

Lampiran 1 (Kuesioner)

Kuesioner

Dalam rangka memenuhi persyaratan tugas akhir (skripsi), saya Jan Kho (3103006332) mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh *Website Design, Reliability, Customer Service*, dan *Trust* terhadap *Online Shopping* Pada Gramedia Online”.

Untuk keperluan penelitian tersebut. Apabila bapak/ibu/saudara pernah membeli produk di Gramedia Online, maka saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk bersedia mengisi kuesioner dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang 1 sampai 5). Setiap pertanyaan hanya mengharapkan satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat bapak/ibu/saudara, dimana:

STS = Sangat Tidak Setuju.

TS = Tidak Setuju.

N = Netral.

S = Setuju.

SS = Sangat Setuju.

Data atau informasi yang terkumpul akan saya gunakan untuk keperluan skripsi. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara, saya mengucapkan terima kasih untuk kesediaan bapak/ibu/saudara dalam mengisi kuesioner ini dengan benar.

Hormat Saya,

Jan Kho

Lampiran 1 (lanjutan)

1. Bagian ini menyatakan identitas responden.
 - a. Jenis Kelamin.
 1. Perempuan. 2. Laki-laki.
 - b. Usia.
 1. 18 – 25 Tahun.
 2. 26 – 35 Tahun.
 3. 36 – 45 Tahun.
 4. 46 – 55 Tahun
 5. Lebih dari 55 Tahun
 - c. Pendidikan Terakhir.
 1. SMU/SMK
 2. DIPLOMA
 3. S1
 4. S2/S3
 5. Lainnya.....
 - d. Pengeluaran Perbulan.
 1. Kurang dari Rp. 1.000.000,00
 2. Rp. 1.000.000,00 sampai kurang dari Rp. 2.500.000,00
 3. Rp. 2.500.000,00 sampai kurang dari Rp. 5.000.000,00
 4. Rp. 5.000.000,00 sampai kurang dari Rp. 7.500.000,00
 5. Rp. 7.500.000,00 atau lebih
 - e. Apakah anda pernah membeli produk di Gramedia *Online*?
 1. Ya 2. Tidak (*)

(*) bila menjawab “Tidak” anda tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner.

Lampiran 1 (lanjutan)

2. Bagian ini menyatakan daftar pertanyaan kepada responden.

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden				
Website Design						
1.	Website ini merupakan sebuah situs web yang inovatif, unik.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Website ini memiliki orisinalitas dari segi konten yang disediakan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Website ini secara visual menarik dan menyenangkan untuk dilihat (baik penggunaan warna, font, grafik, animasi).	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
4.	Mudah untuk menggunakan website ini karena menghibur, menarik, dan menyenangkan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
5.	Konten website ini dikomunikasikan dalam format yang paling sesuai (Kombinasi multimedia yang efektif antara teks, gambar, suara, dan animasi).	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Reliability						
1.	Website ini memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Website ini memberikan promosi sesuai dengan yang dijanjikan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Website ini memberikan layanan dengan benar.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
4.	Website ini memiliki catatan yang akurat (jumlah tagihan, alamat pengiriman).	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Customer Service						
1.	Website ini memiliki layanan secara keseluruhan yang baik.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Website ini memiliki layanan dengan kualitas yang tinggi.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Website ini membuktikan	STS	TS	N	S	SS

	standar layanan yang tinggi.	1	2	3	4	5
4.	Website ini memberikan layanan yang superior.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Trust						
1.	Website ini dapat dipercaya	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Website ini memperlihatkan bahwa menjaga janji dan komitmen	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Saya percaya bahwa website ini merupakan sesuatu yang menarik dalam benak saya..	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Online Shopping						
1.	Saya senang melakukan pembelian melalui website ini.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Saya senang merekomendasikan website ini kepada teman saya.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Saya senang untuk melakukan pembelian lain melalui website ini saat saya membutuhkan produk yang akan saya beli..	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

