

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada YTH Bapak/Ibu/Saudara/Saudari responden,

Dengan Hormat

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi pada jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), saya :

Nama : Kartini Apriandini

NPK : 21150500337

Jurusan : Manajemen

Bersama ini penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*, KEPERCAYAAN,PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA”**. Di tengah kesibukan Bapak/Ibu dan Saudara/i saat ini, saya mohon kiranya berkenan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan untuk penelitian.

Kuisisioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, untuk itu jawaban yang Bapak/Ibu dan Saudara/i berikan akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak ada jawaban yang benar dan salah, oleh karena itu saya mengharapkan dalam pengisian pernyataan Bapak/Ibu dan Saudara/i menjawab sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

Atas kesediaannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kartini Apriandini

NPK. 21150500337

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Halaman 2

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Isilah data diri sesuai keadaan sebenarnya pada identitas responden.
3. Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan memberi 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/Saudara/Saudari.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Usia/Umur :
3. Jenis Kelamin : () laki-laki () perempuan
4. Pekerjaan : 1) pelajar/mahasiswa
2) wiraswasta
3) pegawai negeri
4) karyawan
5) ibu rumah tangga
6) lainnya

Keterangan jawaban :

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Halaman 3

II. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda (√) pada pilihan pernyataan pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

1. Variabel Kualitas *Website* (X1)

No	VARIABEL KUALITAS <i>WEBSITE</i> (X1)	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya menemukan situs ini mudah untuk dipelajari dan dioperasikan				
2	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dimengerti				
3	Saya menemukan situs ini mudah di navigasi				
4	Saya menemukan situs ini untuk digunakan				
5	Situs ini memiliki tampilan yang menarik				
6	Desainnya sesuai dengan jenis situs				
7	Menyediakan informasi yang akurat				
8	Memiliki reputasi yang baik				
9	Terasa aman untuk menyelesaikan transaksi				

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Halaman 4

2. Variabel Kepercayaan (X2)

No	VARIABEL KEPERCAYAAN (X2)	ALTERNATIF JAWABAN
----	---------------------------	--------------------

		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
10	Saya percaya Tokopedia mengirimkan produk sesuai dengan deskripsi yang tertulis				
11	Saya percaya Tokopedia memberikan informasi produk yang benar				
12	Tokopedia menangani masalah/keluhan pembelian saya dengan segera				
13	Saya percaya Tokopedia menjual produk yang berkualitas				
14	Tokopedia tidak menjual produk cacat kepada konsumen				
15	Saya merasa bahwa Tokopedia telah diakui eksistensinya oleh pihak-pihak lain, seperti supplier, distributor, jasa pengiriman dan sebagainya				
16	Saya yakin Tokopedia merupakan perusahaan yang kompeten				
17	Tokopedia menjamin keamanan saat berbelanja				
18	Saya percaya Tokopedia jujur dalam melakukan transaksi				
19	Saya percaya bahwa Tokopedia selalu akan menjaga reputasinya				
20	Saya merasa bahwa Tokopedia tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi pelanggannya				
21	Saya merasa bahwa Tokopedia memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya				

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Halaman 5

3. Variabel Promosi (X3)

No	VARIABEL PROMOSI (X3)	ALTERNATIFJAWABAN			
		STS	TS	S	SS

		1	2	3	4
22	Tokopedia jujur atas setiap penawaran yang diberikan				
23	Promosi penjualan <i>online</i> di Tokopedia melalui (seperti via iklan, instagram, facebook, twitter, blog dll) sangat menarik perhatian saya				
24	Tokopedia selalu memberikan informasi terbaru mengenai promosi produk				
25	Penyampaian promosi produk di Tokopedia mudah dipahami				
26	Informasi promosi di Tokopedia mudah didapatkan di media <i>online</i>				
27	Tampilan iklan Tokopedia di TV membuat saya tertarik				
28	Kegiatan promosi di Tokopedia dilakukan dalam jangka waktu yang lama				
29	Tokopedia melakukan promosi melalui media social				
30	Anda mendapatkan kegiatan promosi dari Tokopedia				
31	Tokopedia dalam waktu tertentu selalu memberikan harga secara Cuma-Cuma				

Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Halaman 6

4. Variabel Harga (X4)

No	VARIABEL HARGA (X4)	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
32	Tokopedia menyediakan produk dengan harga yang terjangkau				
33	Harga yang ditetapkan oleh Tokopedia sesuai dengan mutu produk				

