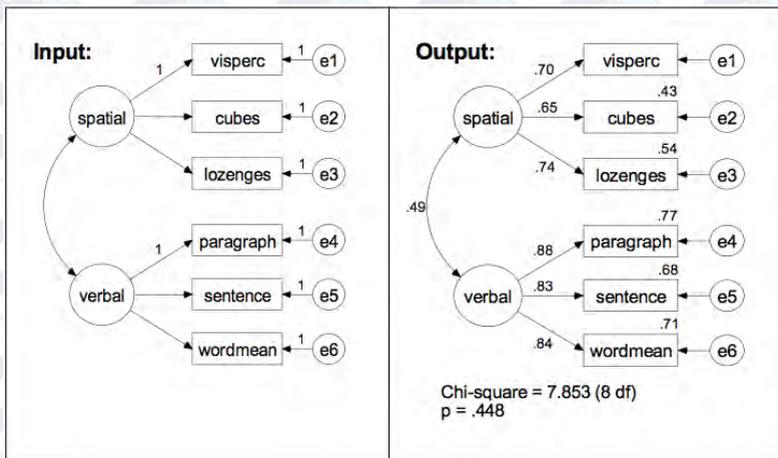
dimana:

$d$  = *degree of freedom* untuk model yang diuji

$d_b$  = *degree of freedom* untuk *baseline* model

## 2.5. SPSS AMOS

*Analysis of Moment Structures* (AMOS) merupakan pendekatan umum analisis data dalam Model Persamaan Struktural atau SEM. Dengan menggunakan AMOS, analisis dapat dengan cepat menentukan, melihat dan memodifikasi model dengan hanya menggunakan *tools* sederhana. AMOS mampu menilai kesesuaian model, melakukan modifikasi serta mencetak model [19].



Gambar 2-3 Perhitungan SEM Menggunakan AMOS

Berikut keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh AMOS:

- a. Menangani *missing data* dengan baik.
- b. Melakukan analisis dengan menggunakan data yang berasal dari beberapa populasi.
- c. Dapat melakukan pemeriksaan setiap pasang model dimana satu model diperoleh dengan membatasi parameter-parameter model lainnya.
- d. Mampu membuat laporan berupa angka statistik yang dapat membantu dalam melakukan perbandingan model-model tersebut.
- e. Memahami baik diagram jalur sebagai spesifikasi model dan memperlihatkan estimasi-estimasi secara grafis dalam model diagram jalur.

## 2.6. Identifikasi Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Jawa Timur yang sudah pernah melakukan transaksi secara *online* pada situs *web* toko *fashion online*. Namun agar analisis memiliki hasil yang akurat dan tepat, maka batas minimal responden harus ditentukan. Untuk menentukan batas jumlah minimal responden digunakan teori Slovin [20] dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \dots (6)$$

n= jumlah sampel

N= jumlah total populasi pengguna *e-commerce* di Jawa Timur

e= batas toleransi kesalahan

Ada tiga nilai yang lazim digunakan sebagai nilai *confidence interval*, yaitu 90%, 95% dan 99%.

## **BAB 3**

### **METODE PELAKSANAAN TUGAS AKHIR**

Pada bab ini berisikan metodologi pelaksanaan tugas akhir yang terdiri dari 14 tahap. Tahap-tahap tersebut meliputi studi literatur, studi lapangan, penyusunan kuesioner, pengumpulan data, uji multikolinieritas, uji normalitas, spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, evaluasi model, respesifikasi model, analisis hipotesa, pembuatan rekomendasi, kesimpulan dan saran.

#### **3.1. Studi Literatur**

Studi literatur merupakan tahap awal dari penelitian. Studi literatur adalah tahap dimana peneliti melakukan observasi referensi yang terkait dengan topik yang sudah ditentukan. Referensi didapatkan dari jurnal ilmiah, paper, *e-book* serta buku yang dapat mendukung penelitian. Sehingga, dengan referensi tersebut, maka dapat ditentukan model dan teknik yang akan digunakan untuk penelitian.

#### **3.2. Studi Lapangan**

Tahap ini melakukan observasi permasalahan dan isu terkini untuk dapat dijadikan topik pengerjaan tugas akhir. Hasil luaran dari tahap ini merupakan latar belakang dari permasalahan, tujuan dari penelitian dan manfaat dari dilaksanakannya penelitian.

#### **3.3. Penyusunan Kuesioner**

Tahap selanjutnya adalah melakukan penyusunan kuesioner yang akan menjadi bahan analisis penelitian. Kuesioner ini sudah tersedia pada paper yang dijadikan acuan penelitian ini, sehingga hanya perlu untuk menyesuaikan kuesioner agar sesuai dengan tujuan penelitian.

### 3.4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang sudah disiapkan secara *online*. Kuesioner ini akan disebarakan kepada pelanggan toko *fashion online* di Jawa Timur berjenis kelamin perempuan yang sudah berbelanja sebanyak minimal dua kali, pernah membeli barang *fashion* dan pernah membeli barang *fashion* minimal dua kali. Penyebaran kuesioner akan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu merupakan pengambilan sampel dengan kriteria tertentu.

### 3.5. Uji Asumsi SEM

Uji asumsi SEM ini merupakan pengujian yang memastikan bahwa data yang akan digunakan untuk pengujian SEM telah memenuhi syarat, yaitu, data terdistribusi normal, data tidak terdapat *outlier* dan tidak adanya korelasi yang kuat antara variabel laten. Untuk memenuhi syarat pengujian SEM, maka diperlukan uji multikolinieritas dan uji normalitas.

#### 3.5.1. Uji Multikolinieritas

Tahap ini memastikan bahwa tidak adanya korelasi yang kuat di antara variabel laten. Cara untuk melakukan pengujian multikolinieritas adalah dengan melihat nilai VIF pada setiap variabel laten. Nilai VIF diharapkan adalah  $\leq 10$ , jika lebih dari itu maka data tersebut memiliki gejala multikolinieritas [21].

#### 3.5.2. Uji Normalitas

Pengujian ini diperlukan untuk memastikan bahwa data sudah berdistribusi normal yang merupakan salah satu syarat untuk melakukan pengujian dengan SEM. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *critical ratio* (c.r.) pada *skewness* atau *kurtosis*, jika nilai  $c.r. \geq 2.58$ , maka data tersebut dikatakan tidak normal. Sehingga

harus dicari *outlier* yang menyebabkan data tidak normal dan data *outlier* tersebut harus dihapus.

### **3.6. Uji *Structural Equation Modeling* (SEM)**

Tahapan analisis pada SEM setidaknya harus melalui lima proses tahapan, dimana setiap tahapan akan berpengaruh terhadap tahapan selanjutnya, yaitu spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, evaluasi model dan respesifikasi model.

#### **3.6.1. Spesifikasi Model**

Tahap ini mendefinisikan secara konseptual konstruk yang diteliti dan dimensionalitas. Sehingga pada tahap awal ini akan berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural sebelum dilakukannya estimasi.

#### **3.6.2. Identifikasi Model**

Identifikasi model sangat penting untuk mengetahui apakah model yang dibangun dengan data empiris yang dikumpulkan itu memiliki nilai unik atau tidak sehingga model tersebut dapat diestimasi.

#### **3.6.3. Estimasi Model**

Tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan metode estimasi yang ada. Pemilihan metode estimasi itu sendiri umumnya ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel yang dianalisis.

#### **3.6.4. Evaluasi Model**

Tahap ini akan memperlihatkan hubungan antar variabel dengan model yang ditunjukkan dari nilai *goodness of fit*. Jika nilai

*goodness of fit* belum terpenuhi atau belum memenuhi kriteria baik, maka tahapan yang diperlukan selanjutnya adalah memodifikasi model. Namun jika nilai *goodness of fit* sudah terpenuhi maka yang akan dilakukan adalah melihat nilai antar variabel yang kemudian akan dianalisis dengan hipotesis.

### **3.6.5. Respesifikasi Model**

Tahap ini akan dilakukan jika nilai *goodness of fit* tidak terpenuhi dan bertujuan untuk mendapatkan nilai *goodness of fit* yang baik dan dapat diterima. Setelah direspesifikasi, perlu dilakukan kembali evaluasi model hingga model bisa dikatakan fit.

### **3.7. Analisis Hasil Hipotesa**

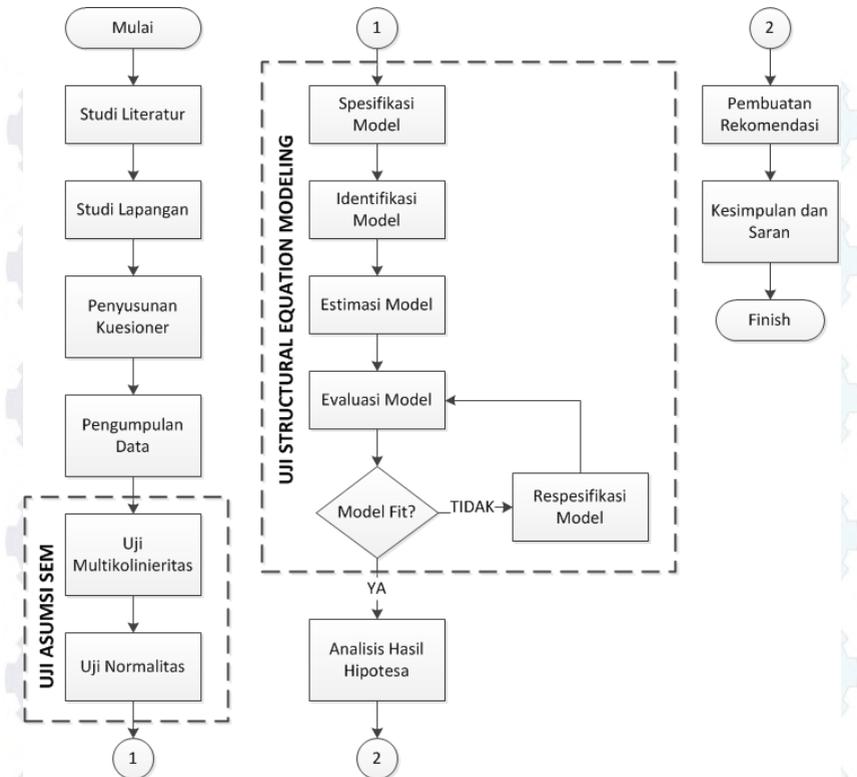
Setelah dilakukan pengujian hipotesis, maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis pada tiap hipotesis mengapa hipotesis tersebut bisa diterima ataupun ditolak sehingga muncul penilaian yang bisa dijadikan rekomendasi.

### **3.8. Pembuatan Rekomendasi**

Pembuatan rekomendasi dibuat berdasarkan analisa hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya. Rekomendasi yang diajukan berdasarkan pada titik-titik faktor yang dianggap kurang oleh pengguna.

### **3.9. Kesimpulan dan Saran**

Tahap selanjutnya adalah merangkum jawaban dari permasalahan yang sudah diteliti pada sebuah kesimpulan. Guna dari memberikan saran adalah sebagai bahan rekomendasi kepada *manager* toko *fashion online* agar mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang penting untuk ditinjau atau ditingkatkan.



Gambar 3-1 Metode Pelaksanaan Tugas Akhir

## **BAB 4**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi spesifikasi data yang akan digunakan untuk mendukung penelitian ini didapatkan hanya dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada pelanggan *e-commerce* yang pernah melakukan pembelian pada toko *fashion online*. Data yang didapat merupakan variabel yang diperkirakan berpengaruh pada *e-service quality* pada toko *fashion online*. Deskripsi data secara lengkap dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

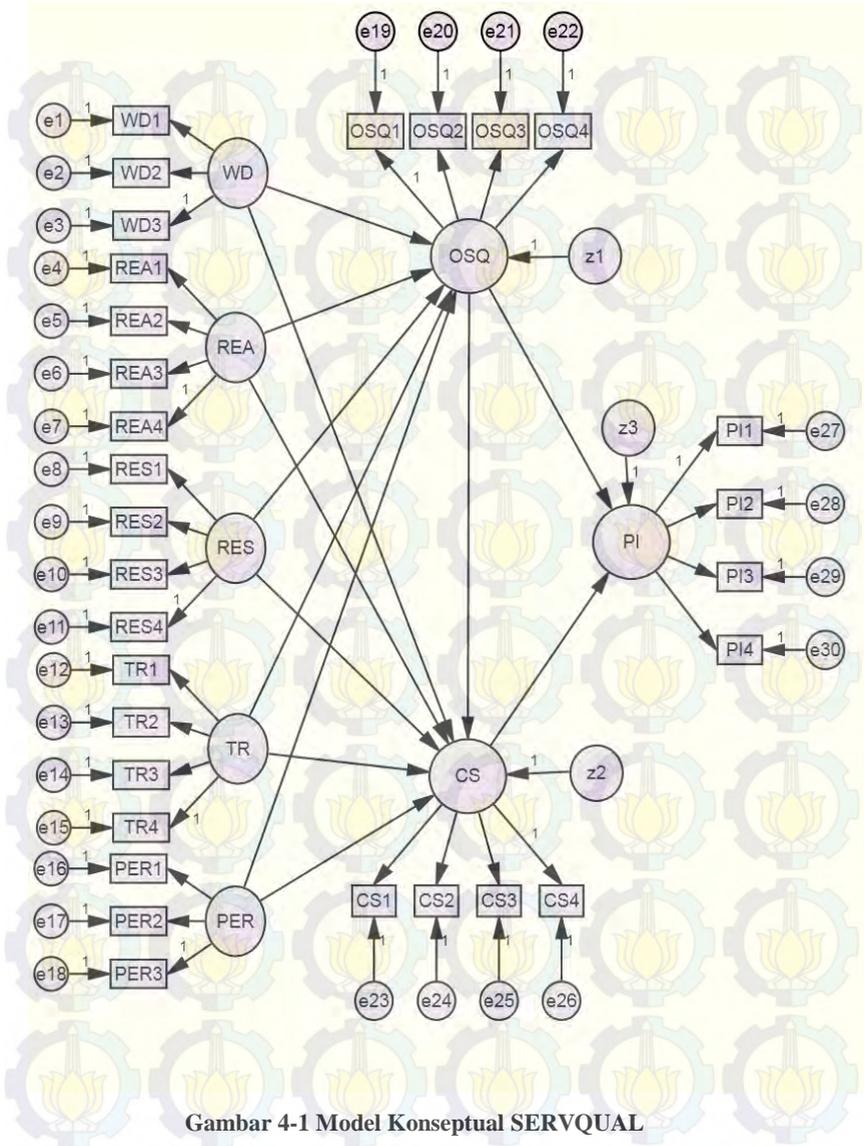
#### **4.1. Model Penelitian *E-Service Quality***

Pengerjaan tugas akhir ini mengacu pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Lee dan Lin pada tahun 2005. Pada model ini terdapat delapan variabel yaitu, *website design* (WD), *reliability* (REA), *responsiveness* (RES), *trust* (TR), *personalization* (PER), *overall service quality* (OSQ), *customer satisfaction* (CS) dan *purchase intention* (PI). Berikut model penelitian *e-service quality* pada Gambar 4-1.

#### **4.2. Penyusunan Kuesioner**

Pada tahap penyusunan kuesioner ini mengacu pada jurnal milik Lee dan Lin (2005) yang membahas tentang persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada berbelanja *online* di Taipei, Taiwan yang dimana indikator-indikator pada variabel tersebut akan digunakan untuk mengukur hubungan antara *website design*, *reliability*, *responsiveness*, *trust*, *personalization*, *overall service quality*, *customer satisfaction* dan *purchase intention*. Semua indikator akan diukur menggunakan skala likert dengan nilai 1 sampai 5 dengan tingkat opini sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju



Gambar 4-1 Model Konseptual SERVQUAL

2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat setuju

#### 4.2.1. Variabel *Website Design*

Pada jurnal milik Lee dan Lin [8] dikatakan bahwa variabel kualitas desain situs web merupakan salah satu hal yang krusial pada toko *online*. Pengaruh dari desain situs web ini juga telah banyak dijadikan bahan penelitian. Banyak dari hasil penelitian mengatakan bahwa desain situs web berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian milik Wolfenbarger dan Gilly [22] juga mengatakan bahwa kualitas desain situs web juga menjadi prediktor kuat dari penilaian kualitas pelanggan, kepuasan dan loyalitas bagi pedagang toko *online*.

Tabel 4-1 Variabel *Website Design*

| Item | Indikator                       | Pernyataan  | Referensi          |
|------|---------------------------------|---|--------------------|
| WD1  | Tampilan menarik                | Desain situs web toko fashion online terlihat menarik.  | Lee dan Lin (2005) |
| WD2  | Tampilan antarmuka terorganisir | Desain situs web toko fashion online memiliki tampilan antarmuka yang terorganisir dengan baik. |                    |
| WD3  | Kemudahan bertransaksi          | Saya mampu menyelesaikan transaksi pada toko fashion online dengan cepat dan mudah.             |                    |

#### 4.2.2. Variabel *Reliability*

Variabel *reliability* merupakan kemampuan situs web dalam memenuhi pemesanan dengan benar, mengirim dengan segera dan menjaga informasi pribadi tetap aman. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zhu [11], variabel *reliability* dapat

memberikan efek positif secara langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

**Tabel 4-2 Variabel *Reliability***

| Item | Indikator                               | Pernyataan   | Referensi          |
|------|---|--|--------------------|
| REA1 | Keandalan dalam menepati janji          | Toko fashion online memberikan pelayanan sesuai dengan target dan waktu yang dijanjikan, misal produk akan sampai pada alamat pengiriman dalam waktu 3-5 hari. | Lee dan Lin (2005) |
| REA2 | Keandalan dalam memecahkan permasalahan | Toko fashion online bersedia memecahkan permasalahan yang dihadapi pelanggan, contoh permasalahan: pengembalian produk yang rusak atau tidak sesuai keinginan. |                    |
| REA3 | Bebas <i>error</i>                      | Saya mampu menyelesaikan transaksi tanpa adanya kejadian kesalahan sistem dari toko fashion online.  |                    |
| REA4 | Sistem keamanan memadai                 | Toko fashion online memiliki sistem keamanan yang memadai.   |                    |

#### 4.2.3. Variabel *Responsiveness*

Variabel *responsiveness* menggambarkan seberapa sering sebuah toko *online* memberikan layanan yang penting bagi pelanggan seperti, pertanyaan pelanggan, pencarian informasi atau kecepatan dalam bernavigasi. Menurut Yang dan Jun [23], variabel *responsiveness* dari layanan berbasis web menekankan pentingnya kualitas pelayanan yang diterima dan kepuasan pelanggan.

**Tabel 4-3 Variabel *Responsibility***

| Item | Indikator        | Pernyataan          | Referensi   |
|------|------------------|---------------------|-------------|
| RES1 | Kecepatan respon | Toko fashion online | Lee dan Lin |

|      |                              |  |                                  |
|------|------------------------------|--|----------------------------------|
|      | pelayanan                    | memberikan respon pelayanan yang cepat.  | (2005); Lau, Kwek dan Tan (2011) |
| RES2 | Respon terhadap permasalahan | Saya percaya bahwa toko fashion online selalu bersedia untuk membantu pelanggan jika ada permasalahan. |                                  |
| RES3 | Respon terhadap permintaan   | Saya percaya bahwa toko fashion online merespon permintaan pelanggan dengan cepat.                     |                                  |
| RES4 | Relevansi dan akurasi respon | Toko fashion online memberikan respon yang relevan dan akurat pada saat berinteraksi dengan pelanggan. |                                  |

#### 4.2.4. Variabel *Trust*

Variabel kepercayaan merupakan variabel yang paling penting dalam perdagangan, khususnya perdagangan *online*. Banyak penelitian yang sangat menekankan pentingnya membangun kepercayaan antara pelanggan dengan toko *online* [12]. Variabel kepercayaan juga berarti kesediaan pelanggan untuk menerima resiko dalam bertransaksi *online* berdasarkan harapan positif mengenai perilaku toko *online*. Sehingga variabel kepercayaan mampu mendorong pelanggan untuk melakukan aktivitas pembelian *online* dan juga mempengaruhi sikap konsumen terhadap pembelian *online* [24].

Tabel 4-4 Variabel *Trust*

| Item |                                  | Pernyataan  | Referensi                                    |
|------|----------------------------------|---|--|
| TR1  | Keyakinan pengguna               | Proses transaksi pada toko fashion online dapat dipercaya.      | Lee dan Lin (2005); Lau, Kwek dan Tan (2011) |
| TR2  | Kemampuan menanamkan kepercayaan | Toko fashion online menanamkan kepercayaan kepada pelanggannya. |  |
| TR3  | Kemampuan menjalani komitmen     | Toko fashion online menepati janji dan komitmen yang            |  |

|     |                     |   |  |
|-----|---------------------|---|--|
|     |                     | ditawarkan.   |  |
| TR4 | Kebenaran informasi | Toko fashion online menyediakan informasi yang benar. |  |

#### 4.2.5. Variabel *Personalization*

Variabel *personalization* mencakup perhatian individual, ketersediaan layanan bagi pelanggan untuk dapat bertanya atau memberikan komentar ataupun memberikan saran-saran sesuai dengan preferensi pelanggan [23].

**Tabel 4-5 Variabel *Personalization***

| Item | Indikator                                       | Pernyataan   | Referensi          |
|------|---|--|--------------------|
| PER1 | Ketersediaan <i>newsletter</i>                  | Toko fashion online menyediakan opsi bagi pelanggan untuk berlangganan <i>newsletter</i> via e-mail. | Lee dan Lin (2005) |
| PER2 | Ketersediaan rekomendasi berdasarkan preferensi | Toko fashion online menyediakan rekomendasi berdasarkan preferensi/selera pelanggan.                 |                    |
| PER3 | Ketersediaan <i>wishlist</i>                    | Toko fashion online menyediakan sebuah fitur daftar keinginan ( <i>wishlist</i> ) untuk pelanggan.   |                    |

#### 4.2.6. Variabel *Overall Service Quality*

Variabel *overall service quality* mencakup kualitas pelayanan secara keseluruhan, mulai dari layanan pemesanan, layanan pembayaran, layanan pengiriman dan layanan pelanggan.