No.	K1	K2	K3	K4	WD1	WD2	WD3	WD4	WD5	TWD	WD
1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	17	3,40
2	2	1	1	5	3	4	3	4	3	17	3,40
3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	16	3,20
4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	18	3,60
5	1	2	3	3	3	4	3	4	3	17	3,40
6	2	1	3	5	4	5	4	4	5	22	4,40
7	2	2	1	2	3	4	3	3	4	17	3,40
8	1	1	3	1	4	3	4	4	3	18	3,60
9	2	1	2	5	3	4	5	3	3	18	3,60
10	2	2	3	2	5	4	5	5	4	23	4,60
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	15	3,00
12	1	3	3	2	5	5	5	5	5	25	5,00
13	2	2	3	2	4	3	4	3	3	17	3,40
14	2	2	3	3	3	4	3	3	3	16	3,20
15	1	3	4	2	5	4	5	5	5	24	4,80
16	2	3	3	1	4	5	4	4	5	22	4,40
17	2	2	5	2	5	4	5	5	4	23	4,60
18	2	1	1	3	5	3	5	4	4	21	4,20
19	2	1	1	4	4	3	4	4	3	18	3,60
20	2	2	3	2	3	4	3	3	3	16	3,20
21	2	5	5	3	3	5	3	4	3	18	3,60
22	2	2	3	4	5	3	5	3	4	20	4,00
23	2	1	1	2	3	4	4	4	3	18	3,60
24	2	3	3	2	4	3	4	3	4	18	3,60
25	1	3	3	3	3	4	3	4	3	17	3,40
26	2	4	4	4	3	4	3	4	4	18	3,60
27	2	3	3	3	4	3	4	4	3	18	3,60
28	2	2	3	1	3	3	3	3	3	15	3,00
29	2	4	2	2	4	5	4	5	5	23	4,60
30	2	4	3	3	5	4	5	5	4	23	4,60
31	2	2	3	3	4	4	5	4	4	21	4,20
32	2	1	3	2	3	3	3	3	3	15	3,00
33	2	2	5	1	5	5	5	5	5	25	5,00
34	1	2	5	2	4	4	4	4	4	20	4,00
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	15	3,00
36	1	2	3	4	5	4	5	5	4	23	4,60
37	1	2	3	2	5	4	5	5	4	23	4,60
38	2	1	1	3	3	4	3	3	4	17	3,40

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	K1	K2	K3	K4	WD1	WD2	WD3	WD4	WD5	TWD	WD
39	2	2	3	2	4	4	5	5	4	22	4,40
40	2	2	3	2	3	5	5	4	4	21	4,20
41	1	3	3	1	4	3	3	3	3	16	3,20
42	2	4	1	3	3	4	3	4	3	17	3,40
43	2	4	3	4	3	3	4	3	4	17	3,40
44	2	2	3	3	4	3	4	3	4	18	3,60
45	2	2	3	2	3	4	3	4	3	17	3,40
46	1	1	1	1	5	4	5	5	4	23	4,60
47	2	2	3	2	4	3	4	3	3	17	3,40
48	2	3	3	3	3	4	3	3	4	17	3,40
49	2	2	2	4	3	4	5	4	3	19	3,80
50	1	4	3	2	5	4	5	5	4	23	4,60
51	2	4	3	3	3	4	3	4	4	18	3,60
52	1	2	3	1	4	3	4	3	3	17	3,40
53	2	1	1	4	3	3	4	5	5	20	4,00
54	2	1	1	3	3	4	3	4	4	18	3,60
55	2	1	3	2	4	3	3	3	3	16	3,20
56	1	2	3	1	4	5	4	4	4	21	4,20
57	2	5	2	2	3	4	3	4	5	19	3,80
58	2	5	3	3	4	3	4	3	3	17	3,40
59	2	2	3	4	3	3	3	5	5	19	3,80
60	1	2	3	2	5	4	5	3	5	22	4,40
61	2	3	1	1	3	3	3	4	3	16	3,20
62	2	3	2	3	5	5	5	3	4	22	4,40
63	1	4	3	4	3	3	3	3	3	15	3,00
64	1	3	4	3	3	3	3	4	3	16	3,20
65	2	4	3	2	5	5	5	3	4	22	4,40
66	2	4	3	1	4	5	4	5	4	22	4,40
67	2	2	3	2	5	4	5	3	3	20	4,00
68	2	3	5	3	4	4	4	3	3	18	3,60
69	1	4	3	5	4	3	3	3	4	17	3,40
70	1	4	4	3	3	3	4	5	4	19	3,80
71	2	2	3	2	4	3	4	4	4	19	3,80
72	2	2	1	5	3	4	3	5	4	19	3,80
73	2	1	2	2	4	3	4	4	3	18	3,60
74	1	2	3	3	3	4	3	3	4	17	3,40
75	1	3	3	3	4	3	4	4	5	20	4,00
76	1	4	4	4	4	4	3	5	4	20	4,00

