

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

#### KUESIONER

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Berikut adalah kuesioner yang berisi pertanyaan tentang pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi *online e-commerce*. Jawaban yang anda berikan nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Silakan diisi dengan sejujurnya berdasarkan pengalaman dan persepsi yang anda rasakan dalam menggungkannya.

Keterangan :

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

#### Variabel Service Quality

No.	Pertanyaan	Skala Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Kualitas pelayanan dari situs jual beli online yang saya gunakan memberikan informasi yang terkini, akses dan penggunaan yang mudah, dan dapat diandalkan.					
2.	Saya sangat menikmati dalam menggunakan situs jual beli online karena memberikan kualitas pelayanan yang menyenangkan dan membuat saya puas ketika menggunakannya.					
3.	Menurut saya kualitas pelayanan situs jual beli online yang saya gunakan memberikan waktu yang efisien ketika memproses pesanan yang saya inginkan.					
4.	Saya merasa puas dengan dengan ketersediaan barang-barang dan ketepatan barang yang saya pesan pada situs jual beli online yang saya gunakan.					
5.	Ketika terjadi kesalahan, service center dari situs online tersebut segera memberikan tanggapan dengan cepat dan bersedia untuk bertanggung jawab.					

### Variabel Pragmatic Experience

No.	Pertanyaan	Skala Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, menggunakan layanan <i>online</i> membuat saya lebih produktif.					
2.	Menurut saya, menggunakan layanan <i>online</i> memberikan manfaat untuk saya.					
3.	Menurut saya, menggunakan layanan <i>online</i> bernilai bagi saya..					
4.	Menurut saya, menggunakan layanan <i>online</i> memberikan banyak informasi bagi saya.					
5.	Menurut saya, menggunakan layanan <i>online</i> berguna bagi saya.					
6.	Menurut saya, menggunakan layanan <i>online</i> memberikan kenyamanan bagi saya.					
7.	Menurut saya, <i>Interface</i> dari layanan <i>online</i> membuat saya semakin ingin menggunakannya lebih jauh lagi.					

### Variabel Usability Experience

No.	Pertanyaan	Skala Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Bagi saya, menggunakan layanan <i>online</i> itu mudah.					
2.	Bagi saya, menggunakan layanan <i>online</i> itu tidak membingungkan.					
3.	Bagi saya, menggunakan layanan <i>online</i> tidak membuat saya lelah.					
4.	Bagi saya, menggunakan layanan <i>online</i> merupakan hal yang tidak sulit.					
5.	Bagi saya, menggunakan layanan <i>online</i> tidak membuat saya stress.					

### Variabel Hedonic Experience

No.	Pertanyaan	Skala Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa senang ketika menggunakan layanan <i>online</i> .					
2.	Saya merasa tidak keberatan dalam menggunakan layanan <i>online</i> .					
3.	Saya merasa antusias terhadap pelayanan yang diberikan oleh lingkungan <i>online</i> .					
4.	Hiburan-hiburan yang diberikan oleh pelayanan <i>online</i> tersebut dapat mempengaruhi suasana hati saya pada saat menggunakannya.					
5.	Layanan <i>online</i> yang saya gunakan saat ini membuat saya terpicat dalam menggunakannya.					

### Variabel Sociability Experience

No.	Pertanyaan	Skala Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa layanan <i>online</i> yang saya gunakan bersikap ramah terhadap saya.					
2.	<i>Interface</i> dari layanan <i>online</i> saya gunakan bersikap sopan terhadap saya.					
3.	<i>Interface</i> dari layanan <i>online</i> yang saya gunakan bersifat personal (tidak menunjukkan dan menjaga identitas saya secara keseluruhan)					



## LAMPIRAN II

### REKAPITULASI DATA KUESIONER

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X21	X22	X23	X24	X25	X31	X32	X33	X34	X35	X41	X42	X43
3	2	4	3	2	5	4	4	4	4	5	2	5	3	2	4	3	3	4	3	2	5	2	3	3
4	3	4	5	2	4	5	3	5	5	3	2	5	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5
5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	2	3	4	3	4	3	2	5	1	3	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3
5	3	5	4	5	4	3	3	5	5	4	2	4	3	5	3	3	3	4	5	2	4	5	5	5
5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5
3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	3	4	4	4	3	5	2	5	5	3	3	4	2	4	5	1	4	4	5	3	2	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	3	5	2	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4
5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	1	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3
3	1	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	3	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	5
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	3	5	5	2	3	4
3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
4	2	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4

5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
5	2	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4
5	5	2	3	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	3	3	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5
5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5
5	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	2	5	5	5	5	3	3
4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3

5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	5	
4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	
3	2	4	4	2	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	
5	5	4	2	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	
3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	
5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	
3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	5	2	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	2	4	4	2	4	4	5	4	5	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	
4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
4	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	
4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	

3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	2	4	3	5	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	3	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4
5	3	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	5	4	2	5	3	4	5	3	3	4	5	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	5
5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	2	5	4	5	5	2	4	3	4	2	3	4	3	5
3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3
4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2
5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5
4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	4	3	4	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5
4	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	2	1	1
5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3

