

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA**  
**PERUSAHAAN, DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *ONLINE SHOP*,**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BELANJA *ONLINE***  
**(Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Bersama ini saya

Nama : Recksy Reynaldi

NIM : 2114000472

Prodi : S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jurusan Manajemen Ekonomi. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BELANJA ONLINE (Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**”.

Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban sesuai yang dirahasiakan. Kuesioner berhubungan dengan persepsi anda sebagai konsumen Tokopedia dan Shopee, kami akan menjaga data yang Bapak/ibu/Saudara/i berikan. Terima kasih atas Bantuan Bapak/ibu/saudara/i berikan.

Peneliti

**(Recksy Reynaldi)**

Lanjutan Lampiran 1

**I. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapatan saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Istilah data diri saudara sesuai keadaan sebenarnya pada identitas responden.
3. Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan member tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
4. Pastikan bahwa jawaban-jawaban yang anda berikan adalah jawaban yang jujur, apa adanya dan sesuai dengan kenyataan.
5. Terima kasih atas kesediaan, kerjasama, dan bantuan dari Bapak/Ibu/Sdr/i.

**II. Identitas Responden**

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin : ( ) Laki-Laki ( ) Perempuan
- c. Usia : ( ) 15 – 20 Tahun ( ) > 25 Tahun  
( ) 21 – 25 Tahun
- d. Jenis Pekerjaan : ( ) Mahasiswa/Pelajar ( ) Karyawan  
( ) Wirausaha ( ) Dan lain-lain

**Keterangan Jawaban**

Jawaban	Skor
SS ( Sangat Setuju)	4
S ( Setuju)	3
TS ( Tidak Setuju)	2
STS ( Sangat Tidak Setuju)	1

## Lanjutan Lampiran 1

A. Tingkat Usabilitas Tokopedia ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Tokopedia memiliki fitur website serta aplikasi yang simple dan menarik, sehingga penggunaan dan pemahaman pelanggan menjadi efektif.				
2	Tokopedia menggunakan sistem aplikasi yang tidak rumit sehingga mudah digunakan semua kalangan dengan efektif.				
3	Tokopedia memberikan layanan yang sesuai dan mudah sehingga menjadi lebih efisien bagi pelanggan.				
4	Tokopedia membuat fungsi dalam sistem aplikasinya terintegrasi dengan baik dan konsisten yang membuat pelanggan lebih efisien dalam penggunaannya				
5	Kemudahan penggunaan aplikasi, pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas memberikan kepuasan kepada pelanggan				
6	Proses pemesanan dan pengiriman yang mudah dan terpercaya pada Tokopedia				

B. Citra Perusahaan Tokopedia ( $X_2$ )

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
7	Pelayanan dan bahasa yang digunakan dalam website nya menyajikan keramahan bagi pelanggan				
8	Tokopedia melayani pelanggan dengan kejujuran dan sikap yang ramah dalam proses awal sampai akhir transaksi				
9	Tokopedia tidak berlaku curang terhadap pelanggannya dalam hal pembayaran transaksi di aplikasinya				
10	Penyajian fitur dan aplikasi yang modern dan mutakhir memberikan nilai lebih bagi Tokopedia				
11	Tokopedia tidak membuat pelanggan bosan untuk mencari apapun keperluannya karena selalu konstan meng-update hal-hal terbaru dalam aplikasinya				
12	Tampilan aplikasi yang elok dan mewah membuat pelanggan senang menggunakan aplikasi Tokopedia				
13	Tokopedia mampu memaksimalkan keelokan visual nya sehingga pelanggan betah menggunakan aplikasinya				
14	Tidak ada sama sekali unsur kekasaran dalam tampilan dan bahasa yang digunakan dalam website dan aplikasi Tokopedia				
15	Karena tampilan dan bahasa yang digunakan jauh dari hal negatif, Tokopedia dapat dikonsumsi oleh semua kalangan dari anak-anak sampai orang tua				
16	Tokopedia memberikan pelayanan yang bersifat informatif kepada pelanggan				
17	Selain berbelanja, pelanggan mendapatkan ilmu dalam pengenalan produk-produk dan penggunaan aplikasi online				

### C. Kualitas Layanan Tokopedia (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
18	Tampilan awal Tokopedia meyakinkan pelanggan untuk menggunakan aplikasinya				
19	Penyajian tampilan website dan aplikasi yang baik serta menarik untuk digunakan dan dipahami				
20	Perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan harapan pelanggan				
21	Tokopedia dapat menjadi andalan pelanggan dalam berbelanja online karena hal-hal positif yang terdapat diaplikasinya				
22	Perusahaan mampu untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas				
23	Apabila ada tanggapan atau pertanyaan, help centre Tokopedia mampu menjawab dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
24	Perusahaan dapat memberikan jaminan dalam hal komunikasi, pengetahuan dan keamanan terhadap para pelanggan				
25	Paham kebutuhan dan keinginan pelanggan secara spesifik sehingga nyaman bagi pelanggan dalam proses pengoperasiannya				