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	K1	K2	K3	K4	WD1	WD2	WD3	WD4	WD5	TWD	WD
77	2	4	3	2	4	3	4	5	4	20	4,00
78	1	3	3	1	3	3	3	5	3	17	3,40
79	1	2	4	2	5	5	4	4	3	21	4,20
80	2	1	3	1	5	4	5	3	4	21	4,20
81	2	5	3	5	4	4	5	3	3	19	3,80
82	2	5	3	5	3	3	3	5	3	17	3,40
83	2	2	3	2	5	5	5	3	4	22	4,40
84	2	3	3	3	4	4	3	4	3	18	3,60
85	2	4	4	4	3	3	4	3	4	17	3,40
86	1	4	3	3	5	4	5	3	4	21	4,20
87	2	3	3	2	5	4	5	4	3	21	4,20
88	1	3	3	1	3	4	3	3	4	17	3,40
89	2	4	2	2	5	4	5	4	4	22	4,40
90	2	4	3	3	4	4	3	5	4	20	4,00
91	2	3	3	2	3	3	3	4	4	17	3,40
92	2	3	3	5	4	3	3	3	3	16	3,20
93	2	4	1	5	3	4	4	5	5	21	4,20
94	2	3	3	1	3	4	4	4	4	19	3,80
95	2	2	3	2	4	3	3	3	3	16	3,20
96	1	2	3	3	5	4	5	4	4	22	4,40
97	2	3	4	4	3	3	4	4	5	19	3,80
98	2	5	4	3	3	4	3	4	3	17	3,40
99	2	4	3	2	4	3	3	4	5	19	3,80
100	1	3	3	1	5	4	5	3	5	22	4,40