34	Harga produk yang ditawarkan Tokopedia memiliki daya saing dengan harga yang ditawarkan pesaing				
35	Tokopedia menyediakan produk-produk dengan kualitas yang baik dengan harga yang murah				
36	Harga produk yang dijual pada Tokopedia memiliki kualitas yang baik				
37	Harga yang ditawarkan Tokopedia sesuai dengan manfaat produk yang diberikan				
38	Situs Tokopedia sering memberikan Voucher belanja				

Lanjutan lampiran 1. Kuesioner Penelitian Halaman 7

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
39	Tidak ada keluhan yang saya rasakan setelah berbelanja <i>online</i> di Tokopedia karena sesuai dengan foto yang ditampilkan				

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

Lanjutan Lampiran 2 (No. 2 dari 3)

40	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25
41	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
42	3	3	2	2	3	2	2	3	2	22
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
53	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
54	3	3	2	3	4	3	3	2	3	26

57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
62	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	2	2	2	3	3	3	3	4	4	26
65	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
66	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
67	3	3	3	3	2	3	2	2	3	24
68	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
71	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
80	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30

Lanjutan Lampiran 2 (No. 3 dari 3)

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
89	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
99	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28

30	3	3	3	3	3	3	3	21
31	2	3	3	2	3	3	2	18
32	3	3	3	3	3	3	3	21
33	3	3	2	3	3	3	2	19
34	3	4	4	2	3	4	4	24
35	3	3	3	3	3	3	3	21
36	3	3	3	3	3	3	3	21
37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	3	3	3	3	2	2	2	18
39	3	3	3	2	2	3	4	20

Lanjutan Lampiran 5 (No. 2 dari 3)

40	2	3	3	3	3	3	3	20
41	2	3	3	2	3	3	2	18
42	2	2	3	2	2	2	2	15
43	3	3	3	3	3	3	3	21
44	3	3	3	3	3	3	3	21
45	3	3	3	2	3	3	3	20
46	3	3	3	3	3	3	3	21
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	3	3	3	2	3	3	2	19
49	3	3	3	3	3	3	3	21
50	3	3	3	3	3	3	2	20
51	3	3	3	3	3	3	3	21
52	3	3	3	3	3	3	3	21
53	3	3	3	3	3	3	3	21
54	3	3	3	3	3	3	3	21
55	2	3	3	2	3	3	2	18
56	3	3	3	3	3	3	3	21
57	3	3	3	2	3	3	2	19
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	3	3	3	3	3	3	3	21
61	3	3	3	2	3	3	2	19
62	3	2	2	3	3	3	3	19
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	3	3	3	3	3	3	4	22
65	3	3	3	3	3	3	3	21
66	3	3	3	3	3	3	3	21
67	3	2	2	2	3	2	2	16
68	3	3	3	3	4	4	2	22
69	3	4	3	3	3	3	3	22
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	3	3	3	3	3	3	3	21
72	2	2	2	2	2	2	2	14

73	3	3	3	3	3	3	3	21
74	3	3	3	3	3	3	3	21
75	3	3	3	3	3	3	3	21
76	3	3	3	3	3	3	3	21
77	3	3	3	3	3	3	3	21
78	3	3	3	3	3	3	3	21
79	3	3	3	2	3	3	2	19
80	3	3	3	3	3	3	3	21

Lanjutan Lampiran 5 (No. 3 dari 3)

81	4	3	4	3	3	3	4	24
82	2	2	3	2	3	3	2	17
83	3	3	3	3	3	3	3	21
84	3	3	3	3	3	3	3	21
85	3	3	3	3	3	3	3	21
86	3	2	2	2	2	3	3	17
87	3	3	3	3	3	3	3	21
88	3	3	3	3	3	3	3	21
89	3	3	3	3	2	3	3	20
90	3	3	3	3	3	3	3	21
91	3	3	3	3	3	3	3	21
92	3	3	3	3	3	3	3	21
93	3	3	3	3	3	3	3	21
94	3	3	3	3	3	3	3	21
95	3	3	3	3	3	3	3	21
96	3	3	3	3	3	3	3	21
97	3	3	3	3	3	3	3	21
98	3	3	3	3	3	3	3	21
99	3	3	3	3	3	3	3	21
100	3	3	3	3	3	3	3	21
101	4	4	4	4	3	4	4	27
102	4	4	4	4	3	4	2	25
103	3	3	3	3	3	3	3	21
104	3	3	3	3	3	3	3	21
105	3	3	3	3	3	3	3	21
106	3	3	3	3	3	3	3	21
107	3	3	3	3	3	3	3	21
108	3	3	3	3	3	3	3	21
109	3	3	3	3	3	3	3	21
110	3	3	3	3	3	3	3	21
Σ	328	331	333	319	330	334	323	2298

