

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

Data Penelitian

1. Nama/Inisial...
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. 18 – 29 Tahun
 - b. 30 – 44 Tahun
 - c. > 45 Tahun
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Wirausaha
 - e. Lain-lain
5. Pendapatan
 - a. \leq Rp1.000.000
 - b. Rp1.000.001 - Rp5.000.000
 - c. Rp5.000.001 - Rp10.000.000
 - d. > Rp10.000.001

Kriteria Responden

6. Apakah Anda berdomisili di Tangerang Selatan?
 - a. Ya
 - b. Tidak

7. Apakah Anda pernah berbelanja online melalui platform *e-commerce* Shopee?

- a. Ya
- b. Tidak

8. Berapa kali Anda melakukan transaksi atau pembelian secara berulang pada platform *E-Commerce* Shopee dalam tiga bulan terakhir?

- a. 2 – 3 Kali
- b. > 3 Kali

Petunjuk pengisian kuesioner

Jawablah pertanyaan pada kuesioner dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom jawaban yang Anda pilih.

Semakin besar angka yang dipilih, menunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan Anda pada pernyataan yang dilampirkan.

Berikut Keterangan Jawaban dan Skor Penilaian:

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

Pengisian Kuesioner

Electronic Service Quality (X₁)

Pernyataan	STS	TS	S	SS
Efisiensi dan Reliabilitas				
Saya merasa mudah ketika mencari informasi produk, serta mengakses dan meninggalkan platform <i>e-commerce</i> Shopee				
Platform <i>e-commerce</i> Shopee sangat fungsional, yaitu dapat diandalkan fungsi dan ketersediaannya bagi konsumen.				
Desain platform <i>e-commerce</i> Shopee memudahkan pelanggan untuk menggunakan platform tersebut				
Daya Tanggap (Responsiveness)				
Shopee mampu menangani komplain dan memberikan informasi dengan cepat ketika pelanggan mengalami masalah				
Fulfillment dan Privasi				

Saya merasa Shopee selalu memberikan ketepatan pelayanan dan informasi terkait ketersediaan stok produk				
Shopee memberikan transparansi harga saat melakukan pembelian produk				
Platform <i>e-commerce</i> Shopee memberikan jaminan bahwa data tidak akan diserahkan kepada pihak lain dan keamanan informasi pelanggan terjamin aman.				

Customer Satisfaction (X_2)

Pernyataan	STS	TS	S	SS
Repurchase				
Shopee memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga saya melakukan pembelian				

berulang pada platform <i>e-commerce</i> yang sama				
Dengan kualitas platform yang baik, saya akan kembali menggunakan Shopee sebagai platform untuk berbelanja online				
Kesediaan memberikan rekomendasi				
Saya akan merekomendasikan Shopee sebagai salah satu platform <i>e-commerce</i> belanja online dengan kualitas produk yang baik				
Saya akan mempromosikan shopee sebagai salah satu platform terpercaya dalam berbelanja <i>online</i>				
Kesesuaian Harapan				
Saya mendapatkan kenyamanan, kemudahan, dan kesesuaian produk maupun layanan jasa				

dalam platform <i>e-commerce</i> Shopee				
Berbelanja di Shopee merupakan pengalaman yang memuaskan dan sesuai dengan harapan saya				

Customer Trust (X₃)

Pernyataan	STS	TS	S	SS
Ability dan Trust				
Shopee memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan dan produk yang berkualitas bagi pelanggan				
Saya merasa bahwa platform <i>e-commerce</i> shopee memiliki kemampuan yang baik untuk menjaga kepercayaan terkait keamanan informasi data pribadi konsumen				
Platform <i>e-commerce</i> Shopee memberikan				

kepuasan dan kenyamanan dalam bertransaksi				
Platform <i>e-commerce</i> Shopee telah diakui keberadaannya oleh pihak lain, seperti supplier, distributor, dan jasa pengiriman				
Kebaikan Hati				
Shopee selalu memberikan pelayanan terbaik dan kepuasan terhadap pelanggannya				
<i>Integrity</i>				
Saya merasa bahwa Shopee akan selalu menjaga reputasi baiknya dengan memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan				
Shopee memberikan edukasi perlindungan dan keamanan akun dengan menerapkan beberapa verifikasi tambahan				

Repurchase Intention (Y)