**LAMPIRAN III**  
**OUTER LOADINGS**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X11 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.734	0.672	0.189	3.888	0
X12 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.811	0.759	0.206	3.944	0
X13 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.668	0.604	0.237	2.814	0.005
X14 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.586	0.518	0.224	2.618	0.009
X15 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.596	0.569	0.201	2.97	0.003
X16 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.601	0.543	0.196	3.072	0.002
X17 <- Pragmatic Exp. (X1)	0.405	0.38	0.193	2.093	0.037
X21 <- Usability Exp. (X2)	0.669	0.578	0.27	2.481	0.013
X22 <- Usability Exp. (X2)	0.576	0.518	0.261	2.205	0.028
X23 <- Usability Exp. (X2)	0.697	0.634	0.231	3.021	0.003
X24 <- Usability Exp. (X2)	0.856	0.761	0.254	3.372	0.001
X25 <- Usability Exp. (X2)	0.425	0.362	0.265	1.606	0.109
X31 <- Hedonic Exp. (X3)	0.767	0.68	0.238	3.225	0.001
X32 <- Hedonic Exp. (X3)	0.427	0.391	0.226	1.887	0.06
X33 <- Hedonic Exp. (X3)	0.703	0.629	0.261	2.691	0.007
X34 <- Hedonic Exp. (X3)	0.725	0.652	0.275	2.633	0.009
X35 <- Hedonic Exp. (X3)	0.768	0.669	0.25	3.067	0.002
X41 <- Sociabillity Exp. (X4)	0.903	0.712	0.405	2.228	0.026
X42 <- Sociabillity Exp. (X4)	0.806	0.677	0.369	2.185	0.029
X43 <- Sociabillity Exp. (X4)	0.739	0.6	0.368	2.01	0.045
Y1 <- Service Quality (Y)	0.643	0.602	0.165	3.885	0
Y2 <- Service Quality (Y)	0.602	0.603	0.172	3.498	0.001
Y3 <- Service Quality (Y)	0.759	0.669	0.151	5.02	0
Y4 <- Service Quality (Y)	0.513	0.455	0.267	1.924	0.055
Y5 <- Service Quality (Y)	0.554	0.571	0.15	3.682	0



**LAMPIRAN IV**  
**DISCRIMINANT VALIDITY**

	Hedonic Exp. (X3)	Pragmatic Exp. (X1)	Service Quality (Y)	Sociability Exp. (X4)	Usability Exp. (X2)
Hedonic Exp. (X3)	0.69				
Pragmatic Exp. (X1)	0.548	0.64			
Service Quality (Y)	0.207	0.354	0.62		
Sociability Exp. (X4)	0.457	0.363	0.103	0.819	
Usability Exp. (X2)	0.378	0.422	0.301	0.44	0.66

**LAMPIRAN V**  
**CROSS LOADING**

	Hedonic Exp. (X3)	Pragmatic Exp. (X1)	Service Quality (Y)	Sociability Exp. (X4)	Usability Exp. (X2)
X11	0.442	0.734	0.302	0.225	0.349
X12	0.311	0.811	0.295	0.176	0.262
X13	0.406	0.668	0.151	0.205	0.224
X14	0.203	0.586	0.25	0.247	0.353
X15	0.363	0.596	0.183	0.271	0.172
X16	0.405	0.601	0.185	0.349	0.231
X17	0.467	0.405	0.125	0.228	0.268
X21	0.31	0.386	0.215	0.245	0.669
X22	0.233	0.214	0.14	0.379	0.576
X23	0.295	0.306	0.182	0.361	0.697
X24	0.244	0.269	0.293	0.288	0.856
X25	0.229	0.314	0.048	0.382	0.425
X31	0.767	0.482	0.173	0.293	0.294
X32	0.427	0.311	0.052	0.371	0.442
X33	0.703	0.337	0.124	0.377	0.196
X34	0.725	0.316	0.155	0.28	0.148
X35	0.768	0.446	0.166	0.363	0.37
X41	0.464	0.341	0.113	0.903	0.354
X42	0.394	0.285	0.059	0.806	0.326
X43	0.219	0.252	0.062	0.739	0.432
Y1	0.076	0.207	0.643	0.064	0.176
Y2	0.079	0.167	0.602	-0.034	0.027

Y3	0.18	0.342	0.759	0.055	0.268
Y4	0.09	0.112	0.513	0.123	0.241
Y5	0.194	0.176	0.554	0.116	0.143

**LAMPIRAN VI**  
**PATH COEFFICIENT**

Hipotesis	Beta B	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV)	P Values
Hedonic exp. (X3) -> Service Quality (Y)	0.011	0.04	0.138	0.08	0.936
Pragmatic exp. (X1) -> Service Quality (Y)	0.294	0.316	0.121	2.431	0.015
Sociability exp. (X4) -> Service Quality (Y)	-0.106	-0.07	0.161	0.656	0.512
Usability exp. (X2) -> Service Quality (Y)	0.219	0.224	0.146	1.504	0.133

**LAMPIRAN VII**  
**COMPOSITE RELIABILITY**

Variabel	Composite Reliability
Hedonic Exp. (X3)	0.814
Pragmatic Exp. (X1)	0.824
Service Quality (Y)	0.754
Sociability Exp. (X4)	0.858
Usability Exp. (X2)	0.786

**LAMPIRAN VIII : R-SQUARE**

	R- Square
Service Quality (Y)	0.162