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	R1	R2	R3	R4	TR	R	CS1	CS2	CS3	CS4	TCS	CS
1	3	3	3	4	13	2,60	4	4	4	3	15	3,75
2	3	4	4	3	14	2,80	3	3	5	3	14	3,50
3	4	3	4	3	14	2,80	3	3	4	3	13	3,25
4	4	3	3	4	14	2,80	4	4	5	3	16	4,00
5	3	4	3	3	13	2,60	3	3	4	3	13	3,25
6	5	4	5	4	18	3,60	4	4	5	5	18	4,50
7	4	3	4	4	15	3,00	4	4	5	3	16	4,00
8	3	4	3	3	13	2,60	3	3	4	3	13	3,25
9	4	4	4	3	15	3,00	3	3	4	4	14	3,50
10	4	5	4	5	18	3,60	5	5	3	5	18	4,50
11	3	3	3	3	12	2,40	3	3	4	3	13	3,25
12	5	5	5	5	20	4,00	5	5	4	5	19	4,75
13	3	4	3	3	13	2,60	3	3	5	3	14	3,50
14	4	3	3	3	13	2,60	3	3	5	3	14	3,50
15	4	5	4	5	18	3,60	5	5	5	5	20	5,00
16	5	4	5	5	19	3,80	5	5	5	5	20	5,00
17	3	5	4	5	17	3,40	5	5	3	4	17	4,25
18	5	3	4	4	16	3,20	4	4	5	4	17	4,25
19	3	4	4	4	15	3,00	4	4	4	3	15	3,75
20	4	3	3	3	13	2,60	3	3	5	3	14	3,50
21	3	5	3	3	14	2,80	3	3	4	4	14	3,50
22	5	3	4	4	16	3,20	4	4	5	4	17	4,25
23	3	4	3	3	13	2,60	3	3	4	4	14	3,50
24	3	4	4	4	15	3,00	4	4	3	3	14	3,50
25	4	3	3	3	13	2,60	3	3	5	3	14	3,50
26	4	3	4	3	14	2,80	5	3	4	4	16	4,00
27	3	4	3	4	14	2,80	5	4	4	4	17	4,25
28	3	3	3	3	12	2,40	4	3	3	4	14	3,50
29	5	4	5	5	19	3,80	3	5	3	5	16	4,00
30	4	5	4	5	18	3,60	4	5	4	5	18	4,50
31	5	5	5	4	19	3,80	4	4	3	4	15	3,75
32	3	3	3	3	12	2,40	5	3	3	3	14	3,50
33	5	5	5	5	20	4,00	4	5	4	5	18	4,50
34	5	4	4	4	17	3,40	3	4	3	4	14	3,50
35	3	3	3	3	12	2,40	4	3	4	3	14	3,50
36	4	5	4	3	16	3,20	4	3	4	5	16	4,00
37	4	5	4	4	17	3,40	3	4	3	5	15	3,75
38	4	3	4	4	15	3,00	4	4	4	3	15	3,75

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	R1	R2	R3	R4	TR	R	CS1	CS2	CS3	CS4	TCS	CS
39	4	5	4	4	17	3,40	4	4	4	5	17	4,25
40	4	4	5	3	16	3,20	5	3	4	5	17	4,25
41	3	3	3	3	12	2,40	4	3	4	3	14	3,50
42	3	4	4	3	14	2,80	3	3	3	3	12	3,00
43	4	3	3	4	14	2,80	5	4	5	4	18	4,50
44	4	3	3	4	14	2,80	4	4	4	4	16	4,00
45	3	4	4	3	14	2,80	3	3	3	3	12	3,00
46	4	5	4	4	17	3,40	3	4	4	5	16	4,00
47	3	4	3	3	13	2,60	5	3	5	4	17	4,25
48	4	3	4	4	15	3,00	3	4	3	3	13	3,25
49	4	4	4	3	15	3,00	5	3	5	4	17	4,25
50	4	5	4	4	17	3,40	3	4	5	5	17	4,25
51	3	4	5	4	16	3,20	4	4	3	4	15	3,75
52	4	3	3	3	13	2,60	3	3	4	3	13	3,25
53	4	3	5	3	15	3,00	3	3	4	3	13	3,25
54	3	4	5	4	16	3,20	4	4	3	4	15	3,75
55	3	3	3	3	12	2,40	3	3	3	3	12	3,00
56	5	4	4	4	17	3,40	4	4	5	5	18	4,50
57	4	3	5	4	16	3,20	4	4	3	4	15	3,75
58	3	4	3	3	13	2,60	3	3	3	3	12	3,00
59	4	5	5	3	17	3,40	3	3	4	3	13	3,25
60	4	5	4	5	18	3,60	5	5	5	4	19	4,75
61	3	3	3	3	12	2,40	3	3	3	3	12	3,00
62	5	5	3	5	18	3,60	5	5	5	5	20	5,00
63	3	3	4	3	13	2,60	3	3	3	3	12	3,00
64	3	3	4	3	13	2,60	3	3	3	3	12	3,00
65	4	5	3	5	17	3,40	5	5	5	5	20	5,00
66	5	4	4	5	18	3,60	5	5	5	5	20	5,00
67	4	5	3	5	17	3,40	5	5	4	4	18	4,50
68	4	4	3	4	15	3,00	4	4	4	4	16	4,00
69	4	3	4	4	15	3,00	4	4	4	3	15	3,75
70	3	4	4	4	15	3,00	4	3	3	3	13	3,25
71	3	4	4	3	14	2,80	3	3	4	3	13	3,25
72	4	3	4	4	15	3,00	4	4	4	4	16	4,00
73	3	4	3	3	13	2,60	3	3	4	3	13	3,25
74	4	3	4	4	15	3,00	4	4	4	4	16	4,00
75	3	4	5	4	16	3,20	4	3	3	3	13	3,25
76	4	3	4	3	14	2,80	3	3	4	4	14	3,50