Pernyataan	STS	TS	S	SS
Penggunaan platform e-commerce yang sama secara berulang				
Saya menggunakan platform <i>e-commerce</i> Shopee untuk melakukan pembelian produk secara berulang				
Merekomendasikan produk atau layanan yang telah digunakan				
Saya membicarakan hal positif tentang kualitas produk di platform <i>e-commerce</i> Shopee pada kerabat saya				
Saya menyarankan orang-orang terdekat untuk berbelanja di Shopee karena kualitas layanan yang baik				
Menetapkan produk atau layanan yang telah digunakan sebagai opsi utama dalam preferensi belanja konsumen				
Saya menjadikan Shopee sebagai opsi teratas platform <i>e-commerce</i> untuk berbelanja online				

daripada platform lainnya				
Dorongan untuk selalu menggali informasi terkait produk atau layanan yang diinginkan				
Saya ingin mengetahui lebih banyak informasi terkait produk atau layanan pada platform e-commerce shopee sehingga membuat saya berminat untuk membeli kembali di platform ini				
Saya selalu menggali informasi mengenai promo atau diskon <i>sale</i> produk yang akan tersedia di platform e-commerce Shopee				

Lampiran 1.2 Tabulasi Data Variabel E-Service Quality (X₁)

No Responden	Electronic Service Quality (X ₁)							Total X ₁
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	4	4	3	3	4	3	4	25
2	4	4	4	3	3	4	4	26
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	3	3	3	4	3	23
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	3	4	4	4	4	4	27
7	3	3	3	4	4	4	3	24
8	4	4	3	3	2	4	3	23
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	3	3	4	3	3	4	3	23
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	4	4	3	3	3	4	3	24
13	4	3	3	3	3	2	3	21
14	4	4	4	4	3	2	2	23
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	3	4	4	4	3	3	3	24
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	4	3	4	3	4	4	26
19	4	4	3	3	4	4	4	26
20	4	3	3	4	4	4	4	26
21	3	3	2	3	3	2	4	20
22	3	3	3	3	4	4	4	24
23	4	4	4	3	3	4	3	25
24	3	3	3	4	4	4	3	24
25	4	4	4	3	4	4	4	27
26	4	4	4	2	2	3	2	21
27	4	3	3	2	3	3	3	21
28	3	3	3	2	2	3	3	19
29	3	3	2	2	3	3	3	19
30	4	4	4	3	3	4	3	25
31	4	4	3	3	2	3	3	22
32	4	4	4	4	3	4	3	26
33	4	4	3	4	3	3	4	25
34	4	4	3	2	3	3	2	21
35	4	4	4	3	3	3	3	24
36	3	4	4	4	3	4	4	26
37	4	4	3	3	3	4	3	24
38	4	4	4	3	3	3	3	24
39	4	4	3	3	4	4	2	24
40	3	4	3	2	3	3	2	20
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	3	3	4	3	3	3	3	22
43	4	4	3	3	4	4	4	26
44	4	4	3	2	4	4	3	24
45	4	4	4	4	4	4	4	28

46	4	4	3	2	3	3	2	21
47	3	3	3	3	3	4	3	22
48	3	3	4	3	4	4	4	25
49	4	4	3	3	3	3	3	23
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	4	4	3	3	4	3	25
52	3	3	4	3	4	4	3	24
53	3	3	4	2	2	3	3	20
54	4	3	4	3	3	3	4	24
55	4	3	4	2	3	4	3	23
56	4	4	4	3	4	4	4	27
57	4	3	3	4	4	3	4	25
58	3	4	4	3	3	3	3	23
59	4	4	4	4	4	3	4	27
60	3	4	4	4	3	4	4	26
61	3	3	3	4	4	3	4	24
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	3	4	4	3	4	26
64	4	4	3	3	3	3	4	24
65	4	3	3	4	4	3	4	25
66	4	4	4	4	3	3	4	26
67	4	3	4	4	3	4	4	26
68	4	3	4	3	4	4	4	26
69	3	3	3	4	3	4	3	23
70	4	3	4	3	3	3	3	23
71	3	4	4	3	3	4	4	25
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	3	4	3	4	4	4	4	26
74	4	3	4	4	3	3	3	24
75	4	3	3	4	4	4	3	25
76	4	3	4	3	3	4	3	24
77	4	3	4	3	3	3	4	24
78	3	4	4	3	3	3	4	24
79	3	4	3	4	4	3	4	25
80	3	4	4	3	3	3	4	24
81	3	4	4	3	3	4	3	24
82	4	3	4	3	3	4	3	24
83	4	3	4	3	4	4	3	25
84	4	3	4	4	3	4	3	25
85	4	3	4	3	3	3	4	24
86	3	4	4	3	3	4	3	24
87	4	3	4	3	3	4	3	24
88	4	3	4	4	3	4	4	26
89	3	3	3	4	3	4	4	24
90	3	3	4	4	4	3	4	25
91	4	3	4	4	3	3	3	24
92	4	3	3	4	4	3	4	25
93	3	4	4	4	3	4	3	25
94	3	4	4	4	3	3	4	25