**Tabel 4-6 Variabel *Overall Service Quality***

| Item | Indikator                   | Pernyataan   | Referensi          |
|------|-----------------------------|--|--------------------|
| OSQ1 | Kualitas layanan pemesanan  | Layanan pemesanan yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik. | Lee dan Lin (2005) |
| OSQ2 | Kualitas layanan pembayaran | Layanan pembayaran yang diberikan oleh toko fashion                    |                    |

|      |                             |  |  |
|------|-----------------------------|--|--|
|      |                             | online sangat baik.  |  |
| OSQ3 | Kualitas layanan pengiriman | Layanan pengiriman yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                            |  |
| OSQ4 | Kualitas layanan pelanggan  | Layanan pelanggan ( <i>customer service</i> ) yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik. |  |

#### 4.2.7. Variabel *Customer Satisfaction*

Variabel kepuasan pelanggan merupakan variabel yang cukup penting untuk mengukur kepuasan dalam kualitas suatu layanan. Beberapa studi mengatakan bahwa kepuasan pelanggan mampu berpengaruh secara positif terhadap *purchase intention* [8].

Tabel 4-7 Variabel *Customer Satisfaction*

| Item | Indikator                                   | Pernyataan   | Referensi          |
|------|---|--|--------------------|
| CS1  | Berbelanja online sangat nyaman             | Saya merasa puas terhadap pengalaman berbelanja online pada toko fashion online.     | Lee dan Lin (2005) |
| CS2  | Berbelanja online merupakan pilihan bijak   | Pilihan saya untuk membeli di toko fashion online merupakan pilihan bijak.           |                    |
| CS3  | Berbelanja online merupakan keputusan tepat | Saya rasa saya membuat keputusan yang tepat dengan membeli dari toko fashion online. |                    |
| CS4  | Kepuasan berbelanja online                  | Saya merasa puas dengan pilihan saya membeli dari toko fashion online.               |                    |

#### 4.2.8. Variabel *Purchase Intention*

Variabel *purchase intention* merupakan salah satu variabel penting bagi bagian pemasaran dan pengelola toko *online* selain kepuasan pelanggan untuk menilai kualitas suatu layanan.

Variabel ini menggambarkan niat dari pelanggan terhadap belanja dengan toko fashion *online*.

**Tabel 4-8 Variabel *Purchase Intention***

| Item | Indikator  | Pernyataan  | Referensi                                    |
|------|--|---|--|
| PI1  | Keinginan untuk berbelanja online                      | Saya memiliki niat untuk membeli produk fashion di toko fashion online.                             | Lee dan Lin (2005);<br>Chang dan Chen (2009) |
| PI2  | Kemungkinan untuk membeli kembali satu bulan ke depan  | Saya mungkin akan berniat kembali membeli produk fashion di toko fashion online satu bulan kedepan. |  |
| PI3  | Kemungkinan untuk membeli kembali satu minggu ke depan | Ada kemungkinan bahwa saya akan membeli di toko fashion online dalam waktu dekat (minggu depan).    |  |
| PI4  | Merekomendasikan kepada orang lain                     | Saya sangat merekomendasikan orang lain untuk menggunakan toko fashion online.                      |  |

### 4.3. Penentuan Responden dan Penyebaran Kuisisioner

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Jawa Timur yang sudah pernah melakukan transaksi pada toko *online*. Untuk mendukung akurasi penilaian kuesioner maka diperlukan batasan minimal tertentu. Besarnya ukuran sampel memiliki peran penting dalam interpretasi hasil SEM. Ukuran sampel yang direkomendasikan untuk dapat menggunakan model SEM adalah antara 100 sampai 200 responden [25].

Perhitungan sampel menggunakan teori Slovin dengan rumus (6). Pengguna internet di Jawa Timur pada tahun 2012 adalah 1.610.000 pengguna. Sedangkan pengguna internet yang pernah melakukan belanja *online* sejumlah 273.700 pengguna [26]. *Confidence interval* yang digunakan pada penelitian ini adalah 90% dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + Na^2} = \frac{273700}{1 + 273700 \cdot 0,1^2} = 99,96$$

Sehingga jumlah responden yang diambil untuk penelitian ini adalah 100 responden. Namun untuk menghindari adanya data-data yang rusak atau data yang mengakibatkan bias, maka jumlah responden akan diledakkan.

Metode penyebaran kuesioner yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, yaitu penyebaran kuesioner dengan kriteria tertentu [27]. Kriteria yang ditentukan pada penelitian ini adalah responden berjenis kelamin perempuan, minimal pernah melakukan transaksi *online* sebanyak dua kali, barang yang dibeli adalah barang *fashion* dan berdomisili di Jawa Timur.

#### 4.4. Pengolahan Data

Tahap pengolahan data terdiri dari pengolahan statistik deskriptif dan pengujian SEM. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 16.0, sebuah aplikasi pengolahan data statistika.

##### 4.4.1. Statistik Deskriptif dan Profil Responden

Hasil kuesioner yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner yang memenuhi persyaratan atau kriteria. Dari hasil penyebaran kuesioner secara *online*, terkumpul 173 responden yang telah mengisi kuesioner. Dari 173 responden tersebut terdapat 37 responden yang tidak memenuhi kriteria, sehingga menyisakan 136 responden yang akan digunakan sebagai bahan penelitian. Rekap seluruh responden dapat dilihat pada Tabel 4-9 Rekap Responden.

**Tabel 4-9 Rekap Responden**

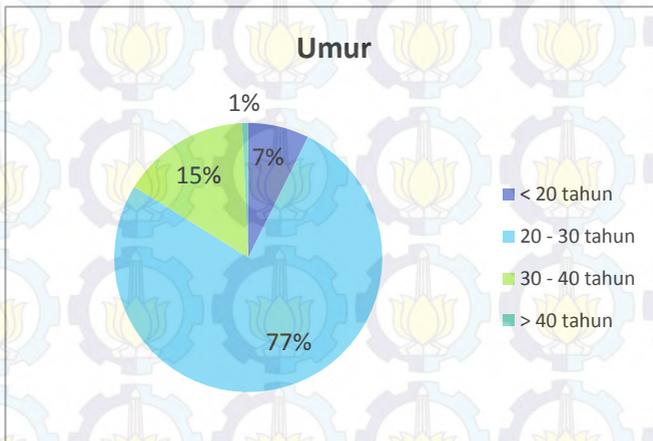
| No. | Keterangan                      | Jumlah |
|-----|---------------------------------|--------|
| 1   | Jumlah responden yang diterima  | 173    |
| 2   | Jumlah responden yang digunakan | 136    |

|   |                               |    |
|---|-------------------------------|----|
| 3 | Jumlah responden yang ditolak | 37 |
|---|-------------------------------|----|

Demografi responden pada kuesioner meliputi umur, pekerjaan, kota domisili, pengalaman transaksi dan situs toko *fashion online* yang pernah dikunjungi. Berikut merupakan hasil pengolahan data profil responden:

### 1) Umur

Dari Gambar 4-2 dapat dilihat bahwa rata-rata 77% responden yang paling banyak melakukan transaksi pada toko *fashion online* adalah responden dengan kisaran umur 20-30 tahun dengan jumlah 100 orang, 15% berusia 30-40 tahun dengan jumlah responden 21 orang, 7% berusia < 20 tahun dengan jumlah responden 10 orang dan 1% berusia > 40 tahun dengan jumlah responden 1 orang.

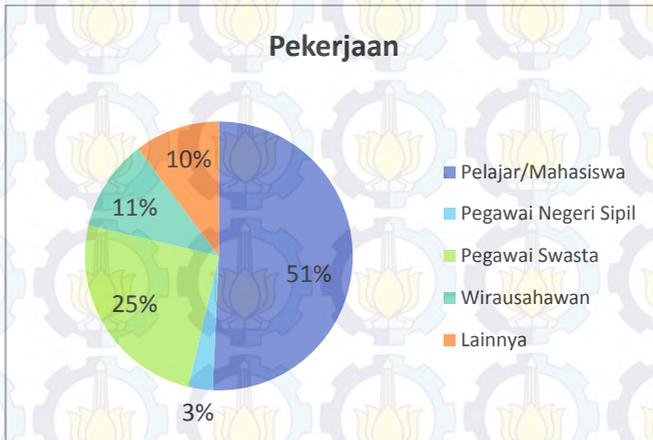


Gambar 4-2 Umur Responden

### 2) Pekerjaan

Dari Gambar 4-3 dapat dilihat bahwa rata-rata 51% responden yang paling banyak melakukan transaksi pada toko *fashion online* berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 69 orang, 25% bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah 34

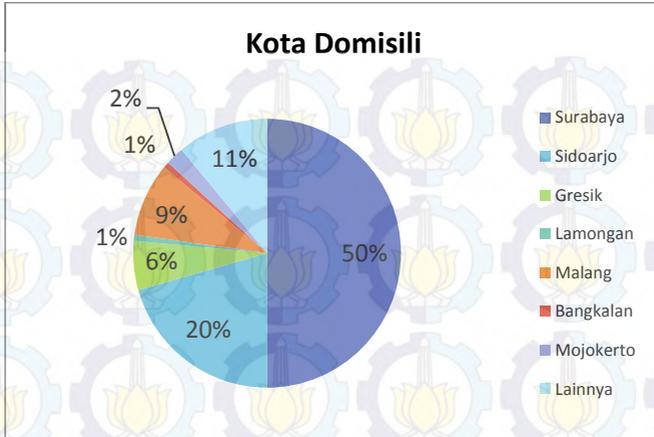
orang, 11% bekerja sebagai wirausahawan dengan jumlah 15 orang, 10% memiliki status lainnya dengan jumlah 14 orang dan 3% sebagai pegawai negeri sipil dengan jumlah 4 orang.



**Gambar 4-3 Pekerjaan Responden**

### 3) Kota Domisili

Dari Gambar 4-4 dapat dilihat bahwa rata-rata 50% responden yang paling banyak melakukan transaksi pada toko *fashion online* berdomisili di Surabaya dengan jumlah 68 orang, 20% berdomisili di Sidoarjo dengan jumlah 28 orang, 11% berdomisili di lainnya dengan jumlah 15 orang, 9% berdomisili di Malang dengan jumlah 12 orang, 6% berdomisili di Gresik dengan jumlah 8 orang, 2% berdomisili di Mojokerto dengan jumlah 3 orang, 1% berdomisili di Lamongan dengan jumlah 1 orang dan sisanya berdomisili di Bangkalan dengan jumlah 1 orang.



**Gambar 4-4 Kota Domisili Responden**

#### 4) Intensitas transaksi

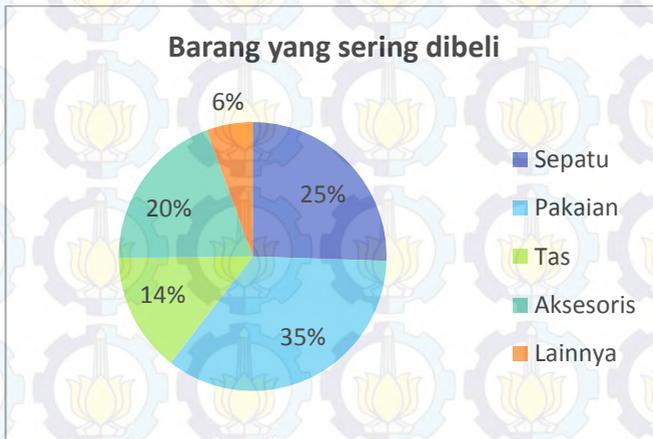
Dari Gambar 4-5 dapat dilihat bahwa rata-rata 66% responden yang telah melakukan transaksi dengan toko *fashion online* sebanyak 2-6 kali dengan jumlah 90 orang, 34% responden telah melakukan transaksi dengan toko *fashion online* sebanyak lebih dari 6 kali dengan jumlah 46.



**Gambar 4-5 Intensitas Transaksi dengan Toko Fashion Online**

### 5) Barang yang pernah dibeli

Dari Gambar 4-6 dapat dilihat bahwa rata-rata 35% responden paling banyak pernah membeli pakaian dengan jumlah 100 orang, 25% responden pernah membeli sepatu dengan jumlah 73 orang, 20% responden pernah membeli aksesoris dengan jumlah 56 orang, 14% responden pernah membeli tas dengan jumlah 41 orang dan sisanya 6% responden pernah membeli lainnya dengan jumlah 16 orang.

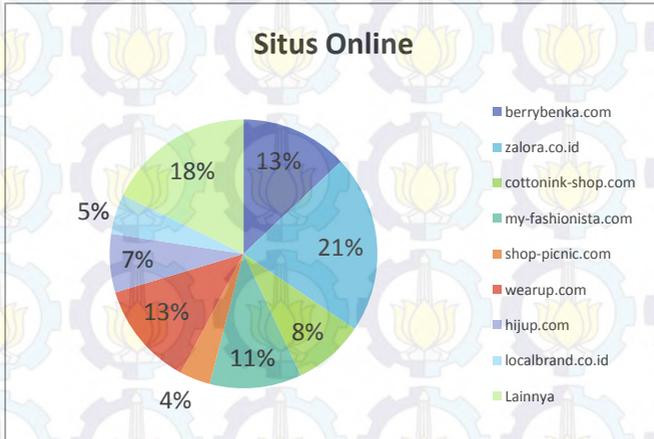


Gambar 4-6 Barang yang Sering Dibeli

### 6) Toko fashion online yang pernah dikunjungi

Dari Gambar 4-7 dapat dilihat bahwa rata-rata 21% responden paling banyak mengunjungi toko *fashion online* Zalora dengan jumlah 58 orang, 18% responden mengunjungi toko *fashion online* lainnya dengan jumlah 48 orang, 13% responden mengunjungi BerryBenka dengan jumlah 35 orang, 13% responden mengunjungi UP dengan jumlah 34 orang, 11% responden mengunjungi Fashionistas dengan jumlah 30 orang, 8% responden mengunjungi Cotton Ink dengan jumlah 23 orang, 7% responden mengunjungi Hijup dengan jumlah 19 orang, 5% responden mengunjungi LocalBrand dengan jumlah 13 orang dan

sisanya 4% responden mengunjungi PICNIC dengan jumlah 10 orang.



**Gambar 4-7 Toko Fashion Online yang Dikunjungi**

#### 4.4.1.1. Data Tereliminasi

Pada hasil penyebaran kuesioner penelitian telah didapatkan 173 responden. Hasil pengumpulan data kemudian disaring sesuai dengan kriteria yang ditentukan, yaitu sampel berdomisili di Jawa Timur, responden pernah membeli barang *fashion*, responden melakukan transaksi di toko *fashion online* dan pernah bertransaksi lebih dari dua kali. Sesuai dengan kriteria tersebut, maka dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan 37 responden yang tidak memenuhi syarat yaitu, 8 responden berdomisili diluar Jawa Timur, 4 responden yang tidak pernah membeli barang *fashion*, 6 responden yang tidak melakukan transaksi secara *online* dan 19 responden hanya pernah melakukan satu kali transaksi. 37 responden ini kemudian tidak akan diikutsertakan dalam penelitian.

#### 4.4.2. Uji Asumsi SEM

Pada uji asumsi SEM terdapat dua uji yang dilakukan yaitu, uji multikolinieritas dan uji normalitas. Uji ini dilakukan sebagai syarat untuk dapat melakukan pengolahan data selanjutnya yaitu pengujian SEM. Tahapan ini menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan SPSS AMOS 18.0.

##### 4.4.2.1. Uji Multikolinieritas

Asumsi multikolinieritas mengharuskan tidak adanya korelasi yang sempurna diantara variabel-variabel independen. Model yang baik memiliki variabel-variabel prediktor yang independen dan tidak berkolerasi. Dari uji multikolinieritas ini akan dilihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel independen. Asumsi multikolinieritas terjadi apabila nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* < 0,1 [28].

Tabel 4-10 Uji Multikolinieritas

| No. | Variabel Independen    | <i>Tolerance</i> | VIF   |
|-----|------------------------|------------------|-------|
| 1   | <i>Website Design</i>  | 0,686            | 1,465 |
| 2   | <i>Reliability</i>     | 0,649            | 1,548 |
| 3   | <i>Responsiveness</i>  | 0,557            | 1,861 |
| 4   | <i>Trust</i>           | 0,602            | 1,685 |
| 5   | <i>Personalization</i> | 0,449            | 2,243 |

Pada Tabel 4-10 bisa dilihat bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini memiliki nilai *tolerance* < 0,1 dan nilai VIF > 10, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen terbebas dari multikolinieritas.

##### 4.4.2.2. Uji Normalitas

Model yang akan dilakukan pengujian SEM pada penelitian ini akan diestimasi dengan menggunakan *Maximum Likelihood Estimation* yang dimana harus memenuhi syarat asumsi normalitas. Tujuan dari pengujian ini adalah memastikan bahwa data terdistribusi dengan normal sehingga tidak menjadi bias.

Asumsi normalitas ini diuji dengan mengamati nilai *critical ratio* (c.r.) *skewness* atau c.r. *kurtosis* dengan nilai kritis tertentu. Distribusi dengan tingkat signifikansi 0,01 atau 1% dikatakan normal apabila nilai c.r. *kurtosis* berada pada angka  $-2,58 \leq \text{c.r.} \leq 2,58$  [29]. Berikut pada Tabel 4-11 merupakan hasil perhitungan uji normalitas yang dilakukan dengan SPSS AMOS 18.0 menggunakan data yang telah didapatkan dari survey.

**Tabel 4-11 Uji Normalitas**

| Indikator | c.r.   | Indikator | c.r.   |
|-----------|--------|-----------|--------|
| WD1       | -.830  | PER1      | -1.828 |
| WD2       | .081   | PER2      | -1.694 |
| WD3       | .276   | PER3      | -2.037 |
| REA1      | 1.587  | OSQ1      | 1.590  |
| REA2      | 1.146  | OSQ2      | 1.148  |
| REA3      | 1.581  | OSQ3      | -.147  |
| REA4      | 1.796  | OSQ4      | -1.097 |
| RES1      | .627   | CS1       | .816   |
| RES2      | -.185  | CS2       | .566   |
| RES3      | -1.647 | CS3       | .070   |
| RES4      | -.686  | CS4       | .22    |
| TR1       | 2.145  | PI1       | 1.119  |
| TR2       | .279   | PI2       | 1.564  |
| TR3       | .493   | PI3       | -.499  |
| TR4       | -.108  | PI4       | -.792  |

Pada Tabel 4-11 didapatkan bahwa angka c.r. *kurtosis* pada setiap indikator berada pada angka  $-2,58$  atau  $+2,58$  sehingga data yang digunakan dapat dikatakan data yang berdistribusi normal.

#### **4.5. Uji Structural Equation Modeling (SEM)**

Tahap analisis *structural equation modeling* terdiri dari spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, evaluasi model dan respesifikasi model. Tahapan ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS AMOS 18.0.

#### 4.5.1. Spesifikasi Model

Spesifikasi model merupakan tahapan awal dari pengujian SEM. Tahapan ini mendefinisikan secara konseptual konstruk yang diteliti dengan mendefinisikan variabel, indikator, hubungan variabel-indikator dan hubungan kausal antar variabel [30] [31].

Penelitian ini menggunakan model milik Lee dan Lim (2005) yang memiliki 8 variabel, yaitu *website design* (WD), *reliability* (REA), *responsiveness* (RES), *trust* (TR), *personalization* (PER), *overall service quality* (OSQ), *customer satisfaction* (CS) dan *purchase intentions* (PI).

Pada 8 variabel tersebut terdapat 30 indikator. Variabel WD memiliki 3 indikator yaitu, WD1, WD2 dan WD3. Variabel REA memiliki 4 indikator yaitu, REA1, REA2, REA3 dan REA4. Variabel RES memiliki 4 indikator yaitu, RES1, RES2, RES3 dan RES4. Variabel TR memiliki 4 indikator yaitu, TR1, TR2, TR3 dan TR4. Variabel PER memiliki 3 indikator yaitu, PER1, PER2 dan PER3. Variabel OSQ memiliki 4 indikator yaitu, OSQ1, OSQ2, OSQ3 dan OSQ4. Variabel CS memiliki 4 indikator yaitu, CS1, CS2, CS3 dan CS4. Variabel PI memiliki 4 indikator yaitu, PI1, PI2, PI3 dan PI4.