#### D. Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y)

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
26	Pelanggan dapat dengan nyaman berbelanja secara online tanpa harus meninggalkan rumah dan mudah mencari barang yang sesuai dengan kategori yang diinginkan				
27	Konsumen diberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan karena tampilan situs yang rapi dan mudah penggunaannya				
28	Produk yang disediakan lebih lengkap dibanding aplikasi yang lainnya sehingga konsumen puas berbelanja di Tokopedia				
29	Sistem transaksi yang aman dan terpercaya menjadi faktor utama pemilihan berbelanja di Tokopedia				
30	Tokopedia sangat meminimalisir kesalahan transaksi pelanggannya karena keunggulan sistem didalamnya				

31	Pengiriman produk sesuai ke alamat tujuan tanpa ada kesalahan alamat pengiriman				
32	Pilihan pembayaran transaksi yang variatif dan kepastian pengiriman yang terpercaya membuat pelanggan senang berbelanja di Tokopedia				

#### E. Tingkat Usabilitas Shopee ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Shopee memiliki fitur website serta aplikasi yang simple dan menarik, sehingga penggunaan dan pemahaman pelanggan menjadi efektif.				
2	Shopee menggunakan sistem aplikasi yang tidak rumit sehingga mudah digunakan semua kalangan dengan efektif.				
3	Shopee memberikan layanan yang sesuai dan mudah sehingga menjadi lebih efisien bagi pelanggan.				
4	Shopee membuat fungsi dalam sistem aplikasinya terintegrasi dengan baik dan konsisten yang membuat pelanggan lebih efisien dalam penggunaannya				
5	Kemudahan penggunaan aplikasi, pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas memberikan kepuasan kepada pelanggan				
6	Proses pemesanan dan pengiriman yang mudah dan terpercaya pada Shopee				

#### F. Citra Perusahaan Shopee ( $X_2$ )

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
7	Pelayanan dan bahasa yang digunakan dalam website nya menyajikan keramahan bagi pelanggan				
8	Shopee melayani pelanggan dengan kejujuran dan sikap yang ramah dalam proses awal sampai akhir transaksi				
9	Shopee tidak berlaku curang terhadap pelanggannya dalam hal pembayaran transaksi di aplikasinya				

10	Penyajian fitur dan aplikasi yang modern dan mutakhir memberikan nilai lebih bagi Shopee				
11	Shopee tidak membuat pelanggan bosan untuk mencari apapun keperluannya karena selalu konstan meng-update hal-hal terbaru dalam aplikasinya				
12	Tampilan aplikasi yang elok dan mewah membuat pelanggan senang menggunakan aplikasi Shopee				
13	Shopee mampu memaksimalkan keelokan visualnya sehingga pelanggan betah menggunakan aplikasinya				
14	Tidak ada sama sekali unsur kekasaran dalam tampilan dan bahasa yang digunakan dalam website dan aplikasi Shopee				
15	Karena tampilan dan bahasa yang digunakan jauh dari hal negatif, Shopee dapat dikonsumsi oleh semua kalangan dari anak-anak sampai orang tua				
16	Shopee memberikan pelayanan yang bersifat informatif kepada pelanggan				
17	Selain berbelanja, pelanggan mendapatkan ilmu dalam pengenalan produk-produk dan penggunaan aplikasi online				

#### G. Kualitas Layanan Shopee (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
18	Tampilan awal Shopee meyakinkan pelanggan untuk menggunakan aplikasinya				
19	Penyajian tampilan website dan aplikasi yang baik serta menarik untuk digunakan dan dipahami				
20	Perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan harapan pelanggan				
21	Shopee dapat menjadi andalan pelanggan dalam berbelanja online karena hal-hal positif yang terdapat di aplikasinya				
22	Perusahaan mampu untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas				
23	Apabila ada tanggapan atau pertanyaan, help centre Shopee mampu menjawab dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
24	Perusahaan dapat memberikan jaminan dalam hal komunikasi, pengetahuan dan keamanan terhadap para pelanggan				

25	Paham kebutuhan dan keinginan pelanggan secara spesifik sehingga nyaman bagi pelanggan dalam proses pengoperasiannya				
----	--	--	--	--	--

#### H. Kepuasan Pelanggan Shopee (Y)

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
26	Pelanggan dapat dengan nyaman berbelanja secara online tanpa harus meninggalkan rumah dan mudah mencari barang yang sesuai dengan kategori yang diinginkan				
27	Konsumen diberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan karena tampilan situs yang rapi dan mudah penggunaannya				
28	Produk yang disediakan lebih lengkap dibanding aplikasi yang lainnya sehingga konsumen puas berbelanja di Shopee				
29	Sistem transaksi yang aman dan terpercaya menjadi faktor utama pemilihan berbelanja di Shopee				
30	Shopee sangat meminimalisir kesalahan transaksi pelanggannya karena keunggulan sistem didalamnya				
31	Pengiriman produk sesuai ke alamat tujuan tanpa ada kesalahan alamat pengiriman				
32	Pilihan pembayaran transaksi yang variatif dan kepastian pengiriman yang terpercaya membuat pelanggan senang berbelanja di Shopee				

#### Lampiran 2 Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan Tokopedia(X1)

X1							
RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL
1	4	3	3	3	4	3	20
2	4	3	4	3	4	4	22
3	4	4	4	3	3	3	21
4	2	3	3	4	3	3	18