Lampiran 6. Tabulasi Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan									Total
	Y.39	Y.40	Y.41	Y.42	Y.43	Y.44	Y.45	Y.46	Y.47	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	2	2	3	2	24
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	4	4	3	3	2	3	3	3	2	27
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
19	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	4	3	3	3	4	3	3	2	3	28
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	2	2	2	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
27	4	4	4	2	2	2	3	3	3	27
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	3	3	3	3	2	2	2	3	2	23
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
33	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27
34	2	3	4	4	4	2	3	4	4	30
35	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
36	3	4	3	3	3	3	2	3	2	26

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	3	3	3	4	3	4	3	2	3	28
39	2	3	4	4	3	3	3	2	3	27

Lanjutan Lampiran 6 (No. 2 dari 3)

40	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
45	3	3	3	3	4	3	3	3	2	27
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
48	3	4	3	3	4	3	4	3	3	30
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
50	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
54	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
55	2	3	2	2	2	2	2	2	4	21
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
57	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	2	4	4	4	4	4	3	4	4	33
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
62	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
67	2	2	2	2	2	3	2	2	2	19
68	4	3	4	4	3	3	3	3	2	29
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
72	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
79	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25

80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Lanjutan Lampiran 6 (No. 3 dari 3)

81	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
82	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
86	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
89	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
101	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
102	3	3	3	4	4	3	3	4	2	29
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Σ	327	334	334	337	329	327	326	330	318	2962

Lampiran 7. Output Uji Validitas Variabel Kualitas Website (X₁) (Ke-1 dari 2)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.677**	.598**	.543**	.456**	.449**	.420**	.409**	.434**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.677**	1	.723**	.667**	.375**	.566**	.562**	.573**	.489**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.598**	.723**	1	.683**	.330**	.477**	.563**	.469**	.472**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	.543**	.667**	.683**	1	.457**	.619**	.641**	.543**	.554**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.5	Pearson Correlation	.456**	.375**	.330**	.457**	1	.622**	.531**	.404**	.396**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.6	Pearson Correlation	.449**	.566**	.477**	.619**	.622**	1	.659**	.499**	.432**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.7	Pearson Correlation	.420**	.562**	.563**	.641**	.531**	.659**	1	.773**	.697**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.8	Pearson Correlation	.409**	.573**	.469**	.543**	.404**	.499**	.773**	1	.734**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.9	Pearson Correlation	.434**	.489**	.472**	.554**	.396**	.432**	.697**	.734**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total.X1	Pearson Correlation	.724**	.817**	.780**	.828**	.651**	.760**	.838**	.778**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Lampiran 8. Output Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X₂)

Correlations

	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2.21	Total.X2
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----------

	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.44	Pearson Correlation	.291**	.373**	.409**	.493**	.582**	1	.540**	.259**	.337**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.006	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.45	Pearson Correlation	.321**	.290**	.486**	.458**	.627**	.540**	1	.335**	.468**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.46	Pearson Correlation	.259**	.375**	.505**	.423**	.384**	.259**	.335**	1	.346**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.006	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.47	Pearson Correlation	.073	.337**	.360**	.349**	.465**	.337**	.468**	.346**	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.446	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total.Y	Pearson Correlation	.548**	.703**	.822**	.760**	.784**	.677**	.727**	.625**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

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

Lampiran 12. Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Website (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	9

Lampiran 13. Output Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0

Total	110	100.0
-------	-----	-------

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	12

Lampiran 14. Output Uji Reliabilitas Promosi (X₃)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	10

Lampiran 15. Output Uji Reliabilitas Variabel Harga (X₄)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	7

Lampiran 16. Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	9

Lampiran 17. Output Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Website (X₁) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

Control Variables	Y.Kepuasan_Pelanggan	X1.Kualitas_Website
Y.Kepuasan_Pelanggan Correlation	1.000	.200

	Significance (2-tailed)	.	.039
X2.Kepercayaan&	df	0	105
X3.Promosi &	Correlation	.200	1.000
X4.Harga	Significance (2-tailed)	.039	.
X1.Kualitas_Website	df	105	0