JAYA.S

95	4	4	4	3	3	4	3	25
96	3	4	3	4	4	4	4	26
97	3	3	4	4	3	3	3	23
98	3	3	4	3	4	4	3	24
99	3	3	4	4	4	4	4	26
100	4	4	3	3	4	4	4	26
101	4	4	4	4	3	4	4	27
102	3	4	4	3	3	3	4	24
103	4	4	3	4	3	4	4	26
104	4	4	3	3	4	4	4	26
105	4	3	4	4	4	4	3	26
106	3	4	4	4	3	4	4	26
107	3	4	4	4	3	3	4	25
108	4	3	4	3	4	4	3	25
109	4	3	3	4	4	4	3	25
110	4	4	3	3	3	4	3	24
111	4	3	4	4	4	3	3	25
112	4	4	3	4	4	4	4	27
113	4	3	4	4	4	3	3	25
114	4	4	3	4	4	3	3	25
115	4	3	3	4	4	4	3	25
116	4	3	4	4	3	4	4	26
117	4	4	3	3	4	4	4	26
118	3	4	4	4	3	4	4	26
119	4	3	3	4	4	3	3	24
120	4	4	3	3	4	3	4	25
121	3	4	4	4	3	4	4	26
122	3	4	4	4	4	3	3	25
123	3	4	4	3	3	3	4	24
124	3	4	4	4	3	4	3	25
125	4	4	3	3	4	3	3	24
126	4	3	4	3	4	3	3	24
127	4	3	3	4	3	3	4	24
128	4	3	4	4	4	4	4	27
129	4	3	3	3	4	3	4	24
130	4	4	4	4	3	3	3	25
131	4	3	3	4	3	4	4	25
132	4	3	4	3	4	4	3	25
133	4	3	4	4	4	3	4	26
134	4	3	4	4	4	4	3	26
135	4	3	4	4	4	4	4	27
136	4	4	3	4	4	3	4	26
137	4	3	4	4	3	4	3	25
138	4	4	3	4	4	4	4	27
139	4	3	4	4	3	3	3	24
140	4	3	3	3	4	3	4	24
141	4	3	3	4	3	3	3	23
142	4	3	3	4	3	3	3	23
143	3	3	4	2	3	4	4	23

J A Y A . S

144	3	3	4	4	3	4	4	25
-----	---	---	---	---	---	---	---	----



Lampiran 1.3 Tabulasi Data Variabel Customer Satisfaction (X₂)

No Responden	Customer Satisfaction (X ₂)						Total X ₂
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	3	3	4	4	4	22
2	3	4	4	4	4	4	23
3	4	4	4	4	4	4	24
4	3	2	3	4	3	4	19
5	4	3	3	3	3	4	20
6	4	4	3	4	3	4	22
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	4	3	3	3	3	19
9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	3	4	3	3	3	19
11	3	3	3	3	3	3	18
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	3	18
15	4	3	4	3	4	3	21
16	2	3	4	4	4	3	20
17	4	4	3	3	4	3	21
18	4	3	4	3	3	4	21
19	4	4	3	3	4	3	21
20	4	4	4	3	4	3	22
21	3	4	2	3	3	2	17
22	3	4	4	3	4	3	21
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	4	4	3	3	4	21
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	4	4	4	4	4	24
29	3	3	3	3	3	3	18
30	4	4	4	4	4	4	24
31	3	4	4	3	3	3	20
32	3	3	4	3	3	3	19
33	4	3	4	3	3	4	21
34	3	3	3	3	3	3	18
35	3	4	3	3	3	3	19
36	4	3	3	4	3	4	21
37	3	3	4	4	4	4	22
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	3	3	3	18
41	4	3	3	4	4	4	22
42	3	4	3	3	4	3	20
43	3	4	3	4	3	4	21
44	3	4	4	4	4	3	22
45	4	4	3	4	4	4	23
46	3	3	3	3	3	3	18