5	4	4	4	4	4	3	23
6	4	4	4	3	3	4	22
7	4	3	4	3	4	3	21
8	4	4	4	3	4	4	23
9	3	4	3	3	3	3	19
10	4	2	4	4	4	4	22
11	4	4	4	4	3	4	23
12	3	3	3	4	2	3	18
13	4	3	4	3	4	4	22
14	4	4	4	3	4	4	23
15	4	3	4	3	4	4	22
16	4	4	3	3	3	3	20
17	3	4	4	4	4	4	23
18	2	4	2	3	2	3	16
19	4	3	4	3	4	4	22
20	3	3	4	2	3	3	18
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	3	4	3	3	19
23	4	3	4	4	4	4	23
24	4	3	4	2	4	4	21
25	3	2	4	3	4	4	20
26	4	3	4	4	4	4	23
27	3	3	4	3	3	3	19
28	4	3	4	4	4	4	23
29	4	3	4	3	3	4	21
30	4	4	4	3	4	4	23
31	4	3	4	3	4	4	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	3	3	3	3	2	17
34	3	3	2	3	3	4	18
35	4	3	4	4	4	3	22
36	3	4	3	4	3	3	20

37	4	3	4	4	4	4	23
38	3	3	3	4	3	3	19
39	4	2	4	3	4	4	21
40	3	4	3	4	3	3	20
41	4	3	4	2	4	4	21
42	3	4	3	4	3	3	20
43	4	3	4	3	4	4	22
44	4	4	4	3	4	4	23
45	4	3	4	4	4	4	23
46	2	3	2	3	2	4	16
47	4	4	4	3	4	4	23
48	3	3	3	3	3	4	19
49	3	4	3	3	4	3	20
50	3	3	3	4	2	4	19
51	3	4	3	3	3	3	19
52	4	3	4	3	4	4	22
53	4	4	4	3	4	4	23
54	3	3	4	3	4	3	20
55	4	3	4	3	3	4	21
56	4	4	4	3	4	4	23
57	4	4	4	3	4	4	23
58	4	3	4	4	4	4	23
59	4	3	4	3	4	4	22
60	3	4	3	3	3	3	19
61	3	3	3	4	3	3	19
62	4	4	4	3	3	2	20
63	4	3	4	3	4	4	22
64	2	4	3	3	1	3	16
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	3	4	4	4	4	23
67	3	3	3	3	3	4	19
68	4	3	3	3	4	3	20

69	4	3	4	2	4	4	21
70	4	2	4	4	4	4	22
71	4	4	4	3	4	4	23
72	4	3	4	4	3	4	22
73	3	4	3	4	4	3	21
74	3	4	3	4	3	4	21
75	3	4	3	4	3	3	20
76	3	3	3	2	3	4	18
77	4	3	3	3	4	3	20
78	4	4	4	3	4	4	23
79	3	3	3	3	3	4	19
80	3	3	3	3	3	3	18
81	4	4	4	3	4	4	23
82	4	3	3	3	3	4	20
83	4	3	4	3	4	4	22
84	4	3	4	3	4	4	22
85	4	4	4	3	4	4	23
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	3	4	3	4	4	22
88	4	4	4	4	4	4	24
89	3	3	3	3	3	3	18
90	4	4	4	4	3	3	22
91	4	3	4	4	4	4	23
92	4	3	4	4	4	4	23
93	4	4	3	3	3	4	21
94	4	3	4	3	4	4	22
95	4	3	4	2	3	4	20
96	4	3	4	3	4	4	22
97	4	3	3	4	3	4	21

Lampiran 3 Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan Tokopedia(X2)

X2												
RESPONDEN	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3	Q1 4	Q1 5	Q1 6	Q1 7	TOTA L
1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	39
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	36
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	39
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	40
6	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	37
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	42
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	39
9	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	36
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	42
11	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	39
12	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	33
13	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	39
14	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	41
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	41
16	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	39
17	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	36
18	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	32
19	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	40
20	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	33
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42
22	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	41
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	42
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
27	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42

29	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	36
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	40
31	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	39
32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	41
33	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	35
34	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	36
35	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	41
36	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	33
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
38	1	1	2	1	3	4	4	3	4	4	4	31
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	42
40	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	34
41	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	34
42	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	33
43	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	40
44	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	39
45	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	40
46	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41
48	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	40
49	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	38
50	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	39
51	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	33
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	41
53	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	40
54	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	40
55	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	38
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	42
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
60	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	38

61	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35
62	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	36
63	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	42
64	2	3	2	2	2	1	3	3	4	4	2	28
65	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	40
66	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42
67	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	36
68	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
70	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	41
71	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	41
73	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	35
74	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	36
75	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	35
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	36
78	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	41
79	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	37
80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	35
81	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	39
82	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	40
83	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	41
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
85	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	42
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
87	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
89	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	36
90	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	39
91	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	40
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	42

93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	35
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	40
95	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	37
96	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	40
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	37