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	R1	R2	R3	R4	TR	R	CS1	CS2	CS3	CS4	TCS	CS
77	3	4	3	4	14	2,80	4	4	4	3	15	3,75
78	3	3	5	3	14	2,80	3	3	3	3	12	3,00
79	5	4	3	5	17	3,40	5	5	5	5	20	5,00
80	4	4	4	5	17	3,40	5	5	5	4	19	4,75
81	5	5	3	4	17	3,40	4	4	4	4	16	4,00
82	3	3	5	3	14	2,80	3	3	3	3	12	3,00
83	5	5	3	5	18	3,60	5	5	5	5	20	5,00
84	4	3	3	4	14	2,80	4	4	4	4	16	4,00
85	3	4	4	3	14	2,80	3	3	3	3	12	3,00
86	4	5	4	5	18	3,60	5	3	5	4	17	4,25
87	4	5	3	4	16	3,20	4	4	5	4	17	4,25
88	4	3	4	4	15	3,00	4	4	3	4	15	3,75
89	4	5	4	4	17	3,40	4	4	5	4	17	4,25
90	5	5	4	3	17	3,40	3	3	5	4	15	3,75
91	3	4	5	3	15	3,00	3	3	4	3	13	3,25
92	4	3	3	3	13	2,60	3	3	4	3	13	3,25
93	3	3	5	4	15	3,00	4	4	4	4	16	4,00
94	3	4	5	4	16	3,20	4	4	4	4	16	4,00
95	4	3	3	3	13	2,60	3	3	4	3	13	3,25
96	4	5	4	4	17	3,40	4	4	5	4	17	4,25
97	3	3	5	3	14	2,80	3	3	4	3	13	3,25
98	4	3	3	4	14	2,80	4	4	3	4	15	3,75
99	4	4	5	4	17	3,40	4	3	4	3	14	3,50
100	4	5	4	4	17	3,40	4	3	5	3	15	3,75