47	4	3	3	3	3	4	20
48	3	4	4	3	3	3	20
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	3	3	3	4	4	21
51	4	4	3	3	4	4	22
52	4	4	3	3	3	4	21
53	3	3	3	3	3	3	18
54	4	4	4	3	3	4	22
55	3	4	3	3	4	4	21
56	4	3	4	4	4	4	23
57	4	4	3	4	4	4	23
58	4	3	4	4	4	3	22
59	4	4	4	4	4	3	23
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	3	4	4	4	4	23
62	4	4	3	4	4	4	23
63	3	4	3	3	4	4	21
64	4	4	3	4	4	3	22
65	4	3	4	4	4	4	23
66	3	3	3	4	4	3	20
67	4	3	4	4	3	3	21
68	4	3	4	3	3	3	20
69	3	3	3	3	4	4	20
70	3	4	4	4	3	4	22
71	4	4	4	3	4	3	22
72	4	3	4	4	4	4	23
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	4	3	4	20
75	3	4	3	4	4	3	21
76	3	3	3	4	3	4	20
77	4	3	4	3	3	4	21
78	4	3	4	4	3	3	21
79	3	4	3	3	4	3	20
80	3	4	3	3	4	3	20
81	3	3	3	4	3	4	20
82	3	3	3	4	3	4	20
83	3	4	3	3	4	3	20
84	4	4	3	4	3	3	21
85	4	3	4	3	3	4	21
86	3	4	4	3	4	3	21
87	3	4	4	3	4	3	21
88	3	3	4	4	3	4	21
89	3	4	4	4	3	4	22
90	4	3	4	3	3	3	20
91	3	4	3	3	4	3	20
92	4	3	3	4	4	3	21
93	3	4	4	4	3	4	22
94	4	4	3	4	4	3	22
95	4	4	3	3	4	4	22
96	3	3	4	4	4	3	21
97	3	3	4	3	3	4	20

98	4	4	4	3	4	3	22
99	3	4	4	4	4	3	22
100	3	3	4	4	4	3	21
101	4	4	3	4	4	3	22
102	4	3	4	4	4	3	22
103	4	4	3	3	4	3	21
104	3	4	4	4	3	3	21
105	3	4	3	3	4	4	21
106	4	4	3	4	4	3	22
107	3	4	4	3	3	4	21
108	4	3	3	4	4	3	21
109	3	4	4	3	4	4	22
110	4	3	3	3	4	4	21
111	3	4	3	3	3	4	20
112	3	4	4	3	4	3	21
113	4	3	4	4	3	4	22
114	4	3	4	3	4	3	21
115	3	4	3	4	4	3	21
116	4	3	4	4	4	3	22
117	3	4	4	4	3	3	21
118	4	3	3	3	4	4	21
119	4	3	3	4	4	3	21
120	3	4	4	3	3	4	21
121	4	3	3	4	4	3	21
122	4	3	3	4	4	3	21
123	4	4	3	3	4	3	21
124	4	4	4	4	4	4	24
125	3	4	4	3	4	4	22
126	3	4	4	3	4	3	21
127	4	4	4	3	4	4	23
128	3	3	4	4	4	3	21
129	4	4	4	3	3	3	21
130	4	4	3	3	3	3	20
131	4	4	4	4	3	3	22
132	4	3	4	4	3	4	22
133	3	4	3	4	4	4	22
134	4	4	4	3	4	4	23
135	3	3	4	4	3	4	21
136	4	3	4	3	4	4	22
137	4	4	3	4	4	3	22
138	4	4	3	4	3	3	21
139	4	3	4	4	4	3	22
140	4	3	4	3	4	4	22
141	4	4	4	3	3	4	22
142	3	3	3	3	3	4	19
143	4	4	4	4	4	4	24
144	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 1.4 Tabulasi Data Variabel Customer Trust (X₃)