*Lampiran 4 Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia (X3)*

X3										
RESPONDEN	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	TOTAL	
1	3	3	4	3	3	3	4	4	27	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	26	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	26	
5	3	3	3	3	3	4	4	4	27	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	25	
7	3	4	3	3	3	4	3	3	26	
8	3	4	4	4	4	3	4	4	30	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	25	
10	4	4	4	3	4	3	4	4	30	
11	4	3	3	4	3	3	4	3	27	
12	4	3	3	4	3	3	2	3	25	
13	4	4	3	4	4	3	4	4	30	
14	3	4	4	3	4	4	4	4	30	
15	3	4	4	3	4	4	4	4	30	
16	3	4	4	3	4	4	4	4	30	
17	3	3	2	3	3	4	2	3	23	
18	4	2	3	4	2	4	2	1	22	
19	3	4	4	3	4	3	4	4	29	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
21	3	4	4	3	4	3	4	4	29	





54	4	4	4	3	3	4	4	4	30
55	3	2	4	3	3	4	3	2	24
56	3	4	4	3	4	3	4	4	29
57	3	4	4	3	4	4	4	4	30
58	4	4	4	3	4	3	4	4	30
59	3	4	4	4	4	3	4	4	30
60	3	4	3	3	3	3	3	3	25
61	4	3	3	4	3	4	3	3	27
62	4	4	2	3	2	3	3	3	24
63	4	4	4	4	4	3	4	4	31
64	4	2	3	4	3	3	1	2	22
65	3	4	4	4	4	4	4	4	31
66	4	4	4	4	4	3	4	4	31
67	4	3	4	3	4	4	4	4	30
68	3	4	4	3	4	3	4	3	28
69	3	4	4	3	4	3	4	4	29
70	3	4	4	4	4	3	4	4	30
71	4	4	3	3	4	3	4	4	29
72	3	4	4	4	4	3	3	3	28
73	4	3	3	4	4	4	2	3	27
74	4	3	3	4	3	3	4	4	28
75	4	3	3	4	3	4	3	3	27
76	4	3	3	4	3	3	3	3	26
77	4	4	3	3	4	3	3	3	27
78	3	4	4	4	4	3	4	4	30
79	3	3	4	4	4	4	4	3	29
80	3	3	3	4	3	4	3	3	26
81	3	3	3	4	3	3	3	3	25
82	3	3	3	4	4	4	4	4	29
83	4	4	4	3	4	4	4	4	31
84	3	4	4	4	4	3	4	4	30
85	3	4	4	3	4	2	4	4	28

86	3	4	4	3	4	3	4	4	29
87	3	4	4	3	4	3	4	4	29
88	3	4	4	3	4	3	4	4	29
89	2	3	3	4	3	3	3	3	24
90	3	4	3	3	4	3	4	4	28
91	4	4	4	3	4	3	4	4	30
92	3	4	4	3	3	4	3	2	26
93	4	3	3	3	3	3	3	3	25
94	4	4	4	3	4	4	4	4	31
95	4	3	3	4	3	3	3	3	26
96	4	4	4	3	4	3	4	4	30
97	3	3	3	4	3	4	3	3	26

*Lampiran 5 Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y)*

Y								
RESPONDEN	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	TOTAL
1	3	3	4	4	3	4	4	25
2	3	4	4	3	4	4	3	25
3	4	4	4	4	4	3	4	27
4	3	3	3	3	4	3	3	22
5	4	4	3	4	3	4	4	26
6	4	4	3	3	3	3	4	24
7	4	4	3	3	4	3	3	24
8	4	4	4	4	3	4	4	27
9	4	3	3	3	4	3	3	23
10	4	4	4	4	3	4	4	27
11	3	3	2	4	4	4	4	24

12	3	3	3	3	3	3	3	21
13	4	4	3	3	2	4	3	23
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	4	4	3	4	4	27
16	4	4	4	4	3	4	4	27
17	3	4	2	3	3	4	3	22
18	2	2	2	2	3	2	3	16
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	3	3	4	3	4	3	3	23
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	3	3	3	3	3	4	3	22
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	3	3	3	3	3	4	23
25	4	4	4	4	3	4	4	27
26	4	4	4	4	3	4	4	27
27	3	3	3	3	3	3	4	22
28	4	4	4	4	4	3	4	27
29	3	3	3	3	4	3	3	22
30	4	3	4	4	3	3	4	25
31	4	3	4	4	4	3	4	26
32	4	4	4	4	3	4	4	27
33	4	3	3	3	4	3	4	24
34	3	4	3	3	4	3	3	23
35	3	4	4	4	4	4	4	27
36	3	3	3	2	3	2	3	19
37	4	4	4	4	3	4	4	27
38	1	4	4	3	3	3	3	21
39	4	4	4	4	3	4	4	27
40	3	3	3	3	3	3	3	21
41	3	3	4	4	4	4	3	25
42	3	2	3	3	4	3	3	21
43	4	3	4	4	3	3	4	25

