

# LAMPIRAN



## Lampiran 1: Kuesioner penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan tentang kepercayaan, kualitas layanan, kepuasan, terhadap minat beli ulang yang terjadi pada konsumen yang berbelanja *melalui e-commerce* di Semarang. Oleh karena itu, disela-sela kesibukan saudara/I. saya memohon dengan hormat kesediaannya untuk dapat mengisi kusioner sebagai berikut ini. Atas kesediaan saudara/i sekalian untuk mengisi kusioner ini saya mengucapkan banyak terima kasih.

#### KARAKTERISTIK RESPONDEN

1	Nama :
2	Pendidikan terakhir :  a. SMP  b. SMA  c. S1  d. S2
3	Usia :  a. <= 20tahun  b. 20 - 28 tahun  c. 29 - 41tahun  d. > 41 tahun
4	Pekerjaan :  a. Pelajar / mahasiswa  b. PNS / ASN

	<ul style="list-style-type: none"><li>c. Militer</li><li>d. Pegawai swasta</li><li>e. Wiraswasta</li></ul>
5	<p>Total belanja perbulan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. <math>\leq</math> Rp. 500.000</li><li>b. Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000</li><li>c. Rp. 1.500.001 – Rp. 2.500.000</li><li>d. <math>&gt;</math> Rp. 2.500.000</li></ul>
6	<p>Presentase belanja online :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. <math>\leq</math> 10%</li><li>b. 11% - 20%</li><li>c. 21% - 30%</li><li>d. 31% - 40%</li><li>e. <math>&gt;</math> 40%</li></ul>

### DAFTAR KUSIONER

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap pertanyaan yang anda pilih.

Keterangan :

SS : sangat setuju

S : setuju

N : netral

TS : tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kepercayaan</b>						
1.	Saya percaya berbelanja melalui marketplace tempat saya belanja karena merupakan basis teknologi terbaru					
2.	Saya percaya berbelanja melalui marketplace tempat saya belanja karena memiliki reputasi yang baik					
3.	Saya percaya berbelanja melalui marketplace tempat saya belanja sehingga siap menerima apapun resiko yang di berikan					
<b>Kualitas Layanan</b>						
1.	Barang yang di jual pada marketplace tempat saya belanja mempunyai kualitas yang baik					
2.	Barang yang di jual pada marketplace tempat					

	saya belanja sesuai dengan yang ada pada diskripsi atau spesifikasi produk					
3.	Penjual pada marketplace tempat saya belanja memberikan tanggapan cepat pada saat konsumen berkonsultasi akan produk yang hendak di beli					
4.	Marketplace tempat saya belanja memiliki ulasan-ulasan yang baik sehingga memberikan rasa aman pada saat berbelanja					
5.	saya berbelanja melalui marketplace karena penjual memberikan fasilitas pengembalian barang jika terjadi kerusakan selama masa pengiriman barang					
<b>Kepuasan</b>						
1.	Saya mendapatkan kualitas barang sesuai dengan janji selama berbelanja melalui marketplace tempat saya belanja					
2.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik selama berbelanja melalui marketplace tempat saya belanja					
3.	Saya mendapatkan kepuasan selam berbelanja melalui marketplace tempat saya belanja					
<b>Minat Beli Ulang</b>						

1.	Saya akan lebih sering menggunakan marketplace tempat saya belanja sebagai sarana berbelanja					
2.	Saya akan tetap menggunakan marketplace tempat saya belanja walaupun terdapat banyak sekali pilihan marketplace yang ada					
3.	Saya akan merekomendasikan marketplace tempat saya belanja kepada teman ataupun keluarga					