No Responden	Customer Trust (X ₃)							Total X ₃
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
1	3	4	3	4	3	4	4	25
2	3	3	3	4	3	3	3	22
3	4	3	4	4	4	4	4	27
4	3	4	4	4	4	3	3	25
5	4	4	3	4	4	4	4	27
6	4	4	4	4	3	3	4	26
7	2	3	4	3	3	3	3	21
8	4	3	3	4	3	3	3	23
9	3	4	4	3	3	4	4	25
10	3	3	3	4	3	3	3	22
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	3	3	4	4	3	4	4	25
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	3	3	3	3	3	3	3	21
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	3	4	4	4	3	3	4	25
17	3	3	4	3	4	3	4	24
18	3	4	4	3	4	4	3	25
19	4	4	3	3	4	3	4	25
20	3	3	3	4	4	4	3	24
21	4	2	3	3	3	4	4	23
22	3	3	3	3	3	3	3	21
23	3	3	4	4	3	4	4	25
24	4	3	3	4	4	4	3	25
25	4	4	4	4	3	4	4	27
26	3	2	3	3	2	3	3	19
27	3	3	3	3	3	4	3	22
28	4	3	3	3	3	3	3	22
29	3	3	3	4	3	3	3	22
30	4	3	4	4	4	4	3	26
31	4	3	3	3	3	4	4	24
32	3	3	4	4	3	3	4	24
33	4	4	3	3	3	4	3	24
34	3	3	3	3	3	3	3	21
35	3	2	3	3	2	3	3	19
36	3	3	3	3	4	3	3	22
37	4	3	4	4	3	4	3	25
38	3	3	4	4	3	3	2	22
39	3	2	3	3	3	4	2	20
40	3	3	3	3	3	3	3	21
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	3	4	3	3	3	3	3	22
43	3	3	4	4	3	3	4	24
44	3	3	3	4	3	3	3	22
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	3	3	3	3	3	3	3	21

47	4	3	4	4	3	3	4	25
48	3	3	3	3	3	3	3	21
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	3	4	4	4	3	3	4	25
51	4	3	4	4	3	3	4	25
52	4	4	4	3	3	3	4	25
53	3	3	4	4	3	3	3	23
54	4	4	3	3	4	3	3	24
55	4	4	4	4	3	3	3	25
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	3	3	3	4	4	4	4	25
58	3	4	3	3	3	4	4	24
59	3	4	3	3	3	3	4	23
60	3	4	3	4	4	4	3	25
61	3	4	4	4	4	3	3	25
62	3	4	3	4	3	4	3	24
63	3	4	4	3	4	3	4	25
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	3	3	3	4	4	3	24
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	3	3	3	3	4	3	3	22
68	3	4	4	3	4	4	4	26
69	4	4	4	3	3	4	3	25
70	3	4	3	3	3	4	3	23
71	3	4	3	3	3	4	4	24
72	4	4	4	3	3	4	3	25
73	4	4	4	4	4	4	3	27
74	3	3	3	4	3	4	4	24
75	4	3	3	4	3	4	4	25
76	3	3	4	4	4	3	3	24
77	4	3	3	4	4	4	3	25
78	4	4	4	3	4	3	3	25
79	3	4	4	3	4	3	3	24
80	4	3	4	3	3	4	3	24
81	3	4	4	3	4	4	3	25
82	4	4	3	4	3	3	3	24
83	3	3	4	4	3	3	4	24
84	4	3	4	3	3	3	4	24
85	3	3	3	4	3	4	4	24
86	4	4	3	3	3	4	3	24
87	4	3	4	3	3	4	3	24
88	3	4	4	3	4	3	3	24
89	3	3	4	4	3	4	3	24
90	3	4	3	3	4	4	3	24
91	3	3	4	4	4	3	4	25
92	3	4	3	4	4	3	4	25
93	4	3	4	4	3	4	4	26
94	3	4	4	4	4	3	3	25
95	4	3	3	4	4	3	4	25
96	3	4	4	4	3	3	3	24
97	4	3	3	4	3	4	3	24