44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	4	4	4	3	4	4	27
46	3	3	3	3	3	4	4	23
47	4	4	4	4	3	4	4	27
48	4	3	3	4	3	3	4	24
49	3	4	3	3	3	4	4	24
50	4	3	4	4	4	3	4	26
51	2	2	2	3	3	3	3	18
52	4	4	4	4	3	4	4	27
53	4	3	3	3	3	3	4	23
54	4	4	2	4	3	4	4	25
55	3	3	3	3	3	3	3	21
56	4	4	4	4	3	4	4	27
57	4	4	4	4	3	4	4	27
58	4	4	4	4	3	3	4	26
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	3	4	3	4	4	3	4	25
61	3	3	3	3	4	3	3	22
62	4	3	4	3	4	4	4	26
63	4	3	4	4	4	3	4	26
64	3	2	3	2	4	3	3	20
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	4	4	4	4	3	4	4	27
67	4	3	3	4	4	3	3	24
68	4	4	3	4	2	3	3	23
69	4	4	4	4	4	3	4	27
70	4	4	4	4	3	2	4	25
71	4	4	4	4	4	4	3	27
72	4	4	4	4	3	4	4	27
73	2	2	2	3	4	2	4	19
74	4	4	2	4	4	4	4	26
75	3	3	3	3	4	4	3	23

76	3	3	3	3	3	3	3	21
77	3	4	3	4	4	3	3	24
78	4	4	4	4	3	4	4	27
79	3	4	3	3	3	3	4	23
80	3	3	2	3	3	3	3	20
81	4	4	4	4	4	2	3	25
82	3	3	3	3	4	3	4	23
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	4	4	4	3	4	4	27
85	4	4	4	4	3	4	4	27
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	4	4	4	4	3	4	4	27
89	3	3	3	3	4	3	3	22
90	4	4	4	4	3	4	4	27
91	4	4	4	4	3	4	4	27
92	4	4	4	4	3	4	4	27
93	3	3	3	3	3	4	3	22
94	4	4	4	4	3	3	4	26
95	4	4	3	3	4	3	4	25
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	3	3	3	3	4	4	3	23

*Lampiran 6 Tabulasi Skor Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1)*

X1							
RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL
1	4	3	3	4	4	3	21
2	4	3	4	3	4	4	22
3	4	3	4	3	3	3	20
4	4	3	3	4	3	3	20

5	4	3	4	4	4	3	22
6	4	3	4	3	3	4	21
7	4	3	4	4	4	3	22
8	4	4	4	3	4	4	23
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	3	4	4	4	3	22
11	3	4	3	3	3	3	19
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	2	3	2	3	4	17
14	4	4	3	4	3	3	21
15	3	3	4	4	3	3	20
16	3	4	3	3	3	3	19
17	4	3	3	3	4	3	20
18	4	3	3	3	3	3	19
19	2	3	3	3	4	4	19
20	3	3	4	3	3	3	19
21	4	4	3	3	3	4	21
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	4	4	3	4	4	22
24	3	3	4	3	2	4	19
25	2	3	2	4	4	3	18
26	2	3	2	4	4	3	18
27	4	3	4	3	3	3	20
28	4	3	4	3	3	3	20
29	4	4	3	3	4	3	21
30	3	3	3	3	4	3	19
31	3	3	3	3	3	3	18
32	2	3	3	3	2	3	16
33	4	4	4	3	4	3	22
34	3	4	3	4	3	4	21
35	4	3	3	3	3	3	19
36	4	4	4	4	4	4	24

37	4	3	3	4	4	3	21
38	4	3	4	3	4	3	21
39	4	3	4	4	4	3	22
40	4	3	4	4	4	4	23
41	3	3	4	3	3	4	20
42	4	4	2	3	4	4	21
43	3	3	3	4	3	4	20
44	3	3	4	3	3	3	19
45	4	3	4	3	4	2	20
46	4	3	3	3	4	3	20
47	4	4	3	3	3	4	21
48	4	4	2	4	4	3	21
49	3	3	4	3	4	3	20
50	3	4	3	3	4	2	19
51	4	3	4	4	4	4	23
52	3	4	3	2	4	3	19
53	3	4	3	3	3	3	19
54	4	3	4	4	4	4	23
55	4	4	4	3	4	3	22
56	4	4	4	3	3	4	22
57	4	4	3	4	3	4	22
58	4	3	4	3	4	4	22
59	4	3	4	4	4	4	23
60	3	4	3	3	3	2	18
61	4	3	4	3	4	3	21
62	4	3	4	3	3	3	20
63	4	4	4	4	4	4	24
64	3	3	3	4	4	3	20
65	4	3	4	4	3	4	22
66	4	3	4	3	4	4	22
67	4	4	3	3	3	3	20
68	3	3	3	3	3	3	18

69	4	3	4	4	3	3	21
70	4	4	3	4	3	3	21
71	4	3	2	3	4	3	19
72	4	3	4	4	3	4	22
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	3	4	3	4	4	22
75	3	3	3	3	3	3	18
76	4	3	4	3	4	4	22
77	4	3	4	4	2	4	21
78	4	3	4	3	4	4	22
79	3	3	3	4	4	4	21
80	4	3	4	3	4	4	22
81	4	3	4	4	4	3	22
82	4	4	4	3	4	3	22
83	2	3	2	3	2	4	16
84	3	3	3	3	3	3	18
85	4	3	4	4	4	2	21
86	3	3	3	3	2	2	16
87	4	3	4	3	3	4	21
88	4	4	4	3	4	3	22
89	4	3	4	3	4	4	22
90	4	4	3	3	3	3	20
91	4	4	4	3	3	3	21
92	4	4	3	4	3	3	21
93	4	3	4	3	4	4	22
94	3	4	3	3	2	3	18
95	4	4	4	3	4	3	22
96	3	3	4	4	4	4	22
97	4	3	3	3	4	3	20