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	T1	T2	T3	TT	T	OS1	OS2	OS3	TOS	OS
1	4	4	4	12	4,00	4	3	3	10	3,33
2	3	3	5	11	3,67	3	3	3	9	3,00
3	5	5	4	14	4,67	3	4	3	10	3,33
4	4	4	5	13	4,33	4	4	3	11	3,67
5	3	3	4	10	3,33	3	3	3	9	3,00
6	5	4	5	14	4,67	4	5	5	14	4,67
7	5	4	5	14	4,67	4	4	3	11	3,67
8	3	3	4	10	3,33	3	3	3	9	3,00
9	5	5	4	14	4,67	3	4	4	11	3,67
10	5	3	3	11	3,67	5	4	5	14	4,67
11	3	4	4	11	3,67	3	3	3	9	3,00
12	3	3	4	10	3,33	5	5	5	15	5,00
13	3	3	5	11	3,67	3	3	3	9	3,00
14	3	4	5	12	4,00	3	3	3	9	3,00
15	3	3	5	11	3,67	5	4	5	14	4,67
16	5	5	5	15	5,00	5	5	5	15	5,00
17	3	3	3	9	3,00	5	5	4	14	4,67
18	3	3	5	11	3,67	4	4	4	12	4,00
19	4	3	4	11	3,67	4	4	3	11	3,67
20	4	5	5	14	4,67	3	3	3	9	3,00
21	3	4	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
22	4	5	5	14	4,67	4	4	4	12	4,00
23	4	4	4	12	4,00	3	3	4	10	3,33
24	3	3	3	9	3,00	4	4	3	11	3,67
25	5	4	5	14	4,67	3	3	3	9	3,00
26	4	5	4	13	4,33	3	4	4	11	3,67
27	3	4	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
28	3	4	3	10	3,33	3	3	4	10	3,33
29	5	3	3	11	3,67	5	5	5	15	5,00
30	5	4	4	13	4,33	5	5	5	15	5,00
31	3	4	3	10	3,33	4	3	4	11	3,67
32	3	5	3	11	3,67	3	3	3	9	3,00
33	5	4	4	13	4,33	5	5	5	15	5,00
34	4	3	3	10	3,33	4	4	4	12	4,00
35	3	4	4	11	3,67	3	3	3	9	3,00
36	4	4	4	12	4,00	3	4	5	12	4,00
37	4	3	3	10	3,33	4	4	5	13	4,33
38	4	4	4	12	4,00	4	4	3	11	3,67

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	T1	T2	T3	TT	T	OS1	OS2	OS3	TOS	OS
39	4	4	4	12	4,00	4	4	5	13	4,33
40	4	4	4	12	4,00	3	4	5	12	4,00
41	4	4	4	12	4,00	3	4	3	10	3,33
42	3	3	3	9	3,00	3	3	3	9	3,00
43	3	5	5	13	4,33	4	3	4	11	3,67
44	4	3	4	11	3,67	4	4	4	12	4,00
45	3	3	3	9	3,00	3	3	3	9	3,00
46	4	4	4	12	4,00	4	4	5	13	4,33
47	3	5	5	13	4,33	3	3	4	10	3,33
48	4	3	3	10	3,33	4	4	3	11	3,67
49	4	5	5	14	4,67	3	4	4	11	3,67
50	5	5	5	15	5,00	4	4	5	13	4,33
51	3	4	3	10	3,33	4	3	4	11	3,67
52	3	3	4	10	3,33	3	4	3	10	3,33
53	3	3	3	9	3,00	3	4	3	10	3,33
54	3	4	3	10	3,33	4	3	4	11	3,67
55	3	4	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
56	5	5	4	14	4,67	4	5	5	14	4,67
57	3	4	3	10	3,33	4	3	4	11	3,67
58	3	5	4	12	4,00	3	3	5	11	3,67
59	4	5	3	12	4,00	3	4	5	12	4,00
60	5	5	5	15	5,00	5	5	5	15	5,00
61	3	4	3	10	3,33	3	3	4	10	3,33
62	5	5	5	15	5,00	5	5	5	15	5,00
63	3	4	3	10	3,33	3	3	4	10	3,33
64	3	4	3	10	3,33	3	3	4	10	3,33
65	5	5	5	15	5,00	5	5	5	15	5,00
66	5	5	4	14	4,67	5	5	5	15	5,00
67	4	4	5	13	4,33	5	4	4	13	4,33
68	4	5	4	13	4,33	4	4	5	13	4,33
69	3	3	4	10	3,33	4	4	3	11	3,67
70	3	4	3	10	3,33	4	3	4	11	3,67
71	4	5	4	13	4,33	3	4	5	12	4,00
72	4	5	3	12	4,00	4	4	5	13	4,33
73	4	4	4	12	4,00	3	4	4	11	3,67
74	3	3	3	9	3,00	4	4	3	11	3,67
75	3	4	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
76	4	4	4	12	4,00	3	4	4	11	3,67