98	4	4	3	4	3	4	4	26
99	3	3	4	4	4	3	4	25
100	3	4	3	3	4	4	4	25
101	4	4	3	3	3	4	3	24
102	3	4	3	3	3	4	4	24
103	4	4	3	4	3	3	4	25
104	4	4	3	3	4	3	4	25
105	3	3	4	4	4	3	4	25
106	3	4	4	4	3	4	3	25
107	4	3	3	4	4	4	3	25
108	3	4	4	3	3	4	4	25
109	3	4	4	3	4	4	4	26
110	3	4	4	3	3	4	4	25
111	3	4	3	3	4	4	3	24
112	3	4	4	4	4	3	4	26
113	4	4	4	3	3	4	4	26
114	4	3	4	4	4	4	3	26
115	4	3	4	4	3	3	4	25
116	4	4	3	3	4	4	3	25
117	4	4	3	4	3	4	4	26
118	4	3	3	4	4	4	4	26
119	4	3	4	4	3	4	4	26
120	4	3	4	3	4	3	3	24
121	3	3	4	4	4	3	3	24
122	4	3	4	4	3	4	3	25
123	3	4	3	3	3	4	3	23
124	4	4	3	3	4	3	3	24
125	4	4	4	4	3	3	3	25
126	4	4	4	3	3	4	4	26
127	4	3	3	3	4	4	3	24
128	3	3	4	4	3	3	3	23
129	4	4	3	4	4	3	4	26
130	4	4	4	4	3	4	4	27
131	3	4	3	4	4	3	4	25
132	4	3	4	4	4	4	4	27
133	3	3	3	4	4	4	4	25
134	4	4	4	4	4	4	4	28
135	4	4	4	3	3	4	4	26
136	4	3	4	4	3	4	4	26
137	4	4	4	3	4	4	4	27
138	3	3	3	4	3	4	3	23
139	4	4	3	3	3	3	3	23
140	4	3	4	4	4	4	4	27
141	4	3	4	4	4	4	3	26
142	4	3	4	4	3	3	3	24
143	4	4	4	4	4	4	4	28
144	4	4	4	4	4	4	4	28

Lampiran 1.5 Tabulasi Data Variabel Repurchase Intention (Y)

No Responden	Repurchase Intention (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	3	4	3	4	4	3	21
2	4	3	3	3	4	4	21
3	4	4	4	4	4	4	24
4	2	3	3	2	4	4	18
5	4	4	3	3	3	4	21
6	4	4	4	4	3	4	23
7	3	4	3	3	3	3	19
8	4	2	3	4	4	4	21
9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	3	4	4	3	3	20
11	3	3	3	3	3	3	18
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	3	3	3	4	3	20
15	4	4	4	4	3	3	22
16	4	4	3	3	2	4	20
17	4	3	4	3	4	3	21
18	4	4	3	4	4	4	23
19	3	3	3	4	3	2	18
20	4	4	4	3	3	3	21
21	3	2	4	4	4	4	21
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	3	4	4	4	4	23
24	3	4	3	4	4	4	22
25	4	4	4	4	3	4	23
26	3	2	3	3	3	3	17
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	3	3	3	3	4	20
29	3	2	3	2	3	3	16
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	3	3	3	4	3	20
32	4	3	3	3	4	3	20
33	4	3	3	3	4	4	21
34	2	3	2	3	3	3	16
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	3	3	3	3	20
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	3	3	4	3	2	19
39	4	3	3	3	3	4	20
40	3	3	3	4	3	4	20
41	4	4	4	4	4	4	24
42	3	3	3	3	3	4	19
43	4	4	4	3	3	3	21
44	4	3	4	4	3	4	22
45	4	4	3	4	3	4	22
46	2	3	2	3	3	3	16

47	4	3	3	2	3	4	19
48	3	4	3	3	3	3	19
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	3	3	2	3	3	18
51	4	3	4	4	3	4	22
52	4	3	3	4	4	3	21
53	3	3	3	4	3	4	20
54	4	4	3	4	3	3	21
55	4	3	3	4	3	4	21
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	4	4	3	4	3	21
58	4	3	4	4	4	4	23
59	4	4	4	4	3	3	22
60	4	4	3	3	4	4	22
61	4	4	4	3	3	3	21
62	3	4	4	4	3	4	22
63	4	3	4	4	3	3	21
64	3	4	4	4	4	4	23
65	4	4	4	4	3	4	23
66	4	3	3	3	4	4	21
67	3	3	4	4	4	4	22
68	3	4	4	3	4	4	22
69	4	4	4	4	3	3	22
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	3	4	4	4	3	22
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	3	4	4	3	3	21
75	3	3	4	4	4	3	21
76	3	4	3	3	3	4	20
77	3	4	3	4	3	3	20
78	3	4	4	3	3	3	20
79	4	3	4	4	4	3	22
80	3	4	3	4	3	3	20
81	3	4	3	4	3	3	20
82	3	4	3	3	4	3	20
83	4	3	4	4	3	4	22
84	4	3	4	3	3	4	21
85	4	3	4	4	3	4	22
86	3	4	3	3	4	3	20
87	4	4	3	4	3	3	21
88	4	4	3	4	3	3	21
89	3	3	4	4	3	3	20
90	3	3	4	4	3	4	21
91	3	4	3	3	4	3	20
92	3	3	4	4	4	3	21
93	3	4	4	4	4	4	23
94	3	4	3	4	3	3	20
95	4	3	3	4	4	3	21
96	4	4	3	4	3	3	21
97	4	3	4	4	4	3	22