Lampiran 7 Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan Shopee (X2)

X2												
RESPOND EN	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3	Q1 4	Q1 5	Q1 6	Q1 7	TOT AL
1	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	37
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	35
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	35
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	37
5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	37
6	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	37
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	39
8	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	38
9	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	33
10	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	37
11	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	32
12	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	37
13	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	40
14	3	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	37
15	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	33
16	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
17	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	35
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	35
20	3	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	34
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	35
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
23	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	36
24	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	36
25	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	35
26	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	35
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	34

28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	34
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	35
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
32	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	27
33	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38
34	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	35
35	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	37
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	36
38	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	40
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	42
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	42
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
43	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35
44	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	37
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
46	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	33
47	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	36
48	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	38
49	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	36
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
51	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	37
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	33
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
54	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	40
55	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	39
56	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	37
57	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	37
58	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	38

59	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	38
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
61	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	39
62	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	41
63	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	38
64	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	39
65	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	39
66	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	39
67	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35
68	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32
69	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	27
70	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	39
71	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	37
72	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	35
73	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42
74	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	33
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
76	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	37
77	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	36
78	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	39
79	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	40
80	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	39
81	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	34
82	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	34
83	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	34
84	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	35
85	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	35
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	36
88	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	38
89	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	40

90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
91	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	34
92	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	37
93	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	39
94	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	35
95	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	39
96	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	39
97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34

*Lampiran 8 Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Shopee (X3)*

X3										
RESPONDEN	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	TOTAL	
1	4	3	4	3	3	3	4	4	28	
2	3	4	4	4	4	2	4	4	29	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	26	
4	4	3	3	3	3	4	3	3	26	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	27	
6	4	3	3	4	3	4	3	3	27	
7	3	4	3	4	3	4	3	3	27	
8	3	4	4	2	4	3	4	3	27	
9	3	3	2	3	3	3	3	3	23	
10	3	3	4	4	3	4	3	4	28	
11	3	2	3	3	3	3	3	3	23	
12	1	3	3	4	3	3	3	4	24	
13	4	3	4	4	3	1	4	4	27	
14	4	3	4	3	4	4	3	3	28	
15	3	4	3	3	4	3	3	3	26	
16	3	3	2	4	3	3	3	3	24	
17	4	3	3	3	3	3	4	3	26	



49	4	4	3	4	3	4	3	3	28
50	3	3	4	3	3	3	3	3	25
51	3	4	4	3	4	3	3	3	27
52	3	4	3	3	3	3	3	3	25
53	4	4	3	3	3	3	3	3	26
54	4	4	3	4	4	3	4	4	30
55	3	4	4	3	3	3	4	4	28
56	4	4	3	3	4	3	3	3	27
57	4	3	4	4	4	3	4	4	30
58	3	4	4	3	4	3	3	4	28
59	3	4	4	3	4	3	4	4	29
60	3	3	2	3	3	3	3	4	24
61	3	3	4	3	4	3	3	4	27
62	3	4	3	3	4	3	3	4	27
63	3	4	4	4	4	4	4	4	31
64	4	4	4	4	4	4	4	3	31
65	3	3	3	4	3	4	4	3	27
66	3	4	4	3	4	3	4	4	29
67	3	3	3	3	4	3	4	4	27
68	3	3	3	3	2	3	3	2	22
69	3	4	3	3	4	4	4	4	29
70	4	3	3	3	3	3	3	3	25
71	3	3	4	4	3	4	4	4	29
72	4	4	3	4	3	3	3	3	27
73	4	4	4	4	4	4	3	4	31
74	3	4	4	3	3	3	3	3	26
75	3	2	3	3	3	3	3	3	23
76	3	4	4	3	3	3	3	4	27
77	4	4	3	4	3	4	4	4	30
78	3	3	3	3	3	3	4	4	26
79	4	4	3	4	4	4	4	3	30



9	4	3	3	3	3	3	3	22
10	4	3	4	4	3	4	4	26
11	4	2	3	3	4	4	3	23
12	4	2	3	3	3	3	4	22
13	4	4	3	4	4	3	1	23
14	3	3	4	3	4	4	4	25
15	3	3	3	3	4	3	3	22
16	4	3	3	3	3	3	3	22
17	3	3	4	4	4	2	2	22
18	3	4	3	3	4	3	3	23
19	4	4	3	3	3	3	3	23
20	3	3	3	3	3	3	2	20
21	3	4	3	3	3	3	3	22
22	3	3	3	3	3	3	3	21
23	3	3	3	2	3	3	4	21
24	4	3	4	3	2	3	3	22
25	3	3	4	4	3	4	3	24
26	3	3	4	4	3	4	3	24
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	3	3	3	3	3	3	3	21
29	3	3	3	3	3	3	3	21
30	4	3	3	1	4	3	3	21
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	2	3	2	3	3	2	18
33	3	4	3	4	3	3	4	24
34	3	3	3	3	3	4	3	22
35	3	4	3	4	3	3	3	23
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	3	2	4	4	4	4	3	24
38	3	3	3	3	3	3	3	21
39	4	4	4	4	4	3	4	27