Berikut merupakan persamaan matematik dari model pengukuran:

$$WD1 = \lambda_{x_{11}} * WD + \delta_1$$

$$WD2 = \lambda_{x_{21}} * WD + \delta_2$$

$$WD3 = \lambda_{x_{31}} * WD + \delta_3$$

$$REA1 = \lambda_{x_{42}} * REA + \delta_4$$

$$REA2 = \lambda_{x_{52}} * REA + \delta_5$$

$$REA3 = \lambda_{x_{62}} * REA + \delta_6$$

$$REA4 = \lambda_{x_{72}} * REA + \delta_7$$

$$RES1 = \lambda_{x_{83}} * RES + \delta_8$$

$$RES2 = \lambda_{x_{93}} * RES + \delta_9$$

$$RES3 = \lambda_{x_{103}} * RES + \delta_{10}$$

$$RES4 = \lambda_{x_{113}} * RES + \delta_{11}$$

$$TR1 = \lambda_{x_{124}} * TR + \delta_{12}$$

$$TR2 = \lambda_{x_{134}} * TR + \delta_{13}$$

$$TR3 = \lambda_{x_{144}} * TR + \delta_{14}$$

$$TR4 = \lambda_{x_{154}} * TR + \delta_{15}$$

$$PER1 = \lambda_{x_{165}} * PER + \delta_{16}$$

$$PER2 = \lambda_{x_{175}} * PER + \delta_{17}$$

$$PER3 = \lambda_{x_{185}} * PER + \delta_{18}$$

$$OSQ1 = \lambda_{y_{11}} * OSQ + \varepsilon_1$$

$$OSQ2 = \lambda_{y_{21}} * OSQ + \varepsilon_2$$

$$OSQ3 = \lambda_{y_{31}} * OSQ + \varepsilon_3$$

$$OSQ4 = \lambda_{y_{41}} * OSQ + \varepsilon_4$$

$$CS1 = \lambda_{y_{52}} * CS + \varepsilon_5$$

$$CS2 = \lambda_{y_{62}} * CS + \varepsilon_6$$

$$CS3 = \lambda_{y_{72}} * CS + \varepsilon_7$$

$$CS4 = \lambda_{y_{82}} * CS + \varepsilon_8$$

$$PI1 = \lambda_{y_{93}} * PI + \varepsilon_9$$

$$PI2 = \lambda_{y_{103}} * PI + \varepsilon_{10}$$

$$PI3 = \lambda_{y_{113}} * PI + \varepsilon_{11}$$

$$PI4 = \lambda_{y_{123}} * PI + \varepsilon_{12}$$

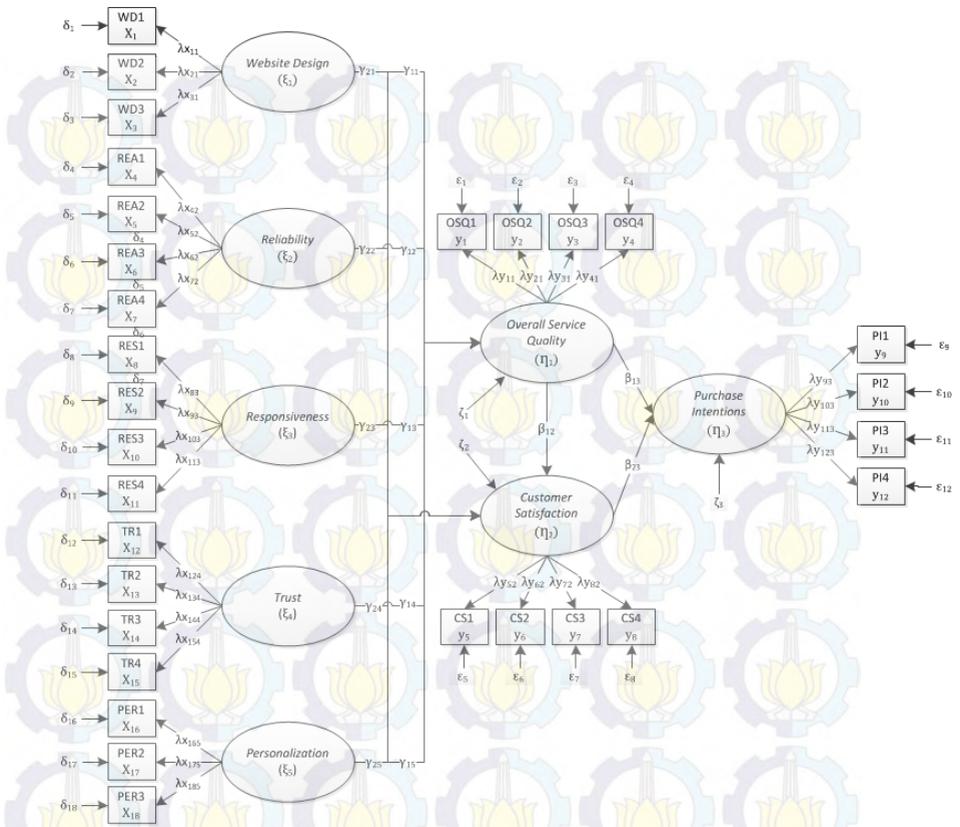
Berikut merupakan persamaan matematik dari model struktural:

$$OSQ = \gamma_{11} * WD + \gamma_{12} * REA + \gamma_{13} * RES + \gamma_{14} * TR + \gamma_{15} * PER + \zeta_1$$

$$CS = \gamma_{21} * WD + \gamma_{22} * REA + \gamma_{23} * RES + \gamma_{24} * TR + \gamma_{25} * PER + \beta_{12} * OSQ + \zeta_2$$

$$PI = \beta_{13} * OSQ + \beta_{23} * CS + \zeta_3$$

Berikut Gambar 4-8 merupakan model penelitian dalam bentuk diagram:



Gambar 4-8 Diagram Full Model

### 4.5.2. Identifikasi Model

Identifikasi model dilakukan dengan melihat nilai *degrees of freedom*. Model pada penelitian ini memiliki nilai *degrees of freedom* sebesar 392, sehingga model dapat dikatakan model *overidentified* karena memiliki nilai *degrees of freedom* > 0 dan bisa digunakan untuk dilakukan pengujian.

Number of distinct sample moments: 465

Number of distinct parameters to be estimated: 73

Degrees of freedom (465 - 73): 392

Gambar 4-9 *Degrees of Freedom*

#### 4.5.3. Estimasi Model

Metode estimasi model yang digunakan pada penelitian ini adalah metode estimasi *Maximum Likelihood* (ML). Metode ini merupakan metode yang paling umum digunakan untuk pengujian SEM pada AMOS. Metode estimasi ini mengasumsikan bahwa ukuran sampel besar (100-200 sampel), variabel laten memenuhi distribusi normal. Menurut Hair, ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5-10 kali dari parameter yang diestimasi (indikator) [14].

Penelitian ini memiliki 30 indikator, sehingga jumlah sampel yang memenuhi adalah 150-300 sampel. Namun, penelitian ini untuk menghitung jumlah sampel ini menggunakan teori milik Slovin, yaitu 100 sampel. Sehingga, dapat dikatakan bahwa teori Slovin tidak menyalahi teori Hair. Estimasi model pada penelitian ini menggunakan estimasi ML dikarenakan ukuran sampel yang memenuhi syarat yaitu 136 responden dengan asumsi normalitas terpenuhi sehingga akan menghasilkan estimasi parameter yang terbaik dan tidak bias [30].

#### 4.5.4. Evaluasi Model

Pada evaluasi model ini, model akan diuji secara keseluruhan dengan melakukan dua pengujian, yaitu uji model pengukuran dan uji model struktural. Uji model pengukuran untuk menguji hubungan antara indikator dengan variabel dan uji model struktural digunakan untuk menguji hubungan antar variabel.

#### 4.5.4.1. Uji Model Pengukuran (*Measurement Model*)

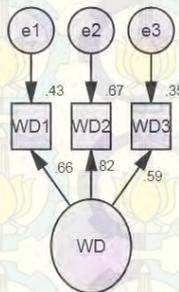
Uji model pengukuran atau pengujian yang biasa disebut analisis faktor konfirmatori ini menunjukkan bagaimana hubungan antara indikator dengan variabel laten. Tahap analisis faktor konfirmatori ini melakukan pengujian validitas terhadap indikator dan pengujian reliabilitas terhadap konstruk.

##### 4.5.4.1.1. Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen diukur dengan menentukan apakah setiap indikator yang diestimasi secara valid mengukur dimensi dari konsep yang diukur. Uji validitas konvergen pada AMOS dapat dilihat dari nilai *loading factor* pada tiap indikator. Nilai minimal *loading factor* tiap indikator adalah 0,5 [19].

##### a) *Website Design*

Pada variabel *website design* terdapat 3 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-10.



Gambar 4-10 Uji Validitas Konvergen Variabel *Website Design*

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *website design* dapat dilihat pada Tabel 4-12 dibawah ini:

Tabel 4-12 Uji Validitas Konvergen Variabel *Website Design*

| Indikator | Nilai <i>Loading Factor</i> | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|-----------------------------|---|------------|
| WD1       | 0,66                        | Nilai <i>loading factor</i> pada WD1 adalah 0,66, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator WD1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| WD2       | 0,82                        | Nilai <i>loading factor</i> pada WD2 adalah 0,82, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator WD2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| WD3       | 0,59                        | Nilai <i>loading factor</i> pada WD3 adalah 0,59, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator WD3 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-12 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator WD2 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *website design*. Adapun persamaan matematik variabel WD sebagai berikut:

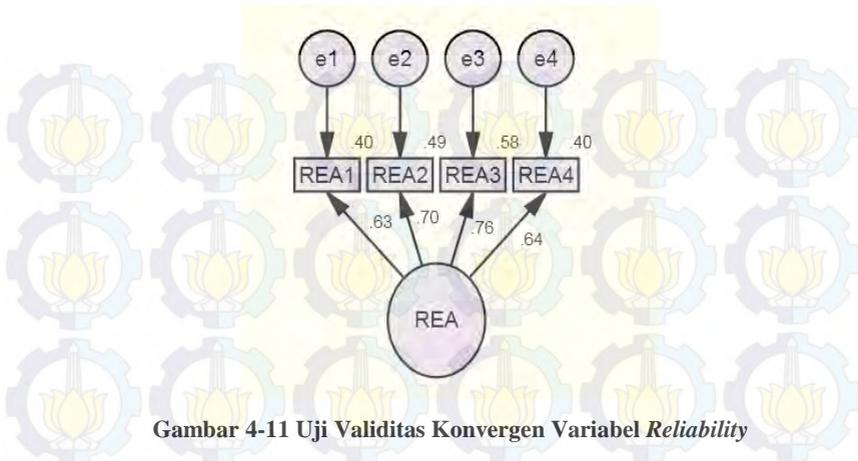
$$WD1 = 0,66 * WD + 0,43$$

$$WD2 = 0,82 * WD + 0,67$$

$$WD3 = 0,59 * WD + 0,35$$

#### b) *Reliability*

Pada variabel *reliability* terdapat 4 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-11.



**Gambar 4-11 Uji Validitas Konvergen Variabel *Reliability***

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4-13 dibawah ini:

**Tabel 4-13 Uji Validitas Konvergen Variabel *Reliability***

| Indikator | Nilai Loading Factor | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|----------------------|---|------------|
| REA1      | 0,63                 | Nilai <i>loading factor</i> pada REA1 adalah 0,63, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator REA1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| REA2      | 0,70                 | Nilai <i>loading factor</i> pada REA2 adalah 0,70, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator REA2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| REA3      | 0,76                 | Nilai <i>loading factor</i> pada REA3 adalah 0,76, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator REA3 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| REA4      | 0,64                 | Nilai <i>loading factor</i> pada REA4 adalah 0,64, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator REA4 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-13 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator REA3 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *reliability*. Adapun persamaan matematik variabel REA sebagai berikut:

$$REA1 = 0,63 * REA + 0,40$$

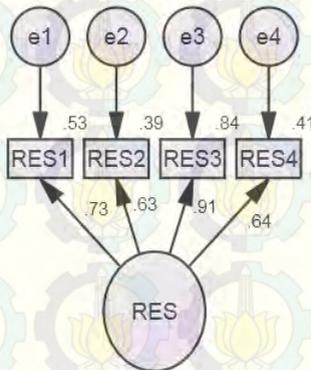
$$REA2 = 0,70 * REA + 0,49$$

$$REA3 = 0,76 * REA + 0,58$$

$$REA4 = 0,64 * REA + 0,40$$

### c) *Responsiveness*

Pada variabel *responsiveness* terdapat 4 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-12 Uji Validitas Konvergen Variabel *Responsiveness*.



Gambar 4-12 Uji Validitas Konvergen Variabel *Responsiveness*

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4-14 Uji Validitas Konvergen Variabel *Responsiveness* dibawah ini:

**Tabel 4-14 Uji Validitas Konvergen Variabel *Responsiveness***

| Indikator | Nilai Loading Factor | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|----------------------|---|------------|
| RES1      | 0,73                 | Nilai <i>loading factor</i> pada RES1 adalah 0,73, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator RES1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| RES2      | 0,63                 | Nilai <i>loading factor</i> pada RES2 adalah 0,63, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator RES2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| RES3      | 0,91                 | Nilai <i>loading factor</i> pada RES3 adalah 0,91, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator RES3 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| RES4      | 0,64                 | Nilai <i>loading factor</i> pada RES4 adalah 0,64, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator RES4 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-14 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator RES3 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *responsiveness*. Adapun persamaan matematik variabel RES sebagai berikut:

$$RES1 = 0,73 * RES + 0,53$$

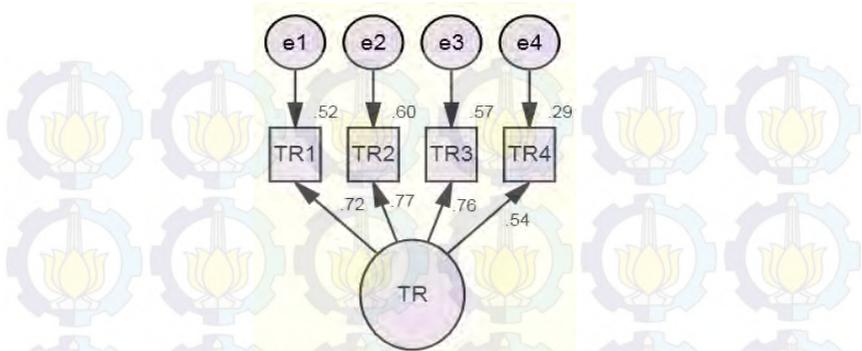
$$RES2 = 0,63 * RES + 0,39$$

$$RES3 = 0,91 * RES + 0,84$$

$$RES4 = 0,64 * RES + 0,41$$

#### d) *Trust*

Pada variabel *trust* terdapat 4 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-13.



**Gambar 4-13 Uji Validitas Konvergen Variabel *Trust***

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *trust* dapat dilihat pada Tabel 4-15 Uji Validitas Konvergen Variabel *Trust* dibawah ini:

**Tabel 4-15 Uji Validitas Konvergen Variabel *Trust***

| Indikator | Nilai Loading Factor | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|----------------------|---|------------|
| TR1       | 0,72                 | Nilai <i>loading factor</i> pada TR1 adalah 0,72, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator TR1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| TR2       | 0,77                 | Nilai <i>loading factor</i> pada TR2 adalah 0,77, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator TR2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| TR3       | 0,76                 | Nilai <i>loading factor</i> pada TR3 adalah 0,76, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator TR3 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| TR4       | 0,54                 | Nilai <i>loading factor</i> pada TR4 adalah 0,54, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator TR4 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-15 Uji Validitas Konvergen Variabel *Trust* dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator TR2 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *trust*. Adapun persamaan matematik variabel TR sebagai berikut:

$$TR1 = 0,72 * TR + 0,52$$

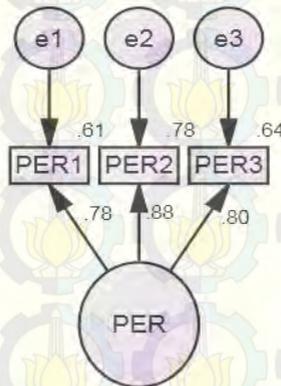
$$TR2 = 0,77 * TR + 0,60$$

$$TR3 = 0,76 * TR + 0,57$$

$$TR4 = 0,54 * TR + 0,29$$

**e) *Personalization***

Pada variabel *personalization* terdapat 3 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-14 Uji Validitas Konvergen Variabel *Personalization*.



**Gambar 4-14 Uji Validitas Konvergen Variabel *Personalization***

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *personalization* dapat dilihat pada Tabel 4-16 dibawah ini:

Tabel 4-16 Uji Validitas Konvergen Variabel *Personalization*

| Indikator | Nilai <i>Loading Factor</i> | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|-----------------------------|---|------------|
| PER1      | 0,78                        | Nilai <i>loading factor</i> pada PER1 adalah 0,78, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PER1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| PER2      | 0,88                        | Nilai <i>loading factor</i> pada PER2 adalah 0,88, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PER2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| PER3      | 0,80                        | Nilai <i>loading factor</i> pada PER3 adalah 0,80, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PER3 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-16 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator PER2 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *personalization*. Adapun persamaan matematik variabel PER sebagai berikut:

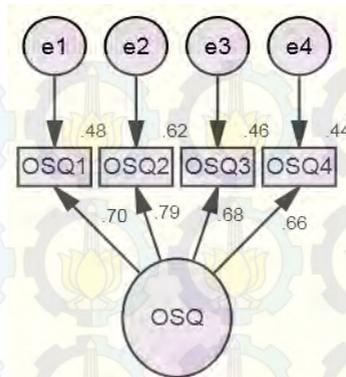
$$PER1 = 0,78 * PER + 0,61$$

$$PER2 = 0,88 * PER + 0,78$$

$$PER3 = 0,80 * PER + 0,64$$

**f) Overall Service Quality**

Pada variabel *overall service quality* terdapat 4 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-15.



**Gambar 4-15 Uji Validitas Konvergen Variabel Overall Service Quality**

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *overall service quality* dapat dilihat pada Tabel 4-17 dibawah ini:

**Tabel 4-17 Uji Validitas Konvergen Variabel Overall Service Quality**

| Indikator | Nilai Loading Factor | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|----------------------|---|------------|
| OSQ1      | 0,70                 | Nilai <i>loading factor</i> pada OSQ1 adalah 0,70, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator OSQ1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| OSQ2      | 0,79                 | Nilai <i>loading factor</i> pada OSQ2 adalah 0,79, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator OSQ2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| OSQ3      | 0,68                 | Nilai <i>loading factor</i> pada OSQ3 adalah 0,68, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator OSQ3 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| OSQ4      | 0,66                 | Nilai <i>loading factor</i> pada OSQ4 adalah 0,66, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator OSQ4 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-17 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator OSQ1 dan OSQ3 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *overall service quality*. Adapun persamaan matematik variabel OSQ sebagai berikut:

$$OSQ1 = 0,70 * OSQ + 0,48$$

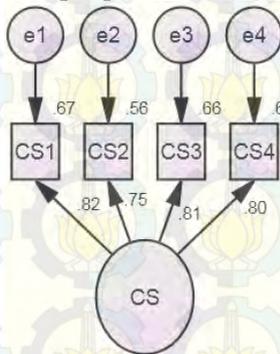
$$OSQ2 = 0,79 * OSQ + 0,62$$

$$OSQ3 = 0,68 * OSQ + 0,46$$

$$OSQ4 = 0,66 * OSQ + 0,44$$

#### g) *Customer Satisfaction*

Pada variabel *customer satisfaction* terdapat 4 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-16.



Gambar 4-16 Uji Validitas Konvergen Variabel *Customer Satisfaction*

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *customer satisfaction* dapat dilihat pada Tabel 4-18 dibawah ini:

**Tabel 4-18 Uji Validitas Konvergen Variabel *Customer Satisfaction***

| Indikator | Nilai <i>Loading Factor</i> | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|-----------------------------|---|------------|
| CS1       | 0,82                        | Nilai <i>loading factor</i> pada CS1 adalah 0,82, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator CS1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| CS2       | 0,75                        | Nilai <i>loading factor</i> pada CS2 adalah 0,75, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator CS2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| CS3       | 0,81                        | Nilai <i>loading factor</i> pada CS3 adalah 0,81, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator CS3 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| CS4       | 0,80                        | Nilai <i>loading factor</i> pada CS4 adalah 0,80, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator CS4 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-18 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator CS4 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *customer satisfaction*. Adapun persamaan matematik variabel CS sebagai berikut:

$$CS1 = 0,82 * CS + 0,67$$

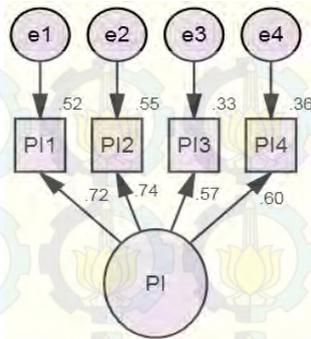
$$CS2 = 0,75 * CS + 0,56$$

$$CS3 = 0,81 * CS + 0,66$$

$$CS4 = 0,80 * CS + 0,60$$

#### **h) *Purchase Intentions***

Pada variabel *purchase intentions* terdapat 4 indikator. Berikut merupakan hasil pengujian validitas konvergen dengan AMOS yang terdapat pada Gambar 4-17.



**Gambar 4-17 Uji Validitas Konvergen Variabel *Purchase Intentions***

Hasil dari model pengukuran yang dilakukan terhadap konstruk *purchase intentions* dapat dilihat pada Tabel 4-19 dibawah ini:

**Tabel 4-19 Uji Validitas Konvergen Variabel *Purchase Intentions***

| Indikator | Nilai Loading Factor | Keterangan  | Kesimpulan |
|-----------|----------------------|---|------------|
| PI1       | 0,72                 | Nilai <i>loading factor</i> pada PI1 adalah 0,72, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PI1 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| PI2       | 0,74                 | Nilai <i>loading factor</i> pada PI2 adalah 0,74, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PI2 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| PI3       | 0,57                 | Nilai <i>loading factor</i> pada PI3 adalah 0,57, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PI3 dapat dikatakan valid. | Valid      |
| PI4       | 0,60                 | Nilai <i>loading factor</i> pada PI4 adalah 0,60, yang dimana indikator ini memiliki nilai > 0,5, sehingga indikator PI4 dapat dikatakan valid. | Valid      |

Dari Tabel 4-19 dapat dilihat bahwa semua indikator dinyatakan valid karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5. Selain itu, indikator PI2 yang memiliki nilai *loading factor* paling tinggi yang berarti indikator ini memiliki pengaruh terbesar dalam pembentukan konstruk *purchase intentions*. Adapun persamaan matematik variabel PI sebagai berikut:

$$PI1 = 0,72 * PI + 0,52$$

$$PI2 = 0,74 * PI + 0,55$$

$$PI3 = 0,57 * PI + 0,33$$

$$PI4 = 0,60 * PI + 0,36$$

#### 4.5.4.1.2. Uji Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas adalah konsistensi suatu pengukuran. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi tinggi dalam mengukur variabel latennya. Uji reliabilitas konstruk dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Berikut pada Tabel 4-20 dan Tabel 4-21 merupakan perhitungan uji reliabilitas konstruk:

**Tabel 4-20 Uji Reliabilitas pada Konstruk WD, REA, RES dan TR**

| Variabel | Website Quality |       | Reliability    |       | Responsiveness |       | Trust          |       |
|----------|-----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|          | Loading factor  | Error | Loading factor | Error | Loading factor | Error | Loading factor | Error |
| WD1      | 0.660           | 0.564 |                |       |                |       |                |       |
| WD2      | 0.820           | 0.328 |                |       |                |       |                |       |
| WD3      | 0.590           | 0.652 |                |       |                |       |                |       |
| REA1     |                 |       | 0.630          | 0.603 |                |       |                |       |
| REA2     |                 |       | 0.700          | 0.510 |                |       |                |       |
| REA3     |                 |       | 0.760          | 0.422 |                |       |                |       |

|                              |              |       |              |       |              |       |              |       |
|------------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| REA4                         |              |       | 0.640        | 0.590 |              |       |              |       |
| RES1                         |              |       |              |       | 0.730        | 0.467 |              |       |
| RES2                         |              |       |              |       | 0.630        | 0.603 |              |       |
| RES3                         |              |       |              |       | 0.910        | 0.172 |              |       |
| RES4                         |              |       |              |       | 0.640        | 0.590 |              |       |
| TR1                          |              |       |              |       |              |       | 0.720        | 0.482 |
| TR2                          |              |       |              |       |              |       | 0.770        | 0.407 |
| TR3                          |              |       |              |       |              |       | 0.760        | 0.422 |
| TR4                          |              |       |              |       |              |       | 0.540        | 0.708 |
| Sum of loading factor        | 2.070        |       | 2.730        |       | 2.910        |       | 2.790        |       |
| Sum of error variance        |              | 1.544 |              | 2.126 |              | 1.833 |              | 2.020 |
| <b>Composite Reliability</b> | <b>0.735</b> |       | <b>0.778</b> |       | <b>0.822</b> |       | <b>0.794</b> |       |