Lampiran 2 (lanjutan)

No.	T1	T2	T3	TT	T	OS1	OS2	OS3	TOS	OS
77	4	3	5	12	4,00	4	4	5	13	4,33
78	4	3	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
79	5	5	5	15	5,00	5	5	5	15	5,00
80	5	4	5	14	4,67	5	5	5	15	5,00
81	4	5	5	14	4,67	4	4	5	13	4,33
82	3	3	3	9	3,00	3	3	3	9	3,00
83	5	5	5	15	5,00	5	5	5	15	5,00
84	4	5	5	14	4,67	4	4	5	13	4,33
85	3	3	4	10	3,33	3	3	4	10	3,33
86	5	4	4	13	4,33	5	5	4	14	4,67
87	5	4	5	14	4,67	4	5	5	14	4,67
88	3	4	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
89	5	4	5	14	4,67	4	5	5	14	4,67
90	5	4	5	14	4,67	3	5	5	13	4,33
91	3	3	4	10	3,33	3	4	4	11	3,67
92	3	3	3	9	3,00	3	4	3	10	3,33
93	4	4	3	11	3,67	4	4	3	11	3,67
94	4	4	4	12	4,00	4	4	4	12	4,00
95	3	3	3	9	3,00	3	4	3	10	3,33
96	4	4	5	13	4,33	4	5	5	14	4,67
97	3	3	4	10	3,33	3	4	4	11	3,67
98	4	4	4	12	4,00	4	3	4	11	3,67
99	4	4	5	13	4,33	4	4	5	13	4,33
100	3	3	4	10	3,33	4	5	4	13	4,33

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	28	28,0	28,0	28,0
Laki-laki	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 – 25 tahun	16	16,0	16,0	16,0
26 – 35 tahun	34	34,0	34,0	50,0
36 – 45 tahun	24	24,0	24,0	74,0
46 – 55 tahun	20	20,0	20,0	94,0
Lebih dari 55 tahun	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMU/SMK	14	14,0	14,0	14,0
Diploma	7	7,0	7,0	21,0
S1	65	65,0	65,0	86,0
S2/S3	9	9,0	9,0	95,0
Lainnya	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 3 (lanjutan)

Tingkat Pengeluaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp. 1.000.000,00	16	16,0	16,0	16,0
	Rp. 1.000.000,00 - < Rp. 2.500.000,00	35	35,0	35,0	51,0
	Rp. 2.500.000,00 - < Rp. 5.000.000,00	28	28,0	28,0	79,0
	Rp. 5.000.000,00 - < Rp. 7.500.000,00	12	12,0	12,0	91,0
	Lebih dari Rp 7.500.000,00	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 4 Uji Validitas

Correlations

		WD1	WD2	WD3	WD4	WD5	TWD
WD1	Pearson Correlation	1	,264**	,736**	,113	,262**	,735**
	Sig. (2-tailed)		,008	,000	,263	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
WD2	Pearson Correlation	,264**	1	,324**	,237*	,281**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,008		,001	,018	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
WD3	Pearson Correlation	,736**	,324**	1	,159	,300**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,115	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
WD4	Pearson Correlation	,113	,237*	,159	1	,346**	,556**
	Sig. (2-tailed)	,263	,018	,115		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
WD5	Pearson Correlation	,262**	,281**	,300**	,346**	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,008	,005	,002	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TWD	Pearson Correlation	,735**	,609**	,779**	,556**	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 4 (Lanjutan)