40	4	4	4	3	4	4	4	27
41	3	3	3	3	4	4	4	24
42	4	4	3	4	3	4	4	26
43	3	3	3	4	3	3	3	22
44	4	3	3	3	3	3	4	23
45	3	3	3	3	3	4	3	22
46	3	3	4	4	3	3	4	24
47	4	3	3	3	4	3	4	24
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	3	3	3	3	3	3	3	21
50	4	3	3	3	3	3	3	22
51	3	4	4	3	4	4	3	25
52	3	4	3	4	3	3	4	24
53	3	3	4	3	3	3	2	21
54	4	4	4	4	3	4	4	27
55	4	4	3	4	3	4	4	26
56	3	3	3	3	4	3	3	22
57	4	3	3	3	3	4	3	23
58	4	3	4	4	3	3	3	24
59	4	4	4	4	3	4	3	26
60	4	4	3	3	3	3	3	23
61	3	4	4	4	3	4	3	25
62	3	4	4	3	4	3	2	23
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	4	3	4	4	3	3	25
65	4	3	3	3	4	4	3	24
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	4	3	4	3	4	4	3	25
68	3	3	3	3	3	3	3	21
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	3	3	3	4	3	3	3	22

71	3	4	4	4	3	4	4	26
72	3	3	4	3	4	3	4	24
73	3	4	4	4	4	4	3	26
74	3	3	4	4	3	4	3	24
75	3	2	3	3	3	3	3	20
76	4	3	4	4	4	3	3	25
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	4	4	4	4	4	3	27
79	4	4	4	3	4	4	4	27
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	4	4	3	3	4	4	26
82	3	3	3	4	4	3	4	24
83	3	3	3	3	3	4	3	22
84	3	2	3	3	4	3	4	22
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	3	4	4	4	3	3	3	24
87	3	3	3	3	3	3	3	21
88	2	4	4	4	4	4	3	25
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	3	4	3	4	4	3	25
91	4	4	4	3	4	3	4	26
92	4	3	4	4	4	4	4	27
93	4	4	4	4	3	4	4	27
94	2	2	2	3	2	2	3	16
95	4	4	4	4	3	4	4	27
96	4	4	3	3	4	3	4	25
97	4	4	3	4	4	3	3	25

*Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Usabilitas Tokopedia (X1)*

		Correlations						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	X1
Q1	Pearson Correlation	1	-.046	.749**	-.039	.700**	.473**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.658	.000	.702	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q2	Pearson Correlation	-.046	1	-.069	.091	-.114	-.181	.194
	Sig. (2-tailed)	.658		.503	.376	.265	.075	.057
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q3	Pearson Correlation	.749**	-.069	1	-.031	.676**	.438**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.503		.765	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q4	Pearson Correlation	-.039	.091	-.031	1	-.007	-.063	.282**
	Sig. (2-tailed)	.702	.376	.765		.945	.539	.005
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q5	Pearson Correlation	.700**	-.114	.676**	-.007	1	.408**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.265	.000	.945		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q6	Pearson Correlation	.473**	-.181	.438**	-.063	.408**	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.075	.000	.539	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1	Pearson Correlation	.820**	.194	.797**	.282**	.782**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.057	.000	.005	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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



Q13	Pearson Correlation	-.214*	-.282**	-.085	-.227*	-.327**	-.221*	1	-.274**	.076	.098	-.066	-.120
	Sig. (2-tailed)	.035	.005	.406	.025	.001	.029		.007	.461	.339	.520	.241
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q14	Pearson Correlation	.493**	.573**	.494**	.474**	.613**	.470**	-.274**	1	-.006	-.006	-.044	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007		.954	.954	.670	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q15	Pearson Correlation	-.062	-.072	.061	.029	-.064	.097	.076	-.006	1	-.050	-.255*	.134
	Sig. (2-tailed)	.546	.481	.552	.775	.533	.346	.461	.954		.629	.012	.191
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q16	Pearson Correlation	-.112	-.085	-.070	-.100	.026	-.109	.098	-.006	-.050	1	-.132	.055
	Sig. (2-tailed)	.276	.406	.494	.328	.799	.288	.339	.954	.629		.199	.594
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q17	Pearson Correlation	.094	-.028	.031	-.015	.082	.182	-.066	-.044	-.255*	-.132	1	.158
	Sig. (2-tailed)	.359	.789	.763	.884	.427	.074	.520	.670	.012	.199		.121
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.804**	.734**	.754**	.760**	.755**	.724**	-.120	.679**	.134	.055	.158	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.241	.000	.191	.594	.121	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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