**Tabel 4-21 Uji Reliabilitas pada Konstruk PER, OSQ, CS dan PI**

| Variabel | Personalization |       | Overall Service Quality |       | Customer Satisfaction |       | Purchase Intention |       |
|----------|-----------------|-------|-------------------------|-------|-----------------------|-------|--------------------|-------|
|          | Loading factor  | Error | Loading factor          | Error | Loading factor        | Error | Loading factor     | Error |
| PER1     | 0.780           | 0.392 |                         |       |                       |       |                    |       |
| PER2     | 0.880           | 0.226 |                         |       |                       |       |                    |       |
| PER3     | 0.800           | 0.360 |                         |       |                       |       |                    |       |
| OSQ1     |                 |       | 0.700                   | 0.510 |                       |       |                    |       |
| OSQ2     |                 |       | 0.790                   | 0.376 |                       |       |                    |       |
| OSQ3     |                 |       | 0.680                   | 0.538 |                       |       |                    |       |
| OSQ4     |                 |       | 0.660                   | 0.564 |                       |       |                    |       |
| CS1      |                 |       |                         |       | 0.820                 | 0.328 |                    |       |

|                              |              |       |              |       |              |       |              |
|------------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|
| CS2                          |              |       |              | 0.750 | 0.438        |       |              |
| CS3                          |              |       |              | 0.810 | 0.344        |       |              |
| CS4                          |              |       |              | 0.800 | 0.360        |       |              |
| PI1                          |              |       |              |       |              | 0.720 | 0.482        |
| PI2                          |              |       |              |       |              | 0.740 | 0.452        |
| PI3                          |              |       |              |       |              | 0.570 | 0.675        |
| PI4                          |              |       |              |       |              | 0.600 | 0.640        |
| Sum of loading factor        | 2.460        |       | 2.830        | 3.180 |              | 2.630 |              |
| Sum of error variance        |              | 0.977 | 1.988        |       | 1.469        |       | 2.249        |
| <b>Composite Reliability</b> | <b>0.861</b> |       | <b>0.801</b> |       | <b>0.873</b> |       | <b>0.755</b> |

Nilai batas minimum untuk *construct reliability* adalah  $\geq 0,7$  [30]. Berikut Tabel 4-22 yang merupakan ringkasan hasil perhitungan dari *construct reliability*:

**Tabel 4-22 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Konstruk**

| Variabel                       | <i>Construct Reliability</i> | Keterangan |
|--------------------------------|------------------------------|------------|
| <i>Website Design</i>          | 0,735                        | Reliabel   |
| <i>Reliability</i>             | 0,778                        | Reliabel   |
| <i>Responsiveness</i>          | 0,822                        | Reliabel   |
| <i>Trust</i>                   | 0,794                        | Reliabel   |
| <i>Personalization</i>         | 0,861                        | Reliabel   |
| <i>Overall Service Quality</i> | 0,801                        | Reliabel   |
| <i>Customer Satisfaction</i>   | 0,873                        | Reliabel   |
| <i>Purchase Intentions</i>     | 0,755                        | Reliabel   |

Pada Tabel 4-22 dapat dilihat bahwa semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena semua variabel memiliki nilai *construct reliability*  $\geq 0,7$ . Sehingga, menurut dari hasil uji reliabilitas konstruk ini maka semua butir pertanyaan dalam variabel-variabel tersebut dapat dipercaya atau reliabel yang

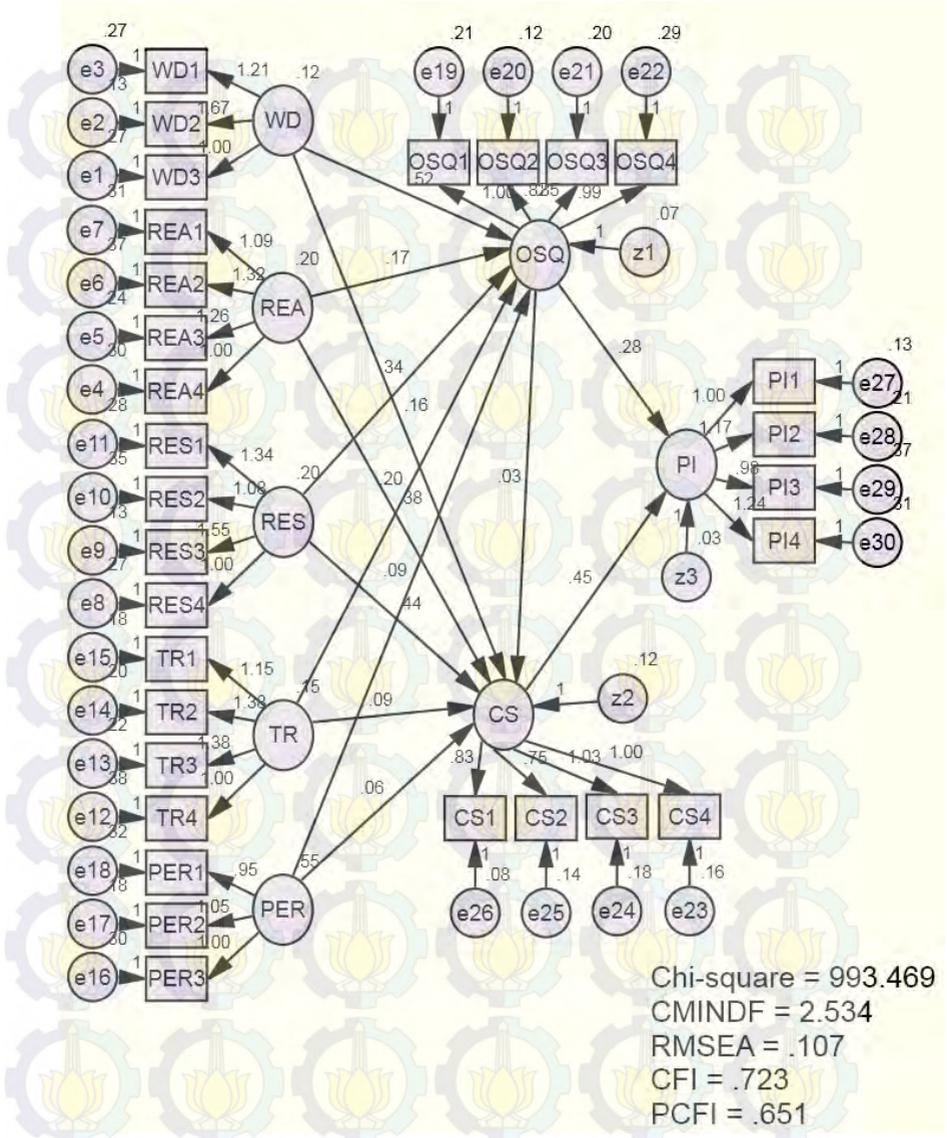
kemudian bisa dilanjutkan ke tahap analisis selanjutnya, yaitu uji model struktural.

#### **4.5.4.2. Uji Model Struktural (*Structural Model*)**

Secara umum, cara untuk melakukan uji model struktural, yaitu dengan melakukan uji *overall fit model* dan uji signifikansi hubungan antar variabel. Uji *overall fit model* ini merupakan pengujian yang bertujuan untuk melihat apakah model sudah bisa dikatakan fit dengan data yang tersedia. Jika *goodness of fit* sudah menunjukkan nilai yang baik, maka model dapat diterima. Namun jika sebaliknya, maka model harus dimodifikasi atau respesifikasi agar dapat mencapai nilai yang fit.

##### **4.5.4.2.1. Uji Overall Fit Model Awal**

Setelah melakukan estimasi analisis faktor konfirmatori, tahapan selanjutnya dalam menginterpretasikan hasil dari analisis faktor konfirmatori adalah mengevaluasi kesesuaian suatu model secara menyeluruh (*overall fit model*). Berikut merupakan hasil uji *overall fit model* awal pada model penelitian pada Gambar 4-18 Uji *Overall Fit Model*.



**Gambar 4-18 Uji Overall Fit Model Awal**

Adapun nilai *goodness of fit* pada *full model* dapat dilihat pada Tabel 4-23.

**Tabel 4-23 Nilai *Goodness of Fit* pada Uji *Overall Fit Model***

| <b><i>Goodness of Fit Index</i></b> | <b><i>Cut-off Value</i></b> | <b>Hasil Model</b> | <b>Ket.</b> |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------|
| Chi-Square ( $\chi^2$ )             | Mendekati 0                 | 993,469            | Fit         |
| CMIN/DF                             | $\leq 0,20$                 | 2,534              | Tidak Fit   |
| RMSEA                               | $\leq 0,08$                 | 0,107              | Tidak Fit   |
| CFI                                 | $\geq 0,90$                 | 0,723              | Tidak Fit   |
| PCFI                                | $\geq 0,60$                 | 0,651              | Fit         |

Pada Tabel 4-23 dapat dilihat bahwa 2 dari 5 kriteria index telah memenuhi kriteria *cut-off value*, sedangkan 3 kriteria index lainnya masih belum memenuhi nilai minimal *cut-off values* sehingga akan dilakukan respesifikasi model hingga dapat mencapai *cut-off value* yang direkomendasikan agar model menjadi fit.

#### **4.5.4.2.2. Respesifikasi Model**

Pada uji *overall fit model* awal, ditemukan bahwa 3 kriteria *goodness of fit* index yang belum memenuhi *cut-off value*, yaitu *chi-square*, CMIN/DF, RMSEA dan CFI. Perhitungan pada AMOS memiliki solusi respesifikasi model jika model yang diuji belum memenuhi nilai batas minimum yang direkomendasikan. Respesifikasi dapat dilakukan dengan melihat *output* dari AMOS pada *modification indicates* (MI).

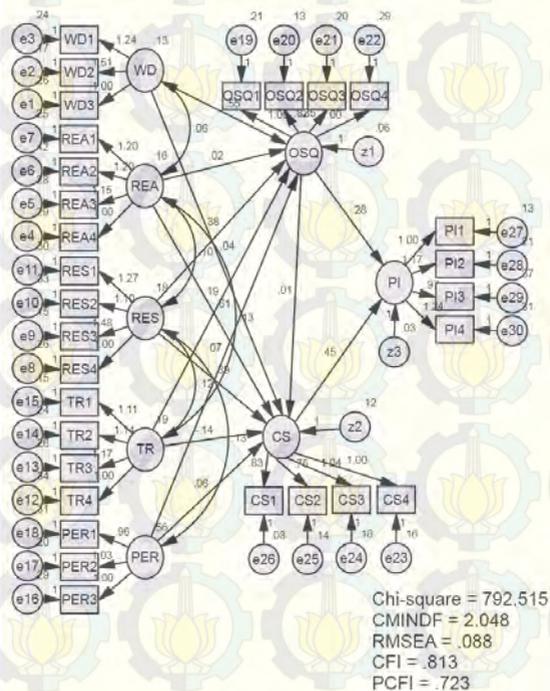
Penelitian ini melalui lima tahap respesifikasi model dengan masing-masing tahapannya dilakukan korelasi antar variabel laten/indikator/*error* pada lima nilai MI terbesar. Berikut merupakan tahapan respesifikasi model pada penelitian ini:

- 1) Pada saat membuka *modification indicates* pada *output* AMOS, dipilih lima hubungan dengan MI terbesar yang terlihat seperti pada Tabel 4-24.

Tabel 4-24 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 1

| Hubungan |      |     | M.I.   |
|----------|------|-----|--------|
| REA      | <--> | RES | 51.708 |
| REA      | <--> | TR  | 50.974 |
| RES      | <--> | TR  | 48.859 |
| WD       | <--> | REA | 42.152 |
| RES      | <--> | PER | 42.099 |

- 2) Respesifikasi model dilakukan dengan mengkorelasikan atau menghubungkan lima hubungan yang memiliki nilai MI paling tinggi. Berikut ini adalah hasil respesifikasi model tahap 1:

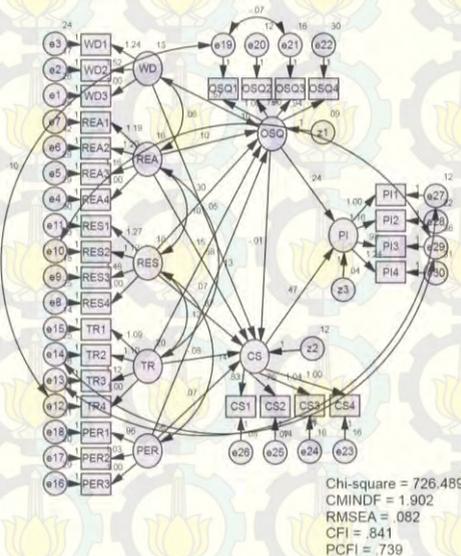


Gambar 4-19 Hasil Respesifikasi Model Tahap 1

- 3) Dari Gambar 4-19 didapatkan bahwa indeks CMIN/DF, RMSEA dan CFI masih belum memenuhi nilai batas minimum, maka perlu untuk dilakukan lagi respesifikasi model dengan mencari lima MI terbesar. Pada Tabel 4-25 merupakan nilai MI terbesar yang akan dikorelasikan pada model. Berikut hasil dari respesifikasi pada Gambar 4-20 Hasil Respesifikasi Model Tahap 2.

**Tabel 4-25 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 2**

| Hubungan |      |     | M.I.   |
|----------|------|-----|--------|
| e12      | <--> | e19 | 19.083 |
| e10      | <--> | e29 | 12.661 |
| e13      | <--> | e27 | 11.824 |
| e19      | <--> | e21 | 11.33  |
| e14      | <--> | e29 | 11.221 |

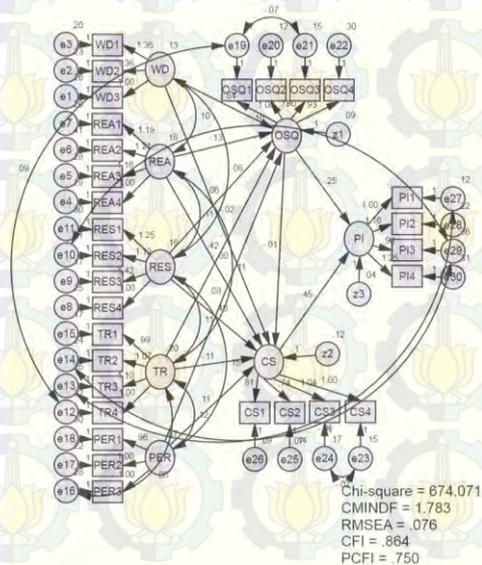


**Gambar 4-20 Hasil Respesifikasi Model Tahap 2**

- 4) Pada Gambar 4-20 Hasil Respesifikasi Model Tahap 2 dapat dilihat bahwa nilai CMIN/DF sudah melewati nilai batas minimum, namun untuk indeks RMSEA dan CFI masih belum mencapai nilai batas minimum, sehingga dilakukan respesifikasi model tahap 3 dengan lima nilai MI terbesar seperti pada Tabel 4-26 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 3 Berikut hasil dari respesifikasi pada Gambar 4-21.

**Tabel 4-26 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 3**

| Hubungan |          | M.I.   |
|----------|----------|--------|
| e16      | <--> TR  | 10.466 |
| WD       | <--> RES | 10.111 |
| e3       | <--> RES | 9.904  |
| e24      | <--> e25 | 9.685  |
| TR       | <--> PER | 9.665  |

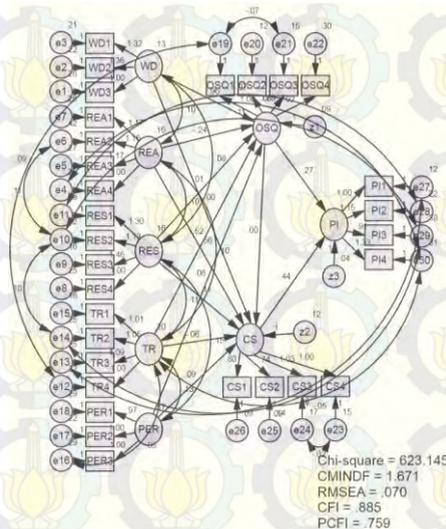


**Gambar 4-21 Hasil Respesifikasi Model Tahap 3**

- 5) Dari Gambar 4-21 didapatkan bahwa indeks RMSEA sudah melewati nilai batas minimum, namun indeks CFI masih belum memenuhi, maka perlu untuk dilakukan lagi respesifikasi model dengan mencari lima MI terbesar. Pada Tabel 4-27 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 4 merupakan nilai MI terbesar yang akan dikorelasikan pada model. Berikut hasil dari respesifikasi pada Gambar 4-22.

**Tabel 4-27 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 4**

| Hubungan |      | M.I. |       |
|----------|------|------|-------|
| e10      | <--> | e14  | 9.554 |
| e6       | <--> | e10  | 9.368 |
| e11      | <--> | e28  | 8.838 |
| e30      | <--> | TR   | 8.719 |
| e4       | <--> | e30  | 8.582 |

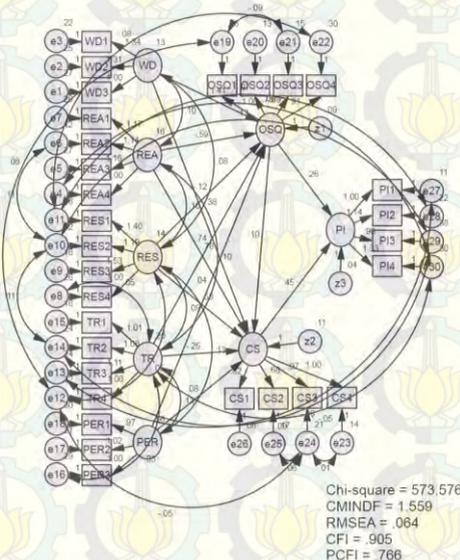


**Gambar 4-22 Hasil Respesifikasi Model Tahap 4**

- 6) Dari Gambar 4-22 didapatkan bahwa indeks CFI masih belum memenuhi nilai batas minimum, maka perlu untuk dilakukan lagi respesifikasi model dengan mencari lima MI terbesar. Pada Tabel 4-28 merupakan nilai MI terbesar yang akan dikorelasikan pada model. Berikut hasil dari respesifikasi pada Gambar 4-23.

**Tabel 4-28 Nilai MI pada Respesifikasi Model Tahap 5**

| Hubungan |      | M.I. |       |
|----------|------|------|-------|
| e8       | <--> | TR   | 9.746 |
| e11      | <--> | e22  | 8.985 |
| e12      | <--> | RES  | 8.911 |
| e12      | <--> | e24  | 8.485 |
| e24      | <--> | e25  | 8.476 |

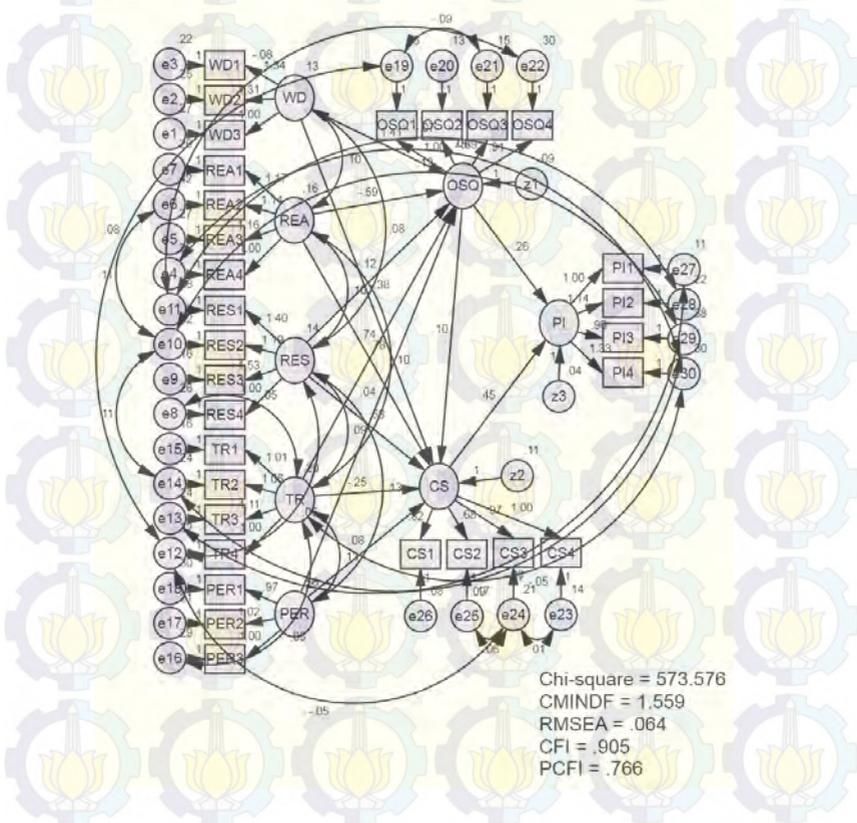


**Gambar 4-23 Hasil Respesifikasi Model Tahap 5**

- 7) Dari Gambar 4-23 dapat diketahui bahwa indeks CFI sudah melewati batas nilai minimum, sehingga dengan terpenuhinya semua indeks, maka model penelitian ini dapat dikatakan model yang fit.

#### 4.5.4.2.3. Uji Overall Fit Model Setelah Respesifikasi

Berikut pada Gambar 4-24 merupakan hasil respesifikasi model penelitian yang dilakukan dengan menambahkan garis kovarian berdasarkan nilai M.I. tertinggi.



Gambar 4-24 Hasil Respesifikasi Model

Pada Gambar 4-24 Hasil Respesifikasi Model, dapat diketahui bahwa model yang telah direspesifikasi mengakibatkan nilai *goodness of fit* yang berbeda. Berikut pada Tabel 4-29 merupakan nilai *goodness of fit* dari hasil respesifikasi model yang telah dilakukan.