Lampiran 18. *Output Uji Koefisien Determinasi Variabel Kepercayaan (X₂) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)*

Correlations

Control Variables		Y.Kepuasan_Pelanggan	X2.Kepercayaan
	Correlation	1.000	.203
Y.Kepuasan_Pelanggan	Significance (2-tailed)	.	.036
X1.Kualitas_Website & X3.Promosi & X4.Harga	df	0	105
	Correlation	.203	1.000
X2.Kepercayaan	Significance (2-tailed)	.036	.
	df	105	0

Lampiran 19. *Output Uji Koefisien Determinasi Variabel Promosi (X₃) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)*

Correlations

Control Variables		Y.Kepuasan_Pelanggan	X3.Promosi
	Correlation	1.000	.042
Y.Kepuasan_Pelanggan	Significance (2-tailed)	.	.670
X1.Kualitas_Website & X2.Kepercayaan & X4.Harga	df	0	105
	Correlation	.042	1.000
X3.Promosi	Significance (2-tailed)	.670	.
	df	105	0

Lampiran 20. *Output Uji Koefisien Determinasi Variabel Harga (X₄) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)*

Correlations			
Control Variables		Y.Kepuasan_Pelanggan	X4.Harga
X1.Kualitas_Website & X2.Kepercayaan & X3.Promosi	Y.Kepuasan_Pelanggan	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.
		df	0
	X4.Harga	Correlation	.454
		Significance (2-tailed)	.000
		df	105
			.454
			1.000
			.
			0

Lampiran 21. *Output Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Website (X₁), Kepercayaan (X₂), Promosi (X₃), dan Harga (X₄) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)*

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4.Harga, X1.Kualitas_Website, X2.Kepercayaan, X3.Promosi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan_Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	.651	.638	1.632

a. Predictors: (Constant), X4.Harga, X1.Kualitas_Website, X2.Kepercayaan, X3.Promosi

Lampiran 22. *Output Uji Signifikansi Parsial (Uji t)*

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4.Harga, X1.Kualitas_Website, X2.Kepercayaan, X3.Promosi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan_Pelanggan

b. All requested variables entered.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

	(Constant)	4.132	1.667		2.479	.015
1	X1.Kualitas_Website	.140	.067	.182	2.089	.039
	X2.Kepercayaan	.129	.061	.204	2.127	.036
	X3.Promosi	.036	.084	.042	.427	.670
	X4.Harga	.615	.118	.486	5.215	.000

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan_Pelanggan

Lampiran 23. Output Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4.Harga, X1.Kualitas_Website, X2.Kepercayaan, X3.Promosi ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan_Pelanggan

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	521.643	4	130.411	48.943	.000 ^b
	Residual	279.775	105	2.665		
	Total	801.418	109			

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), X4.Harga, X1.Kualitas_Website, X2.Kepercayaan, X3.Promosi

Lampiran 24. Surat Keterangan Riset



**PEMERINTAH KOTA BEKASI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

Jl. Jend. A. Yani No. 1 Lt. 4 Telp./Fax 021-2808 8806-07
BEKASI

SURAT KETERANGAN RISET

No : 660.1/ 458/DinasLH.PPKLH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YAYAN YULIANA, S.Sos
NIP : 19690519 199009 1 003
Jabatan : Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : KARTINI APRIANDINI
NPM : 21150500337
Perguruan Tinggi : Sekolah Ilmu Ekonomi Indonesia

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul
"Analisis Pengaruh Kualitas *Website*,Kepercayaan, Promosi dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Tokopedia". (Studi Kasus pada Dinas Lingkungan Hidup Kota
Bekasi) sejak tanggal 15 Februari sampai dengan 19 Februari 2021.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 22 Februari 2021

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA BEKASI
DINAS LH
YAYAN YULIANA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19690519 199009 1 003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi :

Nama : Kartini Apriandini
NPM : 21150500337
Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 21 April 1991
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Kusuma Timur IIIB Blok F 15 No. 11 Kel.
Aren Jaya, Kec. Bekasi Timur 17111
Telepon : 0821-26944577
E-mail : dhiniidin91@gmail.com

Pendidikan Formal :

SDN Duren Jaya I : Lulus Tahun 2003
SMP N 11 Bekasi : Lulus Tahun 2006
SMK Karya Bhakti-3 : Lulus Tahun 2009
STEI Indonesia, Jakarta : Tahun 2015 Sampai Sekarang