98	3	4	4	4	3	3	21
99	3	4	4	4	4	3	22
100	4	4	3	3	4	4	22
101	4	4	4	4	3	3	22
102	4	3	4	4	4	3	22
103	4	4	3	4	3	4	22
104	4	3	4	4	4	3	22
105	3	4	4	3	3	4	21
106	3	3	4	4	4	3	21
107	4	4	3	3	4	4	22
108	4	4	4	4	3	4	23
109	3	4	3	4	4	3	21
110	4	3	3	3	4	4	21
111	3	4	4	3	4	4	22
112	3	3	3	4	3	4	20
113	3	3	4	4	4	3	21
114	4	4	3	4	4	3	22
115	4	3	4	3	4	3	21
116	3	3	4	4	4	3	21
117	3	4	4	3	4	4	22
118	3	4	4	3	3	4	21
119	4	4	3	3	4	4	22
120	4	4	3	4	4	3	22
121	4	4	3	4	3	3	21
122	3	4	4	4	3	4	22
123	3	4	3	3	4	3	20
124	4	3	4	3	4	4	22
125	4	4	4	3	3	4	22
126	4	4	3	4	4	4	23
127	4	3	4	4	3	3	21
128	4	4	4	3	4	4	23
129	4	4	4	4	3	4	23
130	4	3	4	4	4	4	23
131	4	4	3	4	3	4	22
132	3	4	3	4	3	3	20
133	3	4	3	4	3	3	20
134	3	3	3	4	4	4	21
135	3	3	4	4	3	4	21
136	3	3	4	3	4	3	20
137	3	4	4	3	3	3	20
138	4	3	4	4	4	3	22
139	3	3	3	4	3	3	19
140	3	3	3	4	4	3	20
141	4	3	3	4	4	3	21
142	4	4	4	4	3	3	22
143	4	4	4	4	4	4	24
144	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 1.6 Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.458	1.25409

a. Predictors: (Constant), Customer Trust, Electronic Service Quality, Customer Satisfaction

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	194.809	3	64.936	41.288	.000 ^b
	Residual	220.184	140	1.573		
	Total	414.993	143			

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

b. Predictors: (Constant), Customer Trust, Electronic Service Quality, Customer Satisfaction


Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.752	1.693		1.625	.106
	Electronic Service Quality	.121	.067	.133	1.797	.075
	Customer Satisfaction	.400	.081	.376	4.916	.000
	Customer Trust	.282	.069	.311	4.076	.000

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

Lampiran 1.7 Formulir Pengajuan Sidang Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Rekaman


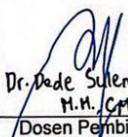
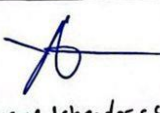

Nama Mahasiswa : Asyila Shamara Nugroho
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021076
 Judul Skripsi/TA : PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA

 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
 : 2.
 Dosen Penguji : 1. JAD :
 : 2. JAD :
 : 3. JAD :
 Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal:


Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, 14 Juni 2024

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
 Asyila Shamara Mahasiswa	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA Dosen Pembimbing	 Yusuf Iskandar, S.Si, M.M. Koordinator Skripsi/TA	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA Kaprodi

Lampiran 1.8 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-02
		No. Rekaman



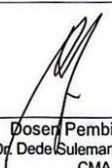
Nama Mahasiswa : Asyila Shamara Nugroho
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021076
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Electronic Service Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention pada Platform E-Commerce Shopee Indonesia (Studi Kasus pada Konsumen E-Commerce Shopee Indonesia)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.


Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA	03100548503	Lektor
2			

Tangerang Selatan, 29 April 2024

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Koordinator Skripsi/TA Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Kaprodi Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA	Dosen Pembimbing 1 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 1.9 Formulir Pembimbingan Skripsi/TA

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Rekam

Nama Mahasiswa : Asyila Shamara Nugroho
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021076
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Analisis pengaruh e-service quality, customer satisfaction, dan customer trust terhadap repurchase intention (studi kasus pada pelanggan e-commerce Shopee Kota Tangerang Selatan)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	21 Februari 2024	Revisi BAB I terkait trust dan mengapa trust penting untuk dibangun		
2	5 Maret 2024	Revisi BAB I dan BAB II		
3	14 Maret 2024	Revisi BAB II dan ACC BAB I		
4	10 Maret 2024	Revisi BAB II : Penelitian Terdahulu, Penulisan Sumber, Hipotesis 3-5 peneliti		
5	22 Maret 2024	ACC BAB II, Revisi Dimensi Indikator BAB III		
6	25 Maret 2024	ACC BAB III		
7	2 Mei 2024	Pengajuan Kuesioner dan BAB IV		
8	11 Juni 2024	Revisi Pembahasan BAB IV		

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

Mahasiswa	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2



FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA

SPT-1/03/SOP-28/F-03

No. Rekam

Nama Mahasiswa : Asyila Shamara
Prodi/NIM : Manajemen / 2020021076
Judul Skripsi/TA yang diajukan : PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER







SATISFACTION, DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP
REPURCHASE INTENTION PADA PLATFORM E-COMMERCE
SHOPEE INDONESIA

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
9	13 Juni 2024	Revisi Pembahasan BAB IV		
10	13 Juni 2024	ACC BAB IV		
11	14 Juni 2024	ACC BAB V		
12				
13				
14				
15				
16				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

Asyila Shamara Nugroho	Dr. Dede Suleman S.E., M.M.,CMA.	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 1.10 Pembimbingan Skripsi MyUpj

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
1	21 Februari 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Revisi BAB 1	✓	
2	5 Maret 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Revisi Bab 1 dan Bab 2	✓	
3	14 Maret 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	ACC BAB 1	✓	
4	18 Maret 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Revisi BAB 2	✓	
5	22 Maret 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	ACC BAB 2 dan Revisi BAB III	✓	
6	25 Maret 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	ACC BAB 3	✓	

No	Tanggal	Dosen Pembimbing	Topik	Disetujui	Aksi
7	2 Mei 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Pengajuan Kuesioner dan Bab IV	✓	
8	11 Juni 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Revisi Bab IV	✓	
9	13 Juni 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Revisi Pembahasan BAB IV	✓	
10	13 Juni 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	Revisi BAB IV Pembahasan Uji t	✓	
11	14 Juni 2024	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.	ACC BAB IV dan BAB V	✓	



Lampiran 1.11 Formulir Revisi Skripsi/TA Dosen Penguji 1

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Asyila Shamara Nugroho
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021076
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Electronic Service Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Pada Platform E-commerce Shopee Indonesia
 (Studi Kasus pada Konsumen E-Commerce Shopee di Tangerang Selatan)
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
 2.
 Dosen Penguji : 1. Windarko S.T., M.M.
 2. Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.
 Jadwal Sidang : 1 April 2024

Revisi yang dilakukan :

1. Literasi terdahulu sudah di update ke tahun 2019-2024 pada BAB I Proposal Skripsi
2. Format penulisan halaman, sub-bab, dan sumber tertera pada gambar telah ditambahkan dalam BAB I dan BAB II Proposal Skripsi

Tangerang Selatan, 29 April 2024



Windarko S.T., M.M.

Lampiran 1.12 Formulir Revisi Skripsi/TA Dosen Penguji 2


 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Asyila Shamara Nugroho
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021076
 Judul Skripsi/TA : Pengaruh Electronic Service Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Pada Platform E-commerce Shopee Indonesia (Studi Kasus pada Konsumen E-Commerce Shopee di Tangerang Selatan)
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
 2.
 Dosen Penguji : 1. Windarko S.T., M.M.
 2. Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.
 Jadwal Sidang : 1 April 2024

Revisi yang dilakukan :

1. Untuk variable dalam Bahasa Inggris telah dimiringkan dan diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia pada Bab I Proposal Skripsi
2. Gap Penelitian pada latar belakang telah diperjelas dengan menggunakan kalimat penjelas
3. Untuk BAB II Proposal Skripsi, referensi dari jurnal internasional dan buku telah ditambahkan dalam bab ini

Tangerang Selatan, 29 April 2024



Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.