Tabel 4-29 Perbandingan Nilai *Goodness of Fit* Awal dan Akhir

| <i>Goodness Of Fit Index</i> | <i>Cut-off value</i> | Hasil Model Awal | Kriteria  | Hasil Respesifikasi | Ket.       |
|------------------------------|----------------------|------------------|-----------|---------------------|------------|
| Chi-Square ( $\chi^2$ )      | Mendekati 0          | 993,469          | Fit       | 573,576             | Lebih baik |
| CMINDF                       | $\leq 0,20$          | 2,534            | Tidak Fit | 1,559               | Lebih baik |
| RMSEA                        | $\leq 0,08$          | 0,107            | Tidak Fit | 0,064               | Lebih baik |
| CFI                          | $\geq 0,90$          | 0,723            | Tidak Fit | 0,905               | Lebih baik |
| PCFI                         | $\geq 0,60$          | 0,651            | Fit       | 0,766               | Lebih baik |

#### 4.5.4.2.4. Uji Signifikansi

Tahap selanjutnya adalah uji signifikansi, yang merupakan pengujian untuk melihat hubungan kausal antar variabel. Hasil uji signifikansi antar variabel bisa dilihat dari nilai *p-value* pada setiap hubungan variabel. Pada Tugas Akhir ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% sehingga nilai standar probabilitas yang digunakan yaitu  $\leq 0,1$ . Berikut merupakan hasil uji signifikansi yang terdapat pada Tabel 4-30.

Tabel 4-30 Uji Signifikansi

| Hipotesis | Hubungan             | <i>P-value</i> | Ket.   |
|-----------|----------------------|----------------|--|
| H1a       | OSQ $\leftarrow$ WD  | 0,079          | Karena <i>p-value</i> $> 0,1 \rightarrow$ Signifikan       |
| H1b       | CS $\leftarrow$ WD   | 0,507          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H2a       | OSQ $\leftarrow$ REA | 0,192          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H2b       | CS $\leftarrow$ REA  | 0,079          | Karena <i>p-value</i> $> 0,1 \rightarrow$ Signifikan       |
| H3a       | OSQ $\leftarrow$ RES | 0,753          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H3b       | CS $\leftarrow$ RES  | 0,057          | Karena <i>p-value</i> $> 0,1 \rightarrow$ Signifikan       |
| H4a       | OSQ $\leftarrow$ TR  | 0,026          | Karena <i>p-value</i> $> 0,1 \rightarrow$ Signifikan       |
| H4b       | CS $\leftarrow$ TR   | 0,459          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H5a       | OSQ $\leftarrow$ PER | 0,721          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H5b       | CS $\leftarrow$ PER  | 0,401          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H6        | CS $\leftarrow$ OSQ  | 0,582          | Karena <i>p-value</i> $< 0,1 \rightarrow$ Tidak Signifikan |
| H7        | PI $\leftarrow$ OSQ  | ***            | Karena <i>p-value</i> $> 0,1 \rightarrow$ Signifikan       |

|    |         |     |  |
|----|---------|-----|--|
| H8 | PI ← CS | *** | Karena $p\text{-value} > 0,1 \rightarrow$ Signifikan |
|----|---------|-----|--|

Jika dilihat dari Tabel 4-30, 6 dari 13 hipotesis bersifat signifikan yang berarti variabel-variabel tersebut saling memiliki hubungan atau pengaruh, yaitu H1a, H2b, H3b, H4a, H7 dan H8. Sedangkan 7 hipotesis lainnya bersifat tidak signifikan yang berarti hubungan atau pengaruh antar variabel tidak kuat, yaitu H1b, H2a, H3a, H4b, H5a, H5b dan H6.

Tabel 4-31 Uji Hipotesa

| Hipotesis | Hubungan  | Estimate | Keterangan   |
|-----------|-----------|----------|--|
| H1a       | OSQ ← WD  | 1,415    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H1b       | CS ← WD   | -0,383   | Karena <i>estimate</i> bernilai negatif $\rightarrow$ hipotesis ditolak  |
| H2a       | OSQ ← REA | -0,588   | Karena <i>estimate</i> bernilai negatif $\rightarrow$ hipotesis ditolak  |
| H2b       | CS ← REA  | 0,775    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H3a       | OSQ ← RES | -0,119   | Karena <i>estimate</i> bernilai negatif $\rightarrow$ hipotesis ditolak  |
| H3b       | CS ← RES  | 0,577    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H4a       | OSQ ← TR  | 0,741    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H4b       | CS ← TR   | -0,253   | Karena <i>estimate</i> bernilai negatif $\rightarrow$ hipotesis ditolak  |
| H5a       | OSQ ← PER | 0,036    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H5b       | CS ← PER  | 0,084    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H6        | CS ← OSQ  | 0,100    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H7        | PI ← OSQ  | 0,256    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |
| H8        | PI ← CS   | 0,449    | Karena <i>estimate</i> bernilai positif $\rightarrow$ hipotesis diterima |

Pada Tabel 4-31 dapat dilihat dari nilai *estimate* bahwa terdapat tiga hubungan variabel yang memiliki nilai **negatif**, yaitu H1b, H2a, H3a dan H4b, sehingga empat hipotesa ditolak pada penelitian ini.

Dari Tabel 4-31, hasil persamaan model struktural dapat ditulis menjadi persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{OSQ} &= \gamma_{11} * \text{WD} + \gamma_{12} * \text{REA} + \gamma_{13} * \text{RES} + \gamma_{14} * \text{TR} + \gamma_{15} * \text{PER} + \zeta_1 \\ \text{OSQ} &= 1,41 * \text{WD} - 0,59 * \text{REA} - 0,12 * \text{RES} + 0,74 * \text{TR} + 0,04 * \text{PER} + 0,09 \end{aligned}$$

Pada persamaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh desain situs *web* sebesar 1,41, kepercayaan sebesar 0,74 dan personalisasi sebesar 0,04,

namun keandalan dan ketanggapan akan mengurangi kualitas pelayanan sebesar -0,59 dan -0,12.

$$CS = \gamma_{21} * WD + \gamma_{22} * REA + \gamma_{23} * RES + \gamma_{24} * TR + \gamma_{25} * PER + \beta_{12} * OSQ + \zeta_2$$

$$CS = -0,38 * WD + 0,77 * REA + 0,58 * RES - 0,25 * TR + 0,08 * PER + 0,1 * OSQ + 0,11$$

Pada persamaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh keandalan sebesar 0,77, ketanggapan sebesar 0,58, personalisasi sebesar 0,08 dan keseluruhan kualitas pelayanan sebesar 0,11, namun desain situs *web* dan kepercayaan akan mengurangi kualitas pelayanan sebesar -0,38 dan -0,25.

$$PI = \beta_{13} * OSQ + \beta_{23} * CS + \zeta_3$$

$$PI = 0,26 * OSQ + 0,45 * CS + 0,04$$

Pada persamaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keinginan pelanggan untuk membeli dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 0,26 dan kepuasan pelanggan sebesar 0,45.

## BAB 5 ANALISIS DAN HASIL REKOMENDASI

Pada bab ini akan diuraikan hasil analisis dari pengumpulan dan pengolahan data pada bab sebelumnya. Analisis data Tugas Akhir ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil survey berupa kuisioner kepada pelanggan toko *fashion online* di Jawa Timur.

### 5.1. Analisis Uji *Structural Equation Modeling* (SEM)

Analisis uji SEM ini dilakukan dengan dua tahap pengujian, yaitu uji model pengukuran dan model struktural. Pada uji model pengukuran, dilakukan uji validitas konvergen dan uji reliabilitas konstruk. Uji validitas konvergen menggunakan nilai *loading factor*  $> 0,5$ . Pada penelitian ini, semua indikator yang berjumlah 30 dinyatakan valid. Uji reliabilitas konstruk menggunakan nilai *loading factor* dan *error* dimana hasil dari nilai reliabilitas harus  $> 0,7$ . Hasil dari uji reliabilitas konstruk pada penelitian ini semua nilai variabel dinyatakan reliabel.

Tahap awal pada uji model struktural adalah melakukan pengujian *overall fit* model. Pengujian ini menggunakan 5 indeks *goodness of fit*, yaitu *chi-square*, *normed chi-square*, RMSEA, CFI dan PCFI. Hasil dari pengujian *overall fit* model awal ini terdapat 3 indeks *goodness of fit* yang kurang baik, sehingga dilakukan respesifikasi model. Dalam merespesifikasi model acuan yang digunakan adalah nilai-nilai *modification indicates* yang menunjukkan nilai dari hubungan-hubungan antar variabel yang perlu untuk di estimasi yang sebelumnya tidak ada didalam model agar terjadi penurunan nilai *chi-square* dan peningkatan pada indeks lainnya untuk mendapatkan model penelitian yang lebih baik. Pada Tugas Akhir ini proses respesifikasi dilakukan dalam 5 tahap dengan setiap tahapnya memilih 5 nilai M.I. terbesar hingga mencapai *cut-off value* yang direkomendasikan.

Berikut pada Tabel 5-1 merupakan hasil respesifikasi model yang pada akhirnya model penelitian yang digunakan pada Tugas Akhir ini dapat dikatakan fit.

**Tabel 5-1 Hasil Respesifikasi Model**

| <i>Goodness Of Fit Index</i> | <i>Cut-off value</i> | Hasil Respesifikasi | Kriteria |
|------------------------------|----------------------|---------------------|----------|
| Chi-Square ( $\chi^2$ )      | Mendekati 0          | 573,576             | Baik     |
| CMINDF                       | $\leq 0,30$          | 1,559               | Baik     |
| RMSEA                        | $\leq 0,08$          | 0,064               | Baik     |
| CFI                          | $\geq 0,90$          | 0,905               | Baik     |
| PCFI                         | $\geq 0,60$          | 0,766               | Baik     |

## 5.2. Analisis Hasil Hipotesa

Pada Gambar 4-24 telah ditunjukkan hasil akhir dari model analisis persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada toko *fashion online*. Hasil tersebut didapatkan setelah melalui analisis SEM sehingga setelah itu baru bisa dilakukan analisis *output* model yang menghubungkan dengan teori-teori yang menjadi dasar model pada penelitian ini.

SEM dianggap sebagai penggabungan antar analisis faktor dan analisis regresi, dimana pengujian menggunakan SPSS AMOS bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikatnya. Pada Tugas Akhir ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% sehingga nilai standar probabilitas (*p-value*) yang digunakan adalah kurang dari sama dengan 0,1. Apabila nilai dari hubungan korelasi antar variabel bernilai  $\leq 0,1$  maka  $H_0$  dari model Tugas Akhir ini dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Penelitian pada tugas akhir ini memiliki 13 hipotesis. Pada Tabel 4-30 ditunjukkan nilai *estimates* dari tiap hubungan yang ada di hipotesis. Berikut adalah analisa dari tiap hipotesis:

- H1a. Desain situs web pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H1a adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *website design* terhadap variabel *overall service quality* sebesar 1,415. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik desain situs web, maka semakin meningkat juga kualitas pelayanan. Hipotesis ini diperkuat dengan adanya hasil signifikansi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa H1a dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H1b. Desain situs web pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H1b adalah menunjukkan bahwa terdapat penurunan secara negatif pada variabel *website design* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar -0,383. Hal ini menunjukkan bahwa H1b tidak dapat dipenuhi dalam tugas akhir ini karena memiliki nilai negatif dan tidak sesuai hipotesa awal. Dari hasil hipotesis ini dapat diketahui bahwa desain situs web tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penolakan hipotesis awal akan memunculkan hipotesis baru, yaitu:

- H'1b. Desain situs web pada toko *online* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

- H2a. Keandalan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H2a adalah menunjukkan bahwa terdapat penurunan secara negatif pada variabel *reliability* terhadap variabel *overall service quality* sebesar -0,588. Hal ini menunjukkan bahwa H2a tidak dapat dipenuhi dalam tugas akhir ini karena memiliki nilai negatif dan tidak sesuai hipotesa awal. Dari hasil hipotesis ini dapat

diketahui bahwa keandalan pada toko *online* tidak memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penolakan hipotesis awal akan memunculkan hipotesis baru, yaitu:

- H'2a. Desain situs web pada toko *online* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H2b. Keandalan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H2b adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *reliability* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar 0,775. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik keandalan pada toko *online*, maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Hipotesis ini diperkuat dengan adanya hasil signifikansi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa H2b dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H3a. Ketanggapan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H3a adalah menunjukkan bahwa terdapat penurunan secara negatif pada variabel *responsiveness* terhadap variabel *overall service quality* sebesar -0,119. Hal ini menunjukkan bahwa H3a tidak dapat dipenuhi dalam tugas akhir ini karena memiliki nilai negatif dan tidak sesuai hipotesa awal. Dari hasil hipotesis ini dapat diketahui bahwa ketanggapan pada toko *online* tidak memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penolakan hipotesis awal akan memunculkan hipotesis baru, yaitu:

- H'3a. Ketanggapan pada toko *online* tidak mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.

- H3b. Ketanggapan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H3b adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *responsiveness* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar 0,577. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik ketanggapan pada toko *online*, maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Hipotesis ini diperkuat dengan adanya hasil signifikansi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa H3b dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H4a. Kepercayaan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H4a adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *trust* terhadap variabel *overall service quality* sebesar 0,741. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kepercayaan yang bisa didapat, maka semakin meningkat juga kualitas pelayanan. Hipotesis ini diperkuat dengan adanya hasil signifikansi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa H3b dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H4b. Kepercayaan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H4b adalah menunjukkan bahwa terdapat penurunan secara negatif pada variabel *trust* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar -0,253. Hal ini menunjukkan bahwa H4b tidak dapat dipenuhi dalam tugas akhir ini karena memiliki nilai negatif dan tidak sesuai hipotesa awal. Dari hasil hipotesis ini dapat diketahui bahwa kepercayaan pada toko *online* tidak memberikan

pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penolakan hipotesis awal akan memunculkan hipotesis baru, yaitu:

- H<sup>4</sup>b. Kepercayaan pada toko *online* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.
- H5a. Personalisasi pada toko online mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H5a adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *personalization* terhadap variabel *overall service quality* sebesar 0,036. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik personalisasi pada toko online, maka semakin meningkat juga kualitas pelayanan. Meskipun hasil signifikansi menunjukkan hasil yang tidak signifikan, namun hal ini menunjukkan bahwa H5a dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H5b. Personalisasi pada toko online mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H5b adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *personalization* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar 0,084. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik personalisasi pada toko online, maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Meskipun hasil signifikansi menunjukkan hasil yang tidak signifikan, namun hal ini menunjukkan bahwa H5b dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H6. Kualitas pelayanan pada toko online mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H6 adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *overall service quality* terhadap variabel *customer satisfaction* sebesar 0,100. Angka tersebut menunjukkan

bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada toko *online*, maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Meskipun hasil signifikansi menunjukkan hasil yang tidak signifikan, namun hal ini menunjukkan bahwa H6 dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H7. Kualitas pelayanan pada toko online mempengaruhi keinginan untuk membeli secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H7 adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *overall service quality* terhadap variabel *purchase intention* sebesar 0,256. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada toko online, maka semakin meningkat juga keinginan untuk membeli. Hipotesis ini diperkuat dengan adanya hasil signifikansi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa H7 dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

- H8. Kepuasan Pelanggan pada toko online mempengaruhi keinginan untuk membeli secara positif.

Hasil dari pengujian SEM hipotesis pada H8 adalah menunjukkan bahwa terdapat kenaikan secara positif pada variabel *customer service* terhadap variabel *purchase intention* sebesar 0,449. Angka tersebut menunjukkan bahwa semakin pelanggan merasa puas, maka semakin meningkat juga keinginan untuk membeli. Hipotesis ini diperkuat dengan adanya hasil signifikansi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa H8 dapat dipenuhi dalam Tugas Akhir ini.

Tabel 5-2 Ringkasan Hasil Analisis Hipotesis

| Hipotesis | Penelitian Lee dan Lin (2005)   | Hasil Tugas Akhir |
|-----------|---|-------------------|
| 1a        | Desain situs web pada toko <i>online</i> mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.        | Diterima          |
| 1b        | Desain situs web pada toko <i>online</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.        | Ditolak           |
| 2a        | Keandalan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.               | Ditolak           |
| 2b        | Keandalan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.               | Diterima          |
| 3a        | Ketanggapan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.             | Ditolak           |
| 3b        | Ketanggapan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.             | Diterima          |
| 4a        | Kepercayaan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.             | Diterima          |
| 4b        | Kepercayaan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.             | Ditolak           |
| 5a        | Personalisasi pada toko <i>online</i> mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif.           | Diterima          |
| 5b        | Personalisasi pada toko <i>online</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.           | Diterima          |
| 6         | Kualitas pelayanan pada toko <i>online</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif.      | Diterima          |
| 7         | Kualitas pelayanan pada toko <i>online</i> mempengaruhi keinginan untuk membeli secara positif. | Diterima          |
| 8         | Kepuasan Pelanggan pada toko <i>online</i> mempengaruhi keinginan untuk membeli secara positif. | Diterima          |

### 5.3. Analisis Anomali Model

Dari hasil pengujian model secara keseluruhan didapatkan hasil yang tidak sama dengan pengujian model pada

penelitian sebelumnya. Pada hasil uji hipotesa terdapat empat hipotesa yang ditolak yaitu H1b, H2a, H3a dan H4b. Maka dapat dikatakan bahwa terjadi anomali model penelitian jika menggunakan studi kasus yang berbeda. Berikut ini adalah penyebab terjadinya anomali model pada penelitian ini.

1. Pada H1b, yaitu desain situs web pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee dan Lim dapat diterima, namun penelitian pada Tugas Akhir ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa ini tidak sesuai dengan kondisi yang dialami responden di Jawa Timur. **Pada kondisi nyata, responden di Jawa Timur tetap merasa puas berbelanja *online* tanpa perlu memperhatikan tampilan desain situs web.** Hal ini dikarenakan responden di Jawa Timur merasa kebutuhannya untuk berbelanja *online* dapat tetap terpenuhi walaupun dengan desain yang minim. Pada hipotesa ini, dapat disimpulkan bahwasanya responden di Jawa Timur pada saat berbelanja *online*, hanya memerhatikan spesifikasi barang dan harga. Sehingga, pada penelitian selanjutnya bisa dilakukan pengujian tentang apakah benar bahwa fitur spesifikasi barang dan harga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif.
2. Pada H2a, yaitu keandalan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee dan Lim dapat diterima, namun penelitian pada Tugas Akhir ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa ini tidak sesuai dengan kondisi yang dialami responden di Jawa Timur. Pada kondisi nyata, responden di Jawa Timur tetap **menganggap suatu toko *fashion online* berkualitas tanpa memperhatikan keandalan suatu web.** Hal ini dikarenakan bagi responden di Jawa Timur

suatu toko *fashion online* sudah memiliki kualitas yang baik, meskipun ada beberapa fungsinya yang tidak dapat membantu tujuan dari pelanggan. Pada hipotesa ini, dapat disimpulkan bahwasanya responden di Jawa Timur pada saat berbelanja *online*, hanya membutuhkan *preview* barang saja tanpa perlu melakukan pemesanan pada situs *web* secara langsung. Sehingga, pada penelitian selanjutnya bisa dilakukan pengujian tentang apakah benar bahwa fitur *preview* barang dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan secara positif.

3. Pada H3a, yaitu ketanggapan pada toko *online* mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee dan Lim dapat diterima, namun penelitian pada Tugas Akhir ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa ini tidak sesuai dengan kondisi yang dialami responden di Jawa Timur. **Pada kondisi nyata, responden di Jawa Timur menganggap suatu toko *fashion online* berkualitas tanpa memperhatikan ketanggapan layanan pelanggan dari situs *web*.** Hal ini dikarenakan bagi responden di Jawa Timur toko *fashion online* tersebut mampu mengakomodasi pertanyaan pelanggan tanpa perlu bantuan *customer service*. Pada hipotesa ini, dapat disimpulkan bahwasanya responden di Jawa Timur pada saat berbelanja *online*, segala informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan sudah dapat terjawab/terpenuhi pada fitur FAQ situs *web*. Sehingga, pada penelitian selanjutnya bisa dilakukan pengujian tentang apakah benar bahwa fitur FAQ dapat berpengaruh kepada kualitas pelayanan secara positif.

4. Pada H4b, yaitu kepercayaan pada toko *online* mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee dan Lim dapat diterima, namun penelitian pada Tugas Akhir ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa ini tidak

sesuai dengan kondisi yang dialami responden di Jawa Timur. Pada kondisi nyata, responden di Jawa Timur **tetap merasa puas berbelanja online tanpa menanamkan kepercayaan lebih kepada suatu toko fashion online**. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh kepercayaan pelanggan terhadap toko *fashion online*.

#### **5.4. Rekomendasi bagi Pengelola Toko Fashion Online**

Penelitian ini akan memberikan beberapa manfaat bagi para pengelola toko *fashion online* di masa mendatang. Rekomendasi diberikan berdasarkan hasil analisis pada penelitian yang telah dilakukan.

Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik pada toko *fashion online*:

1. Pada Tabel 4-30, terdapat 3 variabel yang berpengaruh positif terhadap keseluruhan kualitas pelayanan, yaitu *website design*, *trust* dan *personalization*. Namun, variabel yang memiliki pengaruh paling besar pada kualitas pelayanan adalah *website design*. Maka dari itu, pengelola toko *fashion online* diharapkan untuk meningkatkan desain situs web yang dimiliki agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.
2. Pada Tabel 4-30 juga terlihat bahwa terdapat 4 variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *personalization* dan *overall service quality*. Namun, variabel yang memiliki pengaruh paling besar pada kualitas pelayanan adalah *reliability*. Maka dari itu, pengelola toko *fashion online* diharapkan untuk meningkatkan keandalan pada toko

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab tujuan yang telah ditetapkan pada awal penelitian. Sedangkan saran diberikan untuk digunakan dalam penelitian selanjutnya.

### 6.1. Kesimpulan

Dari pengerjaan Tugas Akhir ini, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian dan analisis model SERVQUAL menggunakan teknik SEM didapatkan hasil:
  - Variabel *purchase intention* dipengaruhi oleh *overall service quality* dan *customer satisfaction* secara positif dan signifikan.
  - Variabel *customer satisfaction* dipengaruhi oleh *overall service quality* secara positif.
  - Variabel *overall service quality* dipengaruhi oleh *website design*, *trust* dan *personalization* secara positif.
  - Variabel *customer satisfaction* dipengaruhi oleh *reliability*, *responsiveness*, *personalization* dan *overall service quality*.

Pengaruh antar variabel tersebut dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap *e-service quality* pada toko *fashion online*.

2. Berdasarkan hasil nilai *loading factor* hubungan antar variabel didapatkan bahwa 4 dari 13 hipotesa awal model SERVQUAL ini tidak dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa data responden yang digunakan

untuk penelitian ini tidak cocok untuk diterapkan pada model SERVQUAL milik Lee dan Lin. Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee dan Lin pada tahun 2005 di Taipei, yang dimana penelitian sebelumnya semua variabel memiliki pengaruh positif dengan variabel lainnya.