Correlations

	R1	R2	R3	R4	TR
R1 Pearson Correlation	1	,253*	,141	,520**	,691**
Sig. (2-tailed)		,011	,162	,000	,000
N	100	100	100	100	100
R2 Pearson Correlation	,253*	1	,133	,463**	,702**
Sig. (2-tailed)	,011		,187	,000	,000
N	100	100	100	100	100
R3 Pearson Correlation	,141	,133	1	,164	,528**
Sig. (2-tailed)	,162	,187		,103	,000
N	100	100	100	100	100
R4 Pearson Correlation	,520**	,463**	,164	1	,788**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,103		,000
N	100	100	100	100	100
TR Pearson Correlation	,691**	,702**	,528**	,788**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 4 (Lanjutan)

Correlations

		CS1	CS2	CS3	CS4	TCS
CS1	Pearson Correlation	1	,607**	,309**	,516**	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
CS2	Pearson Correlation	,607**	1	,198*	,674**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000		,048	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
CS3	Pearson Correlation	,309**	,198*	1	,256*	,586**
	Sig. (2-tailed)	,002	,048		,010	,000
	N	100	100	100	100	100
CS4	Pearson Correlation	,516**	,674**	,256*	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010		,000
	N	100	100	100	100	100
TCS	Pearson Correlation	,805**	,818**	,586**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 4 (Lanjutan)

Correlations

	T1	T2	T3	TT
T1 Pearson Correlation	1	,439**	,414**	,803**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
N	100	100	100	100
T2 Pearson Correlation	,439**	1	,357**	,765**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
N	100	100	100	100
T3 Pearson Correlation	,414**	,357**	1	,760**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
N	100	100	100	100
TT Pearson Correlation	,803**	,765**	,760**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100

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

Correlations

	OS1	OS2	OS3	TOS
OS1 Pearson Correlation	1	,627**	,492**	,835**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
N	100	100	100	100
OS2 Pearson Correlation	,627**	1	,543**	,858**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
N	100	100	100	100
OS3 Pearson Correlation	,492**	,543**	1	,821**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
N	100	100	100	100
TOS Pearson Correlation	,835**	,858**	,821**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100

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

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,686	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
WD1	15,2000	4,061	,526	,596
WD2	15,2900	4,753	,394	,655
WD3	15,1300	3,811	,584	,565
WD4	15,1900	4,802	,285	,702
WD5	15,2700	4,603	,428	,642

Lampiran 5 (Lanjutan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,605	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	11,4500	2,593	,426	,506
R2	11,3600	2,435	,394	,529
R3	11,4000	3,030	,187	,674
R4	11,4800	2,272	,569	,389

Lampiran 5 (Lanjutan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	11,4800	2,979	,623	,643
CS2	11,6100	2,988	,652	,628
CS3	11,2700	3,734	,298	,817
CS4	11,5400	2,938	,630	,638

Lampiran 5 (Lanjutan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,670	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	7,9800	1,555	,518	,526
T2	7,8400	1,712	,474	,585
T3	7,7400	1,709	,455	,610

Lampiran 5 (Lanjutan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OS1	7,9200	1,832	,634	,702
OS2	7,8100	1,751	,675	,657
OS3	7,6100	1,755	,574	,771

Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Website Design, Reliability, Customer Service, Trust ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Online Shopping

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,922 ^a	,849	,843	,25125

a. Predictors: (Constant), Website Design, Reliability, Customer Service, Trust

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	33,825	4	8,456	133,958	,000 ^a
Residual	5,997	95	,063		
Total	39,822	99			

a. Predictors: (Constant), Website Design, Reliability, Customer Service, Trust

b. Dependent Variable: Online Shopping

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,992	,226		-4,399	,000
	Website Design	,373	,111	,297	3,348	,001
	Reliability	,579	,138	,368	4,191	,000
	Customer Service	,275	,079	,247	3,504	,001
	Trust	,165	,054	,155	3,032	,003

a. Dependent Variable: Online Shopping

Lampiran 6 (lanjutan)

Coefficients^a

Model	Correlations		
	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)			
Website Design	,849	,325	,133
Reliability	,856	,395	,167
Customer Service	,812	,338	,139
Trust	,526	,297	,121

a. Dependent Variable: Online Shopping