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

*Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1)*

		Correlations						
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	X1
Q1	Pearson Correlation	1	.148	.464**	.154	.320**	.119	.724**
	Sig. (2-tailed)		.149	.000	.131	.001	.244	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q2	Pearson Correlation	.148	1	-.137	-.025	.003	-.071	.246*
	Sig. (2-tailed)	.149		.182	.811	.978	.490	.015
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q3	Pearson Correlation	.464**	-.137	1	.054	.197	.242*	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.182		.601	.053	.017	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q4	Pearson Correlation	.154	-.025	.054	1	.153	.099	.435**
	Sig. (2-tailed)	.131	.811	.601		.134	.336	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q5	Pearson Correlation	.320**	.003	.197	.153	1	.064	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001	.978	.053	.134		.534	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Q6	Pearson Correlation	.119	-.071	.242*	.099	.064	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.244	.490	.017	.336	.534		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1	Pearson Correlation	.724**	.246*	.622**	.435**	.584**	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

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







Q21	Pearson Correlation	.267**	.219*	.077	1	.123	.325**	.300**	.274**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.008	.031	.453		.229	.001	.003	.007	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q22	Pearson Correlation	.093	.418**	.362**	.123	1	.132	.382**	.388**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.365	.000	.000	.229		.198	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q23	Pearson Correlation	.268**	.135	.053	.325**	.132	1	.206*	.088	.486**
	Sig. (2-tailed)	.008	.188	.604	.001	.198		.043	.389	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q24	Pearson Correlation	.137	.249*	.183	.300**	.382**	.206*	1	.366**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.181	.014	.072	.003	.000	.043		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q25	Pearson Correlation	.045	.226*	.317**	.274**	.388**	.088	.366**	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.662	.026	.002	.007	.000	.389	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.465**	.598**	.534**	.568**	.635**	.486**	.625**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

**Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee (Y)**

		Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Y
Q26	Pearson Correlation	1	.358**	.210*	.134	.291**	.273**	.323**	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.039	.190	.004	.007	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Q27	Pearson Correlation	.358**	1	.346**	.423**	.248*	.297**	.254*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.014	.003	.012	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Q28	Pearson Correlation	.210*	.346**	1	.453**	.276**	.518**	.176	.670**
	Sig. (2-tailed)	.039	.001		.000	.006	.000	.085	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Q29	Pearson Correlation	.134	.423**	.453**	1	.087	.335**	.211*	.616**
	Sig. (2-tailed)	.190	.000	.000		.394	.001	.038	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Q30	Pearson Correlation	.291**	.248*	.276**	.087	1	.225*	.170	.515**
	Sig. (2-tailed)	.004	.014	.006	.394		.027	.096	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Q31	Pearson Correlation	.273**	.297**	.518**	.335**	.225*	1	.345**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.007	.003	.000	.001	.027		.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Q32	Pearson Correlation	.323**	.254*	.176	.211*	.170	.345**	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012	.085	.038	.096	.001		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97
Y	Pearson Correlation	.590**	.687**	.670**	.616**	.515**	.679**	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97

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

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

**Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Usabilitas Tokopedia (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.729	.756	7

**Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Tokopedia (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.723	.776	12

**Lampiran 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia (X3)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.742	9

*Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y)*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.855	8

*Lampiran 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1)*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.698	.679	7

*Lampiran 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Shopee (X2)*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.774	12

**Lampiran 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Shopee (X3)**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.733	.792	9

**Lampiran 25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee (Y)**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.751	.823	8

**Lampiran 26 Hasil Uji Regresi Berganda Tokopedia**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 <sup>a</sup>	.692	.682	1.51288

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477.593	3	159.198	69.555	.000 <sup>b</sup>
	Residual	212.860	93	2.289		
	Total	690.454	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.126	1.891		-1.124	.264
	X1	.270	.118	.198	2.285	.025
	X2	.479	.079	.599	6.100	.000
	X3	.099	.084	.099	1.177	.242

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 27 Hasil Uji Regresi Berganda Shopee

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.588	1.58512

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	351.955	3	117.318	46.692	.000 <sup>b</sup>
	Residual	233.674	93	2.513		
	Total	585.629	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.752	2.218		.790	.432
	X1	.429	.113	.309	3.804	.000
	X2	-.073	.069	-.091	-1.048	.297
	X3	.593	.091	.612	6.492	.000

a. Dependent Variable: Y



## Lampiran 28 Daftar Riwayat Hidup Peneliti

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**Data Pribadi

Nama : Recksy Reynaldi  
NPM : 2114000472  
Tempat dan Tanggal lahir : Jakarta, 15 Januari 1996  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Cipinang Empang Komp. Polri, No. 4, Pulo Gadung,  
Jakarta Timur  
Telepon : 089605514707  
Email : [recksynugroho9@gmail.com](mailto:recksynugroho9@gmail.com)

Pendidikan Formal

SDS Martha : Lulus Tahun 2007  
SMP Angkasa 03 : Lulus Tahun 2010  
SMAN 36 Jakarta : Lulus Tahun 2013  
STIE Indonesia : Tahun 2014 sampai sekarang

Pengalaman Organisasi

2009 - 2010 : UKM Sepak Bola SMP Angkasa  
2009 – 2010 : UKM Seni Budaya SMP Angkasa  
2010 – 2011 : UKM Basket SMAN 36 Jakarta  
2011 – 2013 : UKM Futsal SMAN 36 Jakarta  
2014 – 2018 : UKM Futsal STIE Indonesia