3. Rekomendasi yang diberikan berupa peningkatan kualitas layanan elektronik dari toko *fashion online* lebih tepatnya dalam peningkatan desain situs web dan keandalan web agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga kemudian akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk membeli.

## 6.2. Saran

Dari pengerjaan Tugas Akhir ini didapatkan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan kembali dengan menggunakan studi kasus di tempat yang berbeda agar terlihat lebih jelas perbandingan antara pelanggan dari kota besar dan kota kecil.
2. Penambahan jumlah responden hingga kurang lebih 200 responden agar hasil pengujian lebih tepat untuk disajikan.
3. Penelitian serupa dapat dilakukan dengan memperkaya dimensi SERVQUAL sesuai perkembangan zaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2011, Juni) Statistika Pembelian Melalui e-commerce.
- [2] Zhilin Yang, Minjoon Jun, and Robin T. Peterson, "Measuring Customer Perceived Online Service Quality," *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 24, pp. 1149-1174, 2004.
- [3] Valarie A. Zeithaml, "Service excellence in electronic channels," *Managing Service Quality*, vol. 12, no. 3, pp. 135-139, 2002.
- [4] Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*.: Free Press, 2009.
- [5] Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, 2nd ed.: Andi Publisher, 2007.
- [6] Onti-Rug. (2008) Perjanjian Jual-Beli Melalui Internet. [Online].  
[http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11&Itemid=11](http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=11)
- [7] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2nd ed.: Andi Publisher, 2007.
- [8] Gwo-Guang Lee and Hsiu-Fen Lin, "Customer perceptions of e-service quality in online shopping," *International Journal of Retail & Distribution Management*, vol. 33, no. 2, pp. 161-176, 2005.
- [9] N. Cho and S. Park, "Development of electronic commerce

- user – consumer satisfaction index (ECUSI) for internet shopping," *Industrial Management and Data Systems*, vol. 101, no. 8, pp. 400-5, 2001.
- [10] S. Janda, P.J. Trocchia, and K.P. Gwinner, "Customer Perceptions of Internet Retail Service Quality," *International Journal of Service Industry Management*, vol. 13, no. 5, pp. 412-31, 2002.
- [11] F.X. Zhu, W. Wymer, and I. Chen, "IT-based Services and Service Quality in Consumer Banking," *International Journal of Service Industry Management*, vol. 13, no. 1, pp. 69-90, 2002.
- [12] D.H. McKnight, V. Chudhury, and C. Kacmar, "The impact of initial customer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model," *Journal of Strategic Information Systems*, vol. 11, no. 4, pp. 297-323, 2002.
- [13] K.M. Kimery and M. McCard, "Third-party assurances: mapping the road to trust in e-retailing," *Journal of Information Technology Theory and Application*, vol. 4, no. 2, pp. 63-82, 2002.
- [14] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson, and R. L. Tatham, *Multivariate Data Analysis*, 6th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006.
- [15] Singgih Santoso, *Structural Equation Modeling*:. Elex Media Komputindo, 2011.
- [16] Sofyan Yamin and Kurniawan Heri, *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel - PLS*. Jakarta: Salemba Infotek, 2009.

- [17] Surya Utama Putra, "Analisis Hubungan antara CRM, RM dan Kinerja Bisnis," Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Thesis 2012.
- [18] G. D. Garson, *Structural Equation Modeling: Blue Book*.: Statistical Associates Publishing, 2012.
- [19] James L. Arbuckle, *IBM SPSS® Amos™ 19 User's Guide*.: Amos Development Corporation, 2010.
- [20] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 6th ed. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- [21] Usman Dahlan, *Panduan Lengkap Structural Equation Modelling: Tingkat Dasar*, 1st ed. Semarang: Lentera Ilmu, 2014.
- [22] M. Wolfinger and M.G. Gilly, "eTailQ: dimensionalizing, measuring and predictingetail quality," *Journal of Retailing*, vol. 79, no. 3, pp. 183-98, 2003.
- [23] Z. Yang and M. Jun, "Consumer perception of e-service quality: from internet purchaser and non-purchaser perspectives," *Journal of Business Strategies*, vol. 19, no. 1, pp. 19-41, 2002.
- [24] D. Gefen, "E-commerce: the role of familiarity and trust," *OMEGA The International Journal of Management Science*, vol. 28, no. 6, pp. 725-37, 2000.
- [25] Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*, 5th ed. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

- [26] APJJI, "Profil Pengguna Internet Indonesia," Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Jakarta, 2012.
- [27] Jogiyanto HM, *Metodologi Penelitian Sistem Informasi: Pedoman dan Contoh Melakukan Penelitian di Bidang Sistem Teknologi Informasi*, 1st ed. Yogyakarta, Indonesia: CV Andi Offset, 2008.
- [28] R.R. Hocking, *Methods and Applications of Linear Models: Regression and the Analysis of Variance*, 2nd ed. New Jersey: John Wiley & Sons, 2003.
- [29] A. Ferdinand, *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2000.
- [30] Hengky Latan, *Model Persamaan Struktural: Teori dan Implementasi AMOS 21.0*, 1st ed. Bandung, Indonesia: Penerbit Alfabeta, 2013.
- [31] Setyo Hari Wijayanto, *Structural Equation Modelling dengan LISREL 8.8*. Yogyakarta, Indonesia: Graha ilmu, 2008.

## LAMPIRAN A KUESIONER

### Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum memilih jawaban.
2. Isilah kuisisioner dengan kondisi yang sebenarnya Anda rasakan saat ini.
3. Berikan tanda (X) pada kolom pendapat di tiap pernyataan, sesuai dengan skala tingkat kesetujuan Anda atas pernyataan yang ada.
4. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk setiap pernyataan.

### Keterangan :

- **STS** : Sangat Tidak Setuju
- **TS** : Tidak Setuju
- **N** : Netral
- **S** : Setuju
- **SS** : Sangat Setuju

1. Nama: .....
2. Jenis kelamin: L / P
3. Berapa usia anda
  - a. < 20 tahun
  - b. 20 – 30 tahun
  - c. 31 – 40 tahun
  - d. > 40 tahun
4. Apa pekerjaan anda
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Pegawai PNS
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wirausahawan
  - e. Lain-lain.....

5. Kota domisili
  - a. Surabaya
  - b. Sidoarjo
  - c. Gresik
  - d. Lamongan
  - e. Malang
  - f. Bangkalan
  - g. Mojokerto
  - h. Lain-lain.....
6. Apakah anda pernah membeli barang dari toko *fashion online* (melalui *shopping cart* yang telah disediakan)?
  - a. Pernah
  - b. Tidak pernah (hentikan mengisi kuesioner)
7. Berapa kali anda pernah membeli barang dari toko *fashion online*?
  - a. 1 kali
  - b. 2 – 6 kali
  - c. > 6 kali
8. Barang apakah yang pernah Anda beli dari toko *fashion online*? (boleh memilih lebih dari satu)
  - Sepatu
  - Pakaian
  - Tas
  - Aksesoris
  - Lain-lain.....
9. Di toko *fashion online* mana sajakah Anda pernah membeli produk *fashion*?

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> BERRYBENKA     | <input type="checkbox"/> PICNIC     |
| <input type="checkbox"/> ZALORA         | <input type="checkbox"/> UP Shoes   |
| <input type="checkbox"/> COTTON INK     | <input type="checkbox"/> HijUp      |
| <input type="checkbox"/> FASHIONISTAS   | <input type="checkbox"/> LocalBrand |
| <input type="checkbox"/> Lain-lain..... |                                     |

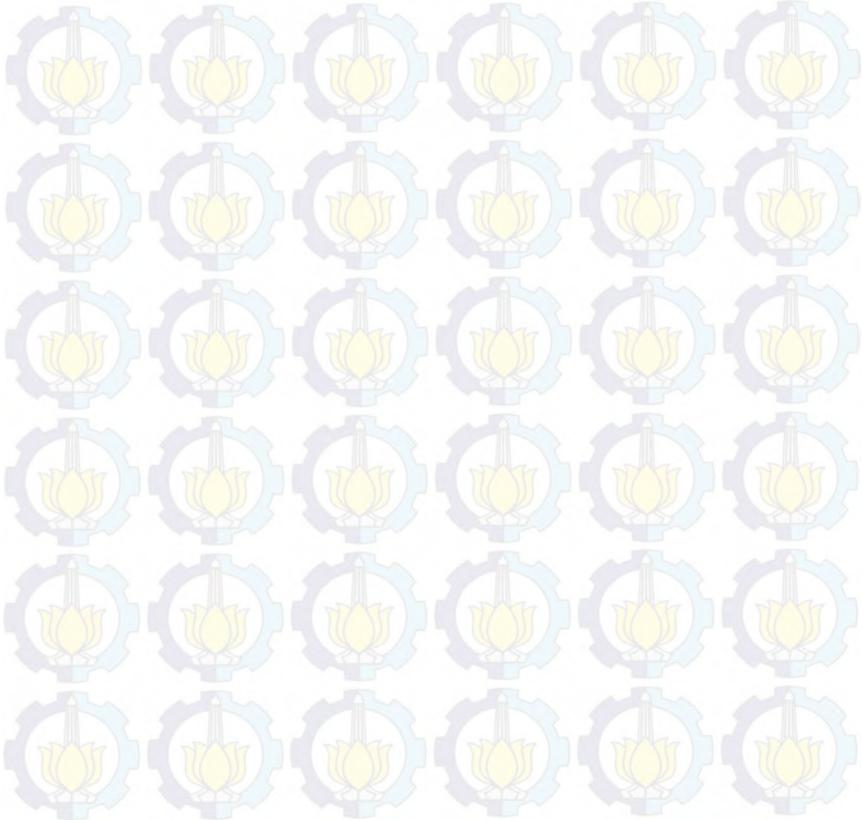
Tabel A.1 Daftar Pertanyaan pada Kuesioner

| No.                     | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|-------------------------|--|-----|----|---|---|----|
| <b>Desain Situs Web</b> |  |     |    |   |   |    |
| 1.                      | Desain situs web toko fashion online terlihat menarik.   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 2.                      | Desain situs web toko fashion online memiliki tampilan tata letak yang baik.   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 3.                      | Saya mampu menyelesaikan transaksi pada toko fashion online dengan cepat dan mudah.  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| <b>Keandalan</b>        |  |     |    |   |   |    |
| 1.                      | Toko fashion online memberikan pelayanan sesuai dengan target dan waktu yang dijanjikan, misal produk akan sampai pada alamat pengiriman dalam waktu 3-5 hari. | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 2.                      | Toko fashion online bersedia memecahkan permasalahan yang dihadapi pelanggan, contoh permasalahan: pengembalian produk yang rusak atau tidak sesuai keinginan. | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 3.                      | Saya mampu menyelesaikan transaksi tanpa adanya kejadian kesalahan sistem dari toko fashion online.  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 4.                      | Toko fashion online memiliki sistem keamanan yang memadai.   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| <b>Daya Tanggap</b>     |  |     |    |   |   |    |
| 1.                      | Toko fashion online memberikan   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |

|                      |  |   |   |   |   |   |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
|                      | respon pelayanan yang cepat.   |   |   |   |   |   |
| 2.                   | Saya percaya bahwa toko fashion online selalu bersedia untuk membantu pelanggan jika ada permasalahan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                   | Saya percaya bahwa toko fashion online merespon permintaan pelanggan dengan cepat.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                   | Toko fashion online memberikan respon yang relevan dan akurat pada saat berinteraksi dengan pelanggan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Kepercayaan</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 1.                   | Proses transaksi pada toko fashion online dapat dipercaya.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                   | Toko fashion online menanamkan kepercayaan kepada pelanggannya.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                   | Toko fashion online menepati janji dan komitmen yang ditawarkan.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                   | Toko fashion online menyediakan informasi yang benar.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Personalisasi</b> |  |   |   |   |   |   |
| 1.                   | Toko fashion online menyediakan opsi bagi pelanggan untuk berlangganan <i>newsletter</i> via e-mail.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                   | Toko fashion online menyediakan rekomendasi berdasarkan preferensi/selera pelanggan.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                   | Toko fashion online menyediakan  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                                       |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|                                       | sebuah fitur daftar keinginan (wishlist) untuk pelanggan.                                 |   |   |   |   |   |
| <b>Keseluruhan Kualitas Pelayanan</b> |   |   |   |   |   |   |
| 1.                                    | Layanan pemesanan yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                    | Layanan pembayaran yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                                    | Layanan pengiriman yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                                    | Layanan pelanggan (customer service) yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Kepuasan Pelanggan</b>             |   |   |   |   |   |   |
| 1.                                    | Saya merasa puas terhadap pengalaman berbelanja online pada toko fashion online.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                    | Pilihan saya untuk membeli di toko fashion online merupakan pilihan bijak.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                                    | Saya rasa saya membuat keputusan yang tepat dengan membeli dari toko fashion online.      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                                    | Saya merasa puas dengan pilihan saya membeli dari toko fashion online                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Keinginan untuk Membeli</b>        |   |   |   |   |   |   |
| 1.                                    | Saya memiliki niat untuk membeli produk fashion di toko fashion online.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                    | Saya mungkin akan berniat kembali   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | membeli produk fashion di toko fashion online satu bulan kedepan                                 |   |   |   |   |   |
| 3. | Ada kemungkinan bahwa saya akan membeli di toko fashion online dalam waktu dekat (minggu depan). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Saya sangat merekomendasikan orang lain untuk menggunakan toko fashion online.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## LAMPIRAN B DATA HASIL KUESIONER

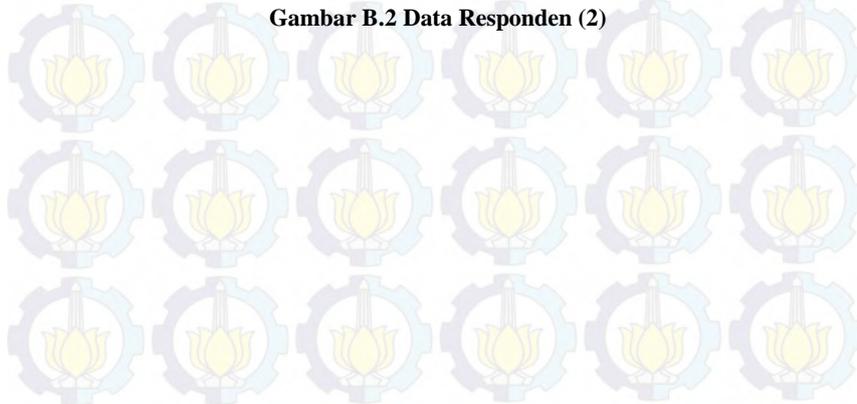
| NAMA                 | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| pravianti rizki      | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| Ophie                | 5   | 5   | 5   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |   |
| Ham Dwika Putri      | 4   | 3   | 3   | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 5    | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |   |
| fahmiranti w.        | 3   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |   |
| Anggi                | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| Desy Gitapratama     | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   |   |
| Rahmatika Wulansari  | 4   | 3   | 4   | 3    | 4    | 5    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4   | 3   | 4   | 5   | 4    | 2    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   |   |
| MDS                  | 4   | 3   | 4   | 5    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5   | 5   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |   |
| June ep              | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5   | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |   |
| Ayunda Puspa Kinanti | 4   | 3   | 3   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |   |
| amalia anjani        | 4   | 3   | 3   | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |   |
| Erina Siska Dewi     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| deyh                 | 2   | 2   | 3   | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3   | 3   | 4   | 3   | 4    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4    | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| Susy Er.             | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 2    | 2    | 4    | 4   | 3   | 5   | 2   | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4 |
| yuli rahmawati       | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |   |
| zhafira anisah       | 5   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 5   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| Zatalini Marsal      | 4   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| aditya mita          | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 3    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |   |
| gita habibie         | 3   | 3   | 4   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 2   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4 |
| Adina Okinovita      | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 3   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   |   |
| nurul huda           | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4   | 4   | 3   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3 |
| sofia n.a.           | 3   | 2   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3   | 2   | 3   | 2   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3 |
| TL                   | 4   | 4   | 4   | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |   |
| amira                | 4   | 3   | 4   | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4 |

**Gambar B.1 Data Responden (1)**

B-2

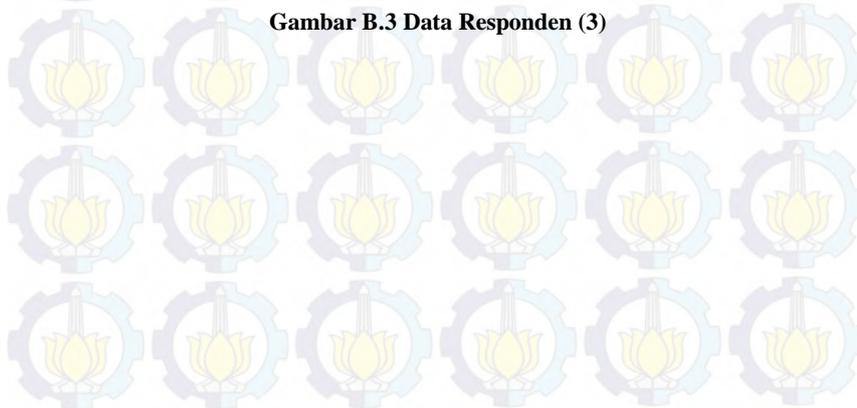
| NAMA              | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|-------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| nuri              | 5   | 5   | 4   | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |
| izabella zen      | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| sinta             | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 2   | 3   | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |   |
| LINDA PRIMANADA   | 5   | 4   | 5   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   |   |
| debby kalbe       | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3   | 2   | 2   | 3   | 3    | 3    | 2    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   |   |
| nina haidar       | 5   | 4   | 5   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| SANIA             | 5   | 5   | 4   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   |   |
| Yani              | 5   | 4   | 5   | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   |   |
| titin             | 4   | 3   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |   |
| susanti w.        | 5   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4 |
| NURI              | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| tamitami          | 4   | 3   | 3   | 5    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   |   |
| kartika           | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| febri             | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Putri             | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 4   |   |
| Susan             | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |
| C.A.P.            | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| Greta             | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Desi              | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| Dena Yustianti N. | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Hena S.           | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3 |
| Yusi              | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 2   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4 |
| Anindita          | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4 |
| ray               | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3 |

Gambar B.2 Data Responden (2)



| NAMA           | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|----------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Ivani Yanuar   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Rizma          | 4   | 5   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| Dita           | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Davina         | 4   | 4   | 4   | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 3   | 3   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |   |
| Rahajeng Dyah  | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| PUTRI          | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| umi fd         | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |   |
| zaynab         | 4   | 3   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |
| Adrianna       | 3   | 2   | 3   | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 2   | 2   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |   |
| adinda p. p.   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Ayu Santoso    | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 4   | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |   |
| emma           | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |   |
| inay           | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |
| po ana         | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| novitri        | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |   |
| Tesa           | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| panic_picnic   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   |   |
| Andrea         | 3   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |   |
| Tita Wisata    | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |
| kharisma       | 4   | 4   | 2   | 2    | 4    | 4    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2   | 3   | 4   | 3   | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4 |
| Egina Sudrajat | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4 |
| Mima           | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| fadillah       | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4 |
| Rima Aji       | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |

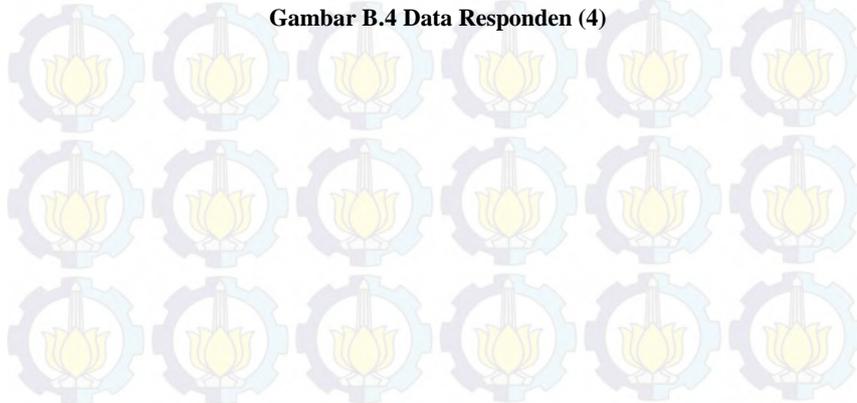
Gambar B.3 Data Responden (3)



B-4

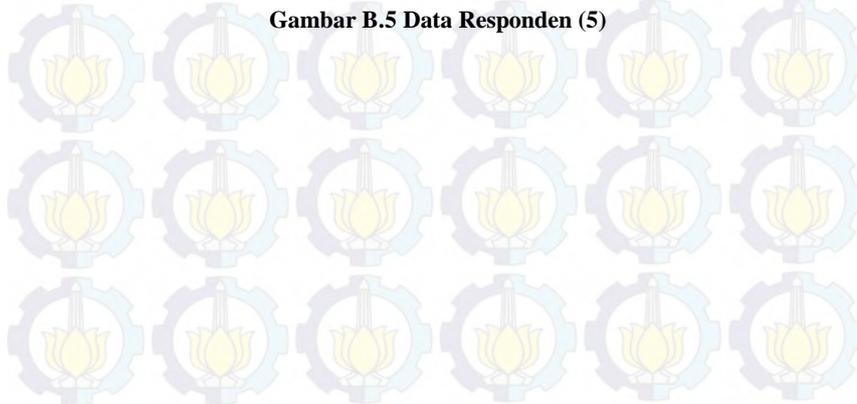
| NAMA                     | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|--------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Cintamy Prananti         | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   |   |
| Dinda Ayu T. S.          | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3   | 5   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4 |
| Herdinda Ndel            | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| opie                     | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |
| Ara                      | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5 |
| patchkomp                | 4   | 5   | 4   | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   |   |
| ciyuslho                 | 3   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2   | 3   | 3   | 2   | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| arif                     | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   |   |
| arvianti                 | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5 |
| Hana                     | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 2   | 4 |
| Kiki Pratama             | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3 |
| Dwindra                  | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2 |
| Aprilia Tri Permata Sari | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| Anti                     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Cut Putri Pratiwi        | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5 |
| Diyang Rizki             | 3   | 3   | 4   | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| t4m1n                    | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Dwi Cahyaningtyas        | 4   | 4   | 4   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| HMS                      | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5 |
| fenita                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5 |
| rizki                    | 4   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4   | 5   | 4   | 3   | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5 |
| marben                   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 5   | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   |   |
| Nurul Helda Marisdiani   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4 |
| lupi                     | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |

Gambar B.4 Data Responden (4)



| NAMA                   | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Ira                    | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Nurul Helda Marisdiani | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| RRP                    | 4   | 4   | 3   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5   | 5   | 3   | 2   | 3    | 2    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   |   |
| Caroline               | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 2   | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Bianda                 | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |
| lim                    | 3   | 3   | 4   | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2   | 3   | 2   | 2   | 4    | 4    | 5    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |   |
| dewy octavia ashley    | 3   | 3   | 3   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 2   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3 |
| Dwisa                  | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Tia                    | 3   | 3   | 4   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3   | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   |   |
| Chandra Ayu            | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| Ayu                    | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5 |
| Eka Puteri             | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |   |
| Fathma Anugerah Utami  | 3   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   |   |
| eri chan               | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5   | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5 |
| Jeanny Mareta          | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3 |
| Julia Carolina         | 4   | 5   | 3   | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3 |
| Retno                  | 4   | 3   | 3   | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3 |
| imelda rizki           | 5   | 3   | 3   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 5   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Farida H.              | 5   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4 |
| bu titik               | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3 |
| maya r oceanride       | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3 |
| yunita karjiani        | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3 |
| Yulia R                | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4 |
| FATIH                  | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 5    | 4    | 3    | 3    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5 |

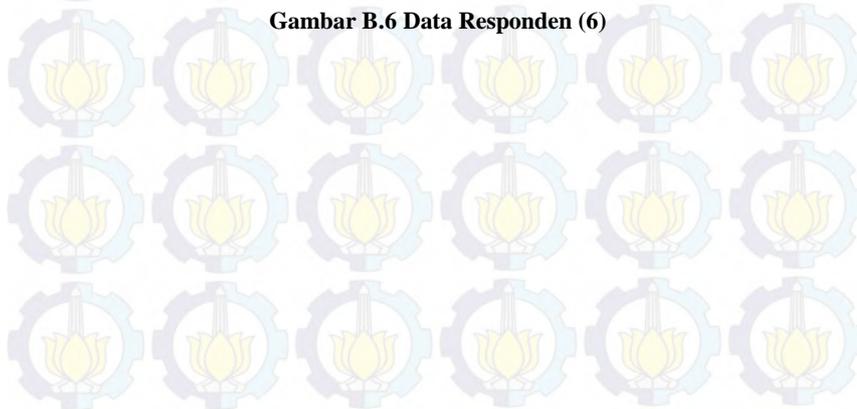
Gambar B.5 Data Responden (5)



B-6

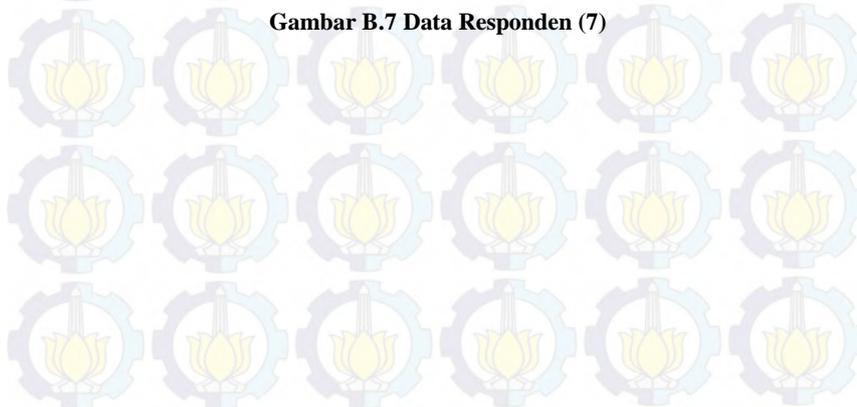
| NAMA                 | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |   |
|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|
| Alliefa N. A.        | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |   |   |
| farah nurul i        | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   |   |   |
| Reza C               | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |   |
| ovindra elrachma     | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |   |
| Fildza nabila        | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |   |
| aldila i             | 4   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |   |   |
| puteri tari revian d | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5 |   |
| theresia starlita    | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| valina b             | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |   |
| ayunda puspa         | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |   |
| annisa pradani       | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |   |
| Nafida f             | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |   |
| Dewi Safitri         | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4 |   |
| Ana Hafandi          | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |   |
| Nona i               | 5   | 4   | 5   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |   |
| Monet                | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| muryati dyah s       | 3   | 3   | 4   | 3    | 4    | 4    | 3    | 1    | 2    | 3    | 4    | 4   | 3   | 4   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3 |   |
| Norma Saraswati      | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3 |   |
| Imelda               | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |   |
| Ully                 | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| Habibah Asmaul Husna | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 |   |
| Tissa                | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 | 3 |
| apriska afiolita     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3   | 3   | 2   | 2   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4 |   |
| ayik                 | 4   | 4   | 4   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3 |   |

Gambar B.6 Data Responden (6)

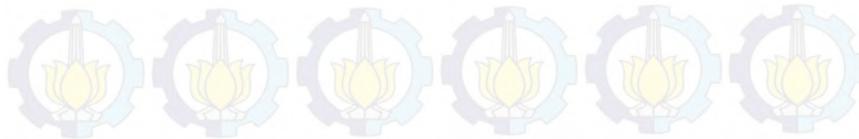


| NAMA                    | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |
|-------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Fenty Rizky Aprilian    | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   |
| ambar                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| Marsa                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   |     |
| dyta                    | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| patricia                | 5   | 4   | 2   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |     |
| Nadya parisa            | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| anggun                  | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 5   | 4   | 3   | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |     |
| ivo                     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| asti ayuk putri pertiwi | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 3   |     |
| Dewi                    | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   |     |
| Dester                  | 4   | 4   | 5   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |     |
| Mega Silvy              | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   |     |
| melissa                 | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   |     |
| sinta                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| vinda daningrum         | 5   | 4   | 4   | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3   | 4   | 4   | 3   | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
| mutia ratih             | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| regina bestrya          | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| Amira Herwindyani       | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |     |
| Ika Nurlaili I.         | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 2   | 4   | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   |     |
| Rara                    | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   |     |     |
| Nurul                   | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   |     |     |
| revy                    | 4   | 4   | 5   | 3    | 3    | 5    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3   | 2   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |     |
| Annisa rachmi           | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |     |
| trivina ayu             | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |     |

Gambar B.7 Data Responden (7)



B-8



| NAMA            | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |
|-----------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| amalia          | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Kartika Maulida | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| nur paula nisa  | 5   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 5   | 3   | 3   | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| Siti Syumarni   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Novia Ayu P.    | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   |

Gambar B.8 Data Responden (8)



**LAMPIRAN C**  
**HASIL CFA TIAP VARIABEL**

**Variabel Website Design**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.1 Regression Weights - Website Design**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|-------|-----|-------|
| WD1 | <--- | WD | 1.000    |      |       |     |       |
| WD2 | <--- | WD | 1.286    | .254 | 5.069 | *** | par_1 |
| WD3 | <--- | WD | .843     | .159 | 5.306 | *** | par_2 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.2 Standardized Regression Weights - Website Design**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| WD1 | <--- | WD | .656     |
| WD2 | <--- | WD | .819     |
| WD3 | <--- | WD | .588     |

**Variabel Reliability**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.3 Regression Weights - Reliability**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| REA1 | <--- | REA | 1.000    |      |       |     |       |
| REA2 | <--- | REA | 1.266    | .205 | 6.164 | *** | par_1 |
| REA3 | <--- | REA | 1.209    | .207 | 5.856 | *** | par_2 |
| REA4 | <--- | REA | .961     | .175 | 5.478 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Table C.4 Standardized Regression Weights - Reliability**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| REA1 | <--- | REA | .631     |
| REA2 | <--- | REA | .701     |
| REA3 | <--- | REA | .760     |
| REA4 | <--- | REA | .636     |

### **Variabel Responsiveness**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Table C.5 Regression Weights - Responsiveness**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| RES1 | <--- | RES | 1.000    |      |       |     |       |
| RES2 | <--- | RES | .821     | .120 | 6.842 | *** | par_1 |
| RES3 | <--- | RES | 1.231    | .139 | 8.826 | *** | par_2 |
| RES4 | <--- | RES | .755     | .107 | 7.061 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Table C.6 Regression Weights - Responsiveness**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| RES1 | <--- | RES | .727     |
| RES2 | <--- | RES | .627     |
| RES3 | <--- | RES | .915     |
| RES4 | <--- | RES | .644     |

### Variabel Trust

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.7 Regression Weights - Trust**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|-------|-----|-------|
| TR1 | <--- | TR | 1.000    |      |       |     |       |
| TR2 | <--- | TR | 1.206    | .172 | 7.007 | *** | par_1 |
| TR3 | <--- | TR | 1.218    | .175 | 6.956 | *** | par_2 |
| TR4 | <--- | TR | .882     | .154 | 5.730 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.8 Standardized Regression Weights - Trust**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| TR1 | <--- | TR | .724     |
| TR2 | <--- | TR | .772     |
| TR3 | <--- | TR | .757     |
| TR4 | <--- | TR | .541     |

### Variabel Personalization

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.9 Regression Weights - Personalization**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| PER1 | <--- | PER | 1.000    |      |       |     |       |
| PER2 | <--- | PER | 1.110    | .115 | 9.676 | *** | par_1 |
| PER3 | <--- | PER | 1.047    | .112 | 9.367 | *** | par_2 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.10 Standardized Regression Weights - Personalization**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| PER1 | <--- | PER | .778     |
| PER2 | <--- | PER | .885     |
| PER3 | <--- | PER | .802     |

**Variabel Overall Service Quality**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.11 Regression Weights - Overall Service Quality**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| OSQ1 | <--- | OSQ | 1.000    |      |       |     |       |
| OSQ2 | <--- | OSQ | .904     | .121 | 7.497 | *** | par_1 |
| OSQ3 | <--- | OSQ | .891     | .150 | 5.954 | *** | par_2 |
| OSQ4 | <--- | OSQ | 1.034    | .173 | 5.989 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.12 Standardized Regression Weights - Overall Service Quality**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| OSQ1 | <--- | OSQ | .696     |
| OSQ2 | <--- | OSQ | .788     |
| OSQ3 | <--- | OSQ | .682     |
| OSQ4 | <--- | OSQ | .663     |

### Variabel Customer Satisfaction

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.13 Regression Weights - Customer Satisfaction**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.   | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|--------|-----|-------|
| CS1 | <--- | CS | 1.000    |      |        |     |       |
| CS2 | <--- | CS | .960     | .112 | 8.611  | *** | par_1 |
| CS3 | <--- | CS | 1.312    | .140 | 9.364  | *** | par_2 |
| CS4 | <--- | CS | 1.242    | .121 | 10.243 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.14 Standardized Regression Weights - Customer Satisfaction**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| CS1 | <--- | CS | .816     |
| CS2 | <--- | CS | .747     |
| CS3 | <--- | CS | .810     |
| CS4 | <--- | CS | .801     |

### Variabel Purchase Intention

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.15 Regression Weights - Purchase Intention**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|-------|-----|-------|
| PI1 | <--- | PI | 1.000    |      |       |     |       |
| PI2 | <--- | PI | 1.266    | .219 | 5.783 | *** | par_1 |
| PI3 | <--- | PI | 1.083    | .226 | 4.784 | *** | par_2 |
| PI4 | <--- | PI | 1.155    | .194 | 5.950 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.16 Standardized Regression Weights - Purchase Intention**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| PI1 | <--- | PI | .721     |
| PI2 | <--- | PI | .744     |
| PI3 | <--- | PI | .575     |
| PI4 | <--- | PI | .601     |

**LAMPIRAN D**  
**HASIL UJI OVERALL FIT MODEL AWAL**

**CMIN dan CMIN/DF**

**Tabel D.1 Hasil CMIN dan CMIN/DF Awal**

| Model              | NPAR | CMIN     | DF  | P    | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|-----|------|---------|
| Default model      | 73   | 993.469  | 392 | .000 | 2.534   |
| Saturated model    | 465  | .000     | 0   |      |         |
| Independence model | 30   | 2605.415 | 435 | .000 | 5.989   |

**Baseline Comparisons**

**Tabel D.2 Hasil CFI Awal**

| Model              | NFI<br>Delta1 | RFI<br>rho1 | IFI<br>Delta2 | TLI<br>rho2 | CFI   |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------|
| Default model      | .619          | .577        | .728          | .692        | .723  |
| Saturated model    | 1.000         |             | 1.000         |             | 1.000 |
| Independence model | .000          | .000        | .000          | .000        | .000  |

**Parsimony-Adjusted Measures**

**Tabel D.3 Hasil PCFI Awal**

| Model              | PRATIO | PNFI | PCFI |
|--------------------|--------|------|------|
| Default model      | .901   | .558 | .651 |
| Saturated model    | .000   | .000 | .000 |
| Independence model | 1.000  | .000 | .000 |

**RMSEA****Tabel D.4 Hasil RMSEA Awal**

| Model              | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| Default model      | .107  | .098  | .115  | .000   |
| Independence model | .192  | .185  | .199  | .000   |

**LAMPIRAN E**  
**HASIL UJI OVERALL FIT MODEL AKHIR**

**CMIN dan CMIN/DF**

**Tabel E.1 Hasil CMIN dan CMIN/DF Setelah Respesifikasi**

| Model              | NPAR | CMIN     | DF  | P    | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|-----|------|---------|
| Default model      | 97   | 573.576  | 368 | .000 | 1.559   |
| Saturated model    | 465  | .000     | 0   |      |         |
| Independence model | 30   | 2605.415 | 435 | .000 | 5.989   |

**Baseline Comparisons**

**Tabel E.2 Hasil CFI Setelah Respesifikasi**

| Model              | NFI<br>Delta1 | RFI<br>rho1 | IFI<br>Delta2 | TLI<br>rho2 | CFI   |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------|
| Default model      | .780          | .740        | .908          | .888        | .905  |
| Saturated model    | 1.000         |             | 1.000         |             | 1.000 |
| Independence model | .000          | .000        | .000          | .000        | .000  |

**Parsimony-Adjusted Measures**

**Tabel E.3 Hasil PCFI Setelah Respesifikasi**

| Model              | PRATIO | PNFI | PCFI |
|--------------------|--------|------|------|
| Default model      | .846   | .660 | .766 |
| Saturated model    | .000   | .000 | .000 |
| Independence model | 1.000  | .000 | .000 |

**RMSEA****Tabel E.4 Hasil RMSEA Setelah Respesifikasi**

| Model              | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| Default model      | .064  | .054  | .074  | .013   |
| Independence model | .192  | .185  | .199  | .000   |

**LAMPIRAN F**  
**ESTIMATE REGRESI VARIABEL**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

**Tabel F.1 Regression Weights Semua Variabel**

|     |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P    | Label  |
|-----|------|-----|----------|------|-------|------|--------|
| OSQ | <--- | PER | .093     | .057 | 1.626 | .104 | par_25 |
| OSQ | <--- | REA | .173     | .122 | 1.425 | .154 | par_32 |
| OSQ | <--- | RES | .343     | .130 | 2.630 | .009 | par_33 |
| OSQ | <--- | TR  | .198     | .130 | 1.527 | .127 | par_34 |
| OSQ | <--- | WD  | .520     | .155 | 3.353 | ***  | par_35 |
| CS  | <--- | REA | .383     | .153 | 2.508 | .012 | par_23 |
| CS  | <--- | RES | .445     | .165 | 2.699 | .007 | par_24 |
| CS  | <--- | TR  | .092     | .148 | .620  | .535 | par_28 |
| CS  | <--- | PER | .065     | .067 | .964  | .335 | par_29 |
| CS  | <--- | OSQ | .029     | .211 | .137  | .891 | par_30 |
| CS  | <--- | WD  | .156     | .201 | .775  | .438 | par_31 |
| PI  | <--- | OSQ | .282     | .088 | 3.212 | .001 | par_26 |
| PI  | <--- | CS  | .446     | .086 | 5.174 | ***  | par_27 |

## BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Surabaya, 19 Agustus 1992 dengan nama lengkap Litasya Relina. Penulis merupakan anak ketiga dari tigabersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK Siti Aisyah Mataram, SD Negeri Kedurus I/428 Surabaya, SMP Al-Hikmah Surabaya dan SMA Laboratorium UM Malang. Setelah menerima kelulusan SMA, Penulis melanjutkan kejenjang pendidikan selanjutnya pada tahun 2010 di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, dan terdaftar sebagai mahasiswa dengan NRP 5210 100 158.

Selama menjadi mahasiswa, penulis telah mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan dan aktif sebagai staff Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi ITS (HMSI ITS). Penulis juga tercatat pernah menjadi asisten praktikum Sistem Fungsional Bisnis (SFB) I.

Pada Jurusan Sistem Informasi, penulis mengambilbidang minat Laboratorium E-Bisnis dengan topik Pengelolaan Hubungan Pelanggan dalam pengerjaan tugas akhir. Untuk kepentingan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui email [litasya.relina@gmail.com](mailto:litasya.relina@gmail.com)

## LAMPIRAN A KUESIONER

### Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah pernyataan dengan seksama sebelum memilih jawaban.
2. Isilah kuisisioner dengan kondisi yang sebenarnya Anda rasakan saat ini.
3. Berikan tanda (X) pada kolom pendapat di tiap pernyataan, sesuai dengan skala tingkat kesetujuan Anda atas pernyataan yang ada.
4. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk setiap pernyataan.

### Keterangan :

- **STS** : Sangat Tidak Setuju
- **TS** : Tidak Setuju
- **N** : Netral
- **S** : Setuju
- **SS** : Sangat Setuju

1. Nama: .....
2. Jenis kelamin: L / P
3. Berapa usia anda
  - a. < 20 tahun
  - b. 20 – 30 tahun
  - c. 31 – 40 tahun
  - d. > 40 tahun
4. Apa pekerjaan anda
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Pegawai PNS
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wirausahawan
  - e. Lain-lain.....

5. Kota domisili
  - a. Surabaya
  - b. Sidoarjo
  - c. Gresik
  - d. Lamongan
  - e. Malang
  - f. Bangkalan
  - g. Mojokerto
  - h. Lain-lain.....
6. Apakah anda pernah membeli barang dari toko *fashion online* (melalui *shopping cart* yang telah disediakan)?
  - a. Pernah
  - b. Tidak pernah (hentikan mengisi kuesioner)
7. Berapa kali anda pernah membeli barang dari toko *fashion online*?
  - a. 1 kali
  - b. 2 – 6 kali
  - c. > 6 kali
8. Barang apakah yang pernah Anda beli dari toko *fashion online*? (boleh memilih lebih dari satu)
  - Sepatu
  - Pakaian
  - Tas
  - Aksesoris
  - Lain-lain.....
9. Di toko *fashion online* mana sajakah Anda pernah membeli produk *fashion*?

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> BERRYBENKA     | <input type="checkbox"/> PICNIC     |
| <input type="checkbox"/> ZALORA         | <input type="checkbox"/> UP Shoes   |
| <input type="checkbox"/> COTTON INK     | <input type="checkbox"/> HijUp      |
| <input type="checkbox"/> FASHIONISTAS   | <input type="checkbox"/> LocalBrand |
| <input type="checkbox"/> Lain-lain..... |                                     |

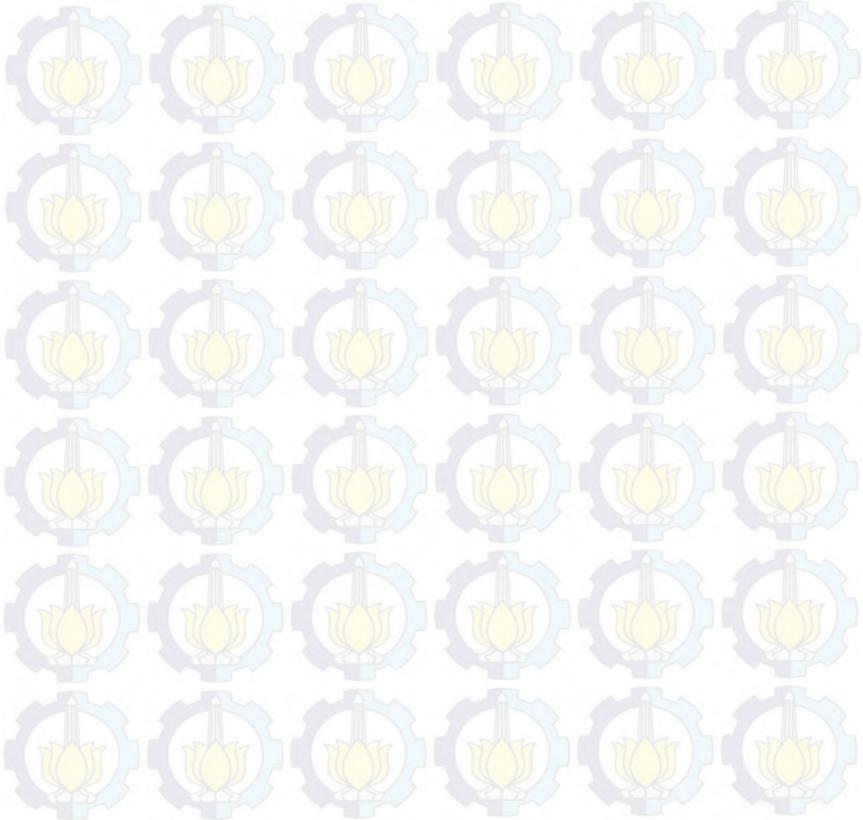
Tabel A.1 Daftar Pertanyaan pada Kuesioner

| No.                     | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|-------------------------|--|-----|----|---|---|----|
| <b>Desain Situs Web</b> |  |     |    |   |   |    |
| 1.                      | Desain situs web toko fashion online terlihat menarik.   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 2.                      | Desain situs web toko fashion online memiliki tampilan tata letak yang baik.   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 3.                      | Saya mampu menyelesaikan transaksi pada toko fashion online dengan cepat dan mudah.  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| <b>Keandalan</b>        |  |     |    |   |   |    |
| 1.                      | Toko fashion online memberikan pelayanan sesuai dengan target dan waktu yang dijanjikan, misal produk akan sampai pada alamat pengiriman dalam waktu 3-5 hari. | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 2.                      | Toko fashion online bersedia memecahkan permasalahan yang dihadapi pelanggan, contoh permasalahan: pengembalian produk yang rusak atau tidak sesuai keinginan. | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 3.                      | Saya mampu menyelesaikan transaksi tanpa adanya kejadian kesalahan sistem dari toko fashion online.  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| 4.                      | Toko fashion online memiliki sistem keamanan yang memadai.   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
| <b>Daya Tanggap</b>     |  |     |    |   |   |    |
| 1.                      | Toko fashion online memberikan   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |

|                      |  |   |   |   |   |   |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
|                      | respon pelayanan yang cepat.   |   |   |   |   |   |
| 2.                   | Saya percaya bahwa toko fashion online selalu bersedia untuk membantu pelanggan jika ada permasalahan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                   | Saya percaya bahwa toko fashion online merespon permintaan pelanggan dengan cepat.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                   | Toko fashion online memberikan respon yang relevan dan akurat pada saat berinteraksi dengan pelanggan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Kepercayaan</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 1.                   | Proses transaksi pada toko fashion online dapat dipercaya.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                   | Toko fashion online menanamkan kepercayaan kepada pelanggannya.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                   | Toko fashion online menepati janji dan komitmen yang ditawarkan.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                   | Toko fashion online menyediakan informasi yang benar.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Personalisasi</b> |  |   |   |   |   |   |
| 1.                   | Toko fashion online menyediakan opsi bagi pelanggan untuk berlangganan <i>newsletter</i> via e-mail.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                   | Toko fashion online menyediakan rekomendasi berdasarkan preferensi/selera pelanggan.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                   | Toko fashion online menyediakan  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                                       |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|                                       | sebuah fitur daftar keinginan (wishlist) untuk pelanggan.                                 |   |   |   |   |   |
| <b>Keseluruhan Kualitas Pelayanan</b> |   |   |   |   |   |   |
| 1.                                    | Layanan pemesanan yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                    | Layanan pembayaran yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                                    | Layanan pengiriman yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                                    | Layanan pelanggan (customer service) yang diberikan oleh toko fashion online sangat baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Kepuasan Pelanggan</b>             |   |   |   |   |   |   |
| 1.                                    | Saya merasa puas terhadap pengalaman berbelanja online pada toko fashion online.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                    | Pilihan saya untuk membeli di toko fashion online merupakan pilihan bijak.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                                    | Saya rasa saya membuat keputusan yang tepat dengan membeli dari toko fashion online.      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                                    | Saya merasa puas dengan pilihan saya membeli dari toko fashion online                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Keinginan untuk Membeli</b>        |   |   |   |   |   |   |
| 1.                                    | Saya memiliki niat untuk membeli produk fashion di toko fashion online.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                    | Saya mungkin akan berniat kembali   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | membeli produk fashion di toko fashion online satu bulan kedepan                                 |   |   |   |   |   |
| 3. | Ada kemungkinan bahwa saya akan membeli di toko fashion online dalam waktu dekat (minggu depan). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Saya sangat merekomendasikan orang lain untuk menggunakan toko fashion online.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



## LAMPIRAN B DATA HASIL KUESIONER

| NAMA                 | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |
|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| pravianti rizki      | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| Ophie                | 5   | 5   | 5   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |     |
| Ham Dwika Putri      | 4   | 3   | 3   | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 5    | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| fahmiranti w.        | 3   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   |     |
| Anggi                | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
| Desy Gitapratama     | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   |     |
| Rahmatika Wulansari  | 4   | 3   | 4   | 3    | 4    | 5    | 4    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4   | 3   | 4   | 5   | 4    | 2    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |     |
| MDS                  | 4   | 3   | 4   | 5    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5   | 5   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |     |
| june ep              | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5   | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| Ayunda Puspa Kinanti | 4   | 3   | 3   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
| amalia anjani        | 4   | 3   | 3   | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |     |
| Erina Siska Dewi     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| deyh                 | 2   | 2   | 3   | 2    | 1    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3   | 3   | 4   | 3   | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| Susy Er.             | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 2    | 2    | 4    | 4   | 3   | 5   | 2   | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| yuli rahmawati       | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |     |
| zhafira anisah       | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 5   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| Zatalini Marsal      | 4   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3   | 4   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| aditya mita          | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |     |
| gita habibie         | 3   | 3   | 4   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4   | 3   | 2   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
| Adina Okinovita      | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 3   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |     |
| nurul huda           | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5   | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
| sofia n.a.           | 3   | 2   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2   | 3   | 2   | 3   | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |     |
| TL                   | 4   | 4   | 4   | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| amira                | 4   | 3   | 4   | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   |     |

Gambar B.1 Data Responden (1)

B-2

| NAMA              | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |
|-------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| nuri              | 5   | 5   | 4   | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |     |
| izabella zen      | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| sinta             | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 2   | 3   | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| LINDA PRIMANADA   | 5   | 4   | 5   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   |     |
| debby kalbe       | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3   | 2   | 2   | 3   | 3    | 3    | 2    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   |     |
| nina haidar       | 5   | 4   | 5   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   |     |
| SANIA             | 5   | 5   | 4   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   |     |
| Yani              | 5   | 4   | 5   | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   |     |
| titin             | 4   | 3   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |     |
| susanti w.        | 5   | 4   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| NURI              | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| tamitami          | 4   | 3   | 3   | 5    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   |     |
| kartika           | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| febri             | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Putri             | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 4   |
| Susan             | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| C.A.P.            | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Greta             | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Desi              | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Dena Yustianti N. | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Hena S.           | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Yusi              | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 2   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
| Anindita          | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| ray               | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |

Gambar B.2 Data Responden (2)

| NAMA           | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|----------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Ivani Yanuar   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Rizma          | 4   | 5   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |   |
| Dita           | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Davina         | 4   | 4   | 4   | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 3   | 3   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |   |
| Rahajeng Dyah  | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| PUTRI          | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| umi fd         | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4   | 3   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |
| zaynab         | 4   | 3   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |
| Adrianna       | 3   | 2   | 3   | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3   | 2   | 2   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |   |
| adinda p. p.   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Ayu Santoso    | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 4   | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |   |
| emma           | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   |   |
| inay           | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |   |
| po ana         | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| novitri        | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4 |
| Tesa           | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| panic_picnic   | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5 |
| Andrea         | 3   | 4   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |   |
| Tita Wisata    | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |
| kharisma       | 4   | 4   | 2   | 2    | 4    | 4    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3   | 2   | 3   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4 |
| Egina Sudrajat | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4 |
| Mima           | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| facillah       | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4 |
| Rima Aji       | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |

Gambar B.3 Data Responden (3)

B-4

| NAMA                     | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|--------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Cintamy Prananti         | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 4   | 4   | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   |   |
| Dinda Ayu T. S.          | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3   | 5   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   |   |
| Herdinda Ndel            | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| opie                     | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| Ara                      | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5 |
| patchkomp                | 4   | 5   | 4   | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 4   | 5   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   |   |
| ciyuslho                 | 3   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2   | 3   | 3   | 2   | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| arif                     | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   |   |
| arvianti                 | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| Hana                     | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   |   |
| Kiki Pratama             | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| Dwindra                  | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |   |
| Aprilia Tri Permata Sari | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| Anti                     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Cut Putri Pratiwi        | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| Diyang Rizki             | 3   | 3   | 4   | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |   |
| t4m1n                    | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Dwi Cahyaningtyas        | 4   | 4   | 4   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| HMS                      | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |   |
| fenita                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |   |
| rizki                    | 4   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4   | 5   | 4   | 3   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| marben                   | 4   | 4   | 3   | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 5   | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   |   |
| Nurul Helda Marisdiani   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| lupi                     | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |

Gambar B.4 Data Responden (4)

| NAMA                   | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Ira                    | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Nurul Helda Marisdiani | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| RRP                    | 4   | 4   | 3   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 5   | 5   | 3   | 2    | 3    | 5    | 4    | 5    | 3    | 5    | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   |     |   |
| Caroline               | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Bianda                 | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |
| lim                    | 3   | 3   | 4   | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2   | 3   | 2   | 2   | 4    | 4    | 5    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |   |
| dewy octavia ashley    | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3   | 3   | 3   | 2   | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |   |
| Dwisa                  | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| Tia                    | 3   | 3   | 4   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3   | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   |   |
| Chandra Ayu            | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| Ayu                    | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| Eka Puteri             | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |   |
| Fathma Anugerah Utami  | 3   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   |   |
| eri chan               | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 5   | 5   | 4   | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5 |
| Jeanny Mareta          | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   |   |
| Julia Carolina         | 4   | 5   | 3   | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| Retno                  | 4   | 3   | 3   | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3 |
| imelda rizki           | 5   | 3   | 3   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 5   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |   |
| Farida H.              | 5   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   |   |
| bu titik               | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3 |
| maya r oceanride       | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3 |
| yunita karjianti       | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3 |
| Yulia R                | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4 |
| FATIH                  | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 5    | 4    | 3    | 3    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5 |

Gambar B.5 Data Responden (5)

B-6

| NAMA                 | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |   |
|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|
| Aliefa N. A.         | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3   | 3   | 3   | 3   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |   |   |
| farah nurul i        | 4   | 3   | 3   | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   |   |   |
| Reza C               | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |   |
| ovindra elrachma     | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |   |
| Fildza nabila        | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5 |   |
| aldila i             | 4   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   |   |   |
| puteri tari revian d | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5 |   |
| theresia starlita    | 3   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 | 4 |
| valina b             | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |   |
| ayunda puspaa        | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4 |   |
| annisa pradani       | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| Nafida f             | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5 |   |
| Dewi Safitri         | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4 |   |
| Ana Hafandi          | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |   |
| Nona i               | 5   | 4   | 5   | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |   |
| Monet                | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| muryati dyah s       | 3   | 3   | 4   | 3    | 4    | 4    | 3    | 1    | 2    | 3    | 4    | 4   | 3   | 4   | 3   | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3 |   |
| Norma Saraswati      | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4 |   |
| Imelda               | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |   |
| Ully                 | 3   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| Habibah Asmaul Husna | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4 |   |
| Tissa                | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4 |   |
| aprika afiolita      | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3   | 3   | 2   | 2   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4 |   |
| ayik                 | 4   | 4   | 4   | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3 |   |

Gambar B.6 Data Responden (6)

| NAMA                    | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |   |
|-------------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| Fenty Rizky Aprillan    | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   |   |
| ambar                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| Marsa                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   |   |
| dyta                    | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| patricia                | 5   | 4   | 2   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |   |
| Nadya parisa            | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |   |
| anggun                  | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3   | 5   | 4   | 3   | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| ivo                     | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| asti ayuk putri pertiwi | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |   |
| Dewi                    | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   |   |
| Dester                  | 4   | 4   | 5   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3 |
| Mega Silvy              | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4 |
| melissa                 | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 5 |
| sinta                   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| vinda daningrum         | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4   | 3   | 4   | 3   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4 |
| mutia ratih             | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| regina bestrya          | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Amira Herwindyanti      | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4 |
| Ika Nurlaili I.         | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4   | 2   | 4   | 2   | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4 |
| Rara                    | 4   | 3   | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   |   |
| Nurul                   | 4   | 3   | 4   | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| revy                    | 4   | 4   | 5   | 3    | 3    | 5    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3   | 3   | 3   | 4   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4 |
| Annisa rachmi           | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3 |
| trivina ayu             | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4 |

Gambar B.7 Data Responden (7)

B-8

| NAMA            | WD1 | WD2 | WD3 | REA1 | REA2 | REA3 | REA4 | RES1 | RES2 | RES3 | RES4 | TR1 | TR2 | TR3 | TR4 | PER1 | PER2 | PER3 | OSQ1 | OSQ2 | OSQ3 | OSQ4 | CS1 | CS2 | CS3 | CS4 | PI1 | PI2 | PI3 | PI4 |
|-----------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| amalia          | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| Kartika Maulida | 3   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| nur paula nisa  | 5   | 4   | 4   | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4   | 5   | 3   | 3   | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| Siti Syumarni   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| Novia Ayu P.    | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4   | 3   | 3   | 4   | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |

Gambar B.8 Data Responden (8)

**LAMPIRAN C**  
**HASIL CFA TIAP VARIABEL**

**Variabel Website Design**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.1 Regression Weights - Website Design**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|-------|-----|-------|
| WD1 | <--- | WD | 1.000    |      |       |     |       |
| WD2 | <--- | WD | 1.286    | .254 | 5.069 | *** | par_1 |
| WD3 | <--- | WD | .843     | .159 | 5.306 | *** | par_2 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.2 Standardized Regression Weights - Website Design**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| WD1 | <--- | WD | .656     |
| WD2 | <--- | WD | .819     |
| WD3 | <--- | WD | .588     |

**Variabel Reliability**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.3 Regression Weights - Reliability**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| REA1 | <--- | REA | 1.000    |      |       |     |       |
| REA2 | <--- | REA | 1.266    | .205 | 6.164 | *** | par_1 |
| REA3 | <--- | REA | 1.209    | .207 | 5.856 | *** | par_2 |
| REA4 | <--- | REA | .961     | .175 | 5.478 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Table C.4 Standardized Regression Weights - Reliability**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| REA1 | <--- | REA | .631     |
| REA2 | <--- | REA | .701     |
| REA3 | <--- | REA | .760     |
| REA4 | <--- | REA | .636     |

### **Variabel Responsiveness**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Table C.5 Regression Weights - Responsiveness**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| RES1 | <--- | RES | 1.000    |      |       |     |       |
| RES2 | <--- | RES | .821     | .120 | 6.842 | *** | par_1 |
| RES3 | <--- | RES | 1.231    | .139 | 8.826 | *** | par_2 |
| RES4 | <--- | RES | .755     | .107 | 7.061 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Table C.6 Regression Weights - Responsiveness**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| RES1 | <--- | RES | .727     |
| RES2 | <--- | RES | .627     |
| RES3 | <--- | RES | .915     |
| RES4 | <--- | RES | .644     |

### Variabel Trust

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.7 Regression Weights - Trust**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|-------|-----|-------|
| TR1 | <--- | TR | 1.000    |      |       |     |       |
| TR2 | <--- | TR | 1.206    | .172 | 7.007 | *** | par_1 |
| TR3 | <--- | TR | 1.218    | .175 | 6.956 | *** | par_2 |
| TR4 | <--- | TR | .882     | .154 | 5.730 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.8 Standardized Regression Weights - Trust**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| TR1 | <--- | TR | .724     |
| TR2 | <--- | TR | .772     |
| TR3 | <--- | TR | .757     |
| TR4 | <--- | TR | .541     |

### Variabel Personalization

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.9 Regression Weights - Personalization**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| PER1 | <--- | PER | 1.000    |      |       |     |       |
| PER2 | <--- | PER | 1.110    | .115 | 9.676 | *** | par_1 |
| PER3 | <--- | PER | 1.047    | .112 | 9.367 | *** | par_2 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.10 Standardized Regression Weights - Personalization**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| PER1 | <--- | PER | .778     |
| PER2 | <--- | PER | .885     |
| PER3 | <--- | PER | .802     |

**Variabel Overall Service Quality**

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.11 Regression Weights - Overall Service Quality**

|      |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|------|------|-----|----------|------|-------|-----|-------|
| OSQ1 | <--- | OSQ | 1.000    |      |       |     |       |
| OSQ2 | <--- | OSQ | .904     | .121 | 7.497 | *** | par_1 |
| OSQ3 | <--- | OSQ | .891     | .150 | 5.954 | *** | par_2 |
| OSQ4 | <--- | OSQ | 1.034    | .173 | 5.989 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.12 Standardized Regression Weights - Overall Service Quality**

|      |      |     | Estimate |
|------|------|-----|----------|
| OSQ1 | <--- | OSQ | .696     |
| OSQ2 | <--- | OSQ | .788     |
| OSQ3 | <--- | OSQ | .682     |
| OSQ4 | <--- | OSQ | .663     |

### Variabel Customer Satisfaction

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.13 Regression Weights - Customer Satisfaction**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.   | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|--------|-----|-------|
| CS1 | <--- | CS | 1.000    |      |        |     |       |
| CS2 | <--- | CS | .960     | .112 | 8.611  | *** | par_1 |
| CS3 | <--- | CS | 1.312    | .140 | 9.364  | *** | par_2 |
| CS4 | <--- | CS | 1.242    | .121 | 10.243 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.14 Standardized Regression Weights - Customer Satisfaction**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| CS1 | <--- | CS | .816     |
| CS2 | <--- | CS | .747     |
| CS3 | <--- | CS | .810     |
| CS4 | <--- | CS | .801     |

### Variabel Purchase Intention

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.15 Regression Weights - Purchase Intention**

|     |      |    | Estimate | S.E. | C.R.  | P   | Label |
|-----|------|----|----------|------|-------|-----|-------|
| PI1 | <--- | PI | 1.000    |      |       |     |       |
| PI2 | <--- | PI | 1.266    | .219 | 5.783 | *** | par_1 |
| PI3 | <--- | PI | 1.083    | .226 | 4.784 | *** | par_2 |
| PI4 | <--- | PI | 1.155    | .194 | 5.950 | *** | par_3 |

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

**Tabel C.16 Standardized Regression Weights - Purchase Intention**

|     |      |    | Estimate |
|-----|------|----|----------|
| PI1 | <--- | PI | .721     |
| PI2 | <--- | PI | .744     |
| PI3 | <--- | PI | .575     |
| PI4 | <--- | PI | .601     |

**LAMPIRAN D**  
**HASIL UJI OVERALL FIT MODEL AWAL**

**CMIN dan CMIN/DF**

**Tabel D.1 Hasil CMIN dan CMIN/DF Awal**

| Model              | NPAR | CMIN     | DF  | P    | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|-----|------|---------|
| Default model      | 73   | 993.469  | 392 | .000 | 2.534   |
| Saturated model    | 465  | .000     | 0   |      |         |
| Independence model | 30   | 2605.415 | 435 | .000 | 5.989   |

**Baseline Comparisons**

**Tabel D.2 Hasil CFI Awal**

| Model              | NFI<br>Delta1 | RFI<br>rho1 | IFI<br>Delta2 | TLI<br>rho2 | CFI   |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------|
| Default model      | .619          | .577        | .728          | .692        | .723  |
| Saturated model    | 1.000         |             | 1.000         |             | 1.000 |
| Independence model | .000          | .000        | .000          | .000        | .000  |

**Parsimony-Adjusted Measures**

**Tabel D.3 Hasil PCFI Awal**

| Model              | PRATIO | PNFI | PCFI |
|--------------------|--------|------|------|
| Default model      | .901   | .558 | .651 |
| Saturated model    | .000   | .000 | .000 |
| Independence model | 1.000  | .000 | .000 |

**RMSEA****Tabel D.4 Hasil RMSEA Awal**

| Model              | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| Default model      | .107  | .098  | .115  | .000   |
| Independence model | .192  | .185  | .199  | .000   |

**LAMPIRAN E**  
**HASIL UJI OVERALL FIT MODEL AKHIR**

**CMIN dan CMIN/DF**

**Tabel E.1 Hasil CMIN dan CMIN/DF Setelah Respesifikasi**

| Model              | NPAR | CMIN     | DF  | P    | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|-----|------|---------|
| Default model      | 97   | 573.576  | 368 | .000 | 1.559   |
| Saturated model    | 465  | .000     | 0   |      |         |
| Independence model | 30   | 2605.415 | 435 | .000 | 5.989   |

**Baseline Comparisons**

**Tabel E.2 Hasil CFI Setelah Respesifikasi**

| Model              | NFI<br>Delta1 | RFI<br>rho1 | IFI<br>Delta2 | TLI<br>rho2 | CFI   |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------|
| Default model      | .780          | .740        | .908          | .888        | .905  |
| Saturated model    | 1.000         |             | 1.000         |             | 1.000 |
| Independence model | .000          | .000        | .000          | .000        | .000  |

**Parsimony-Adjusted Measures**

**Tabel E.3 Hasil PCFI Setelah Respesifikasi**

| Model              | PRATIO | PNFI | PCFI |
|--------------------|--------|------|------|
| Default model      | .846   | .660 | .766 |
| Saturated model    | .000   | .000 | .000 |
| Independence model | 1.000  | .000 | .000 |

**RMSEA****Tabel E.4 Hasil RMSEA Setelah Respesifikasi**

| Model              | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|
| Default model      | .064  | .054  | .074  | .013   |
| Independence model | .192  | .185  | .199  | .000   |

**LAMPIRAN F**  
**ESTIMATE REGRESI VARIABEL**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

**Tabel F.1 Regression Weights Semua Variabel**

|     |      |     | Estimate | S.E. | C.R.  | P    | Label  |
|-----|------|-----|----------|------|-------|------|--------|
| OSQ | <--- | PER | .093     | .057 | 1.626 | .104 | par_25 |
| OSQ | <--- | REA | .173     | .122 | 1.425 | .154 | par_32 |
| OSQ | <--- | RES | .343     | .130 | 2.630 | .009 | par_33 |
| OSQ | <--- | TR  | .198     | .130 | 1.527 | .127 | par_34 |
| OSQ | <--- | WD  | .520     | .155 | 3.353 | ***  | par_35 |
| CS  | <--- | REA | .383     | .153 | 2.508 | .012 | par_23 |
| CS  | <--- | RES | .445     | .165 | 2.699 | .007 | par_24 |
| CS  | <--- | TR  | .092     | .148 | .620  | .535 | par_28 |
| CS  | <--- | PER | .065     | .067 | .964  | .335 | par_29 |
| CS  | <--- | OSQ | .029     | .211 | .137  | .891 | par_30 |
| CS  | <--- | WD  | .156     | .201 | .775  | .438 | par_31 |
| PI  | <--- | OSQ | .282     | .088 | 3.212 | .001 | par_26 |
| PI  | <--- | CS  | .446     | .086 | 5.174 | ***  | par_27 |

## BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Surabaya, 19 Agustus 1992 dengan nama lengkap Litasya Relina. Penulis merupakan anak ketiga dari tigabersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK Siti Aisyah Mataram, SD Negeri Kedurus I/428 Surabaya, SMP Al-Hikmah Surabaya dan SMA Laboratorium UM Malang. Setelah menerima kelulusan SMA, Penulis melanjutkan kejenjang pendidikan selanjutnya pada tahun 2010 di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, dan terdaftar sebagai mahasiswa dengan NRP 5210 100 158.

Selama menjadi mahasiswa, penulis telah mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan dan aktif sebagai staff Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi ITS (HMSI ITS). Penulis juga tercatat pernah menjadi asisten praktikum Sistem Fungsional Bisnis (SFB) I.

Pada Jurusan Sistem Informasi, penulis mengambilbidang minat Laboratorium E-Bisnis dengan topik Pengelolaan Hubungan Pelanggan dalam pengerjaan tugas akhir. Untuk kepentingan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui email [litasya.relina@gmail.com](mailto:litasya.relina@gmail.com)