## Lampiran 2: Tabulasi Data

### Tabulasi Data Variabel Kepercayaan

No	Kepercayaan			Total
1	4	4	5	<b>13</b>
2	5	4	5	<b>14</b>
3	4	4	4	<b>12</b>
4	5	4	4	<b>13</b>
5	5	4	5	<b>14</b>
6	4	5	4	<b>13</b>
7	5	5	5	<b>15</b>
8	4	4	4	<b>12</b>
9	4	3	4	<b>11</b>
10	5	4	5	<b>14</b>
11	4	4	4	<b>12</b>
12	4	3	3	<b>10</b>
13	4	4	4	<b>12</b>
14	3	4	4	<b>11</b>
15	5	5	5	<b>15</b>
16	5	4	4	<b>13</b>
17	4	5	4	<b>13</b>
18	5	4	5	<b>14</b>
19	5	5	3	<b>13</b>
20	4	4	4	<b>12</b>
21	4	4	4	<b>12</b>
22	4	4	5	<b>13</b>
23	4	3	3	<b>10</b>
24	4	4	4	<b>12</b>
25	4	5	4	<b>13</b>
26	4	4	4	<b>12</b>
27	4	4	4	<b>12</b>
28	4	4	3	<b>11</b>
29	4	4	3	<b>11</b>
30	4	3	3	<b>10</b>
31	5	5	5	<b>15</b>
32	4	4	4	<b>12</b>
33	3	3	3	<b>9</b>
34	4	4	4	<b>12</b>
35	5	4	4	<b>13</b>

No	Kepercayaan			Total
36	4	4	4	<b>12</b>
37	4	3	4	<b>11</b>
38	4	3	3	<b>10</b>
39	5	4	4	<b>13</b>
40	4	4	4	<b>12</b>
41	4	4	4	<b>12</b>
42	3	4	4	<b>11</b>
43	3	3	3	<b>9</b>
44	4	3	4	<b>11</b>
45	3	3	3	<b>9</b>
46	3	4	3	<b>10</b>
47	3	4	3	<b>10</b>
48	3	4	4	<b>11</b>
49	4	4	4	<b>12</b>
50	4	4	4	<b>12</b>
51	5	4	5	<b>14</b>
52	4	4	4	<b>12</b>
53	4	4	4	<b>12</b>
54	4	3	4	<b>11</b>
55	3	4	2	<b>9</b>
56	4	4	4	<b>12</b>
57	4	4	4	<b>12</b>
58	3	3	3	<b>9</b>
59	4	4	4	<b>12</b>
60	4	4	4	<b>12</b>
61	3	4	4	<b>11</b>
62	5	4	5	<b>14</b>
63	3	2	3	<b>8</b>
64	5	4	5	<b>14</b>
65	4	3	3	<b>10</b>
66	4	4	3	<b>11</b>
67	4	4	4	<b>12</b>
68	5	4	4	<b>13</b>
69	3	3	3	<b>9</b>
70	4	4	4	<b>12</b>



No	Kepercayaan			Total
71	4	4	4	<b>12</b>
72	4	4	4	<b>12</b>
73	4	4	5	<b>13</b>
74	4	3	4	<b>11</b>
75	4	4	4	<b>12</b>
76	4	4	3	<b>11</b>
77	3	3	4	<b>10</b>
78	4	4	4	<b>12</b>
79	3	3	3	<b>9</b>
80	5	5	5	<b>15</b>
81	4	4	4	<b>12</b>
82	4	4	4	<b>12</b>
83	5	5	5	<b>15</b>
84	4	4	4	<b>12</b>
85	5	5	5	<b>15</b>
86	5	4	5	<b>14</b>
87	4	4	4	<b>12</b>
88	4	4	5	<b>13</b>
89	4	3	4	<b>11</b>
90	3	4	3	<b>10</b>
91	4	5	4	<b>13</b>
92	4	4	3	<b>11</b>
93	3	4	3	<b>10</b>
94	5	4	5	<b>14</b>
95	4	4	4	<b>12</b>
96	4	3	3	<b>10</b>
97	5	5	4	<b>14</b>
98	4	4	4	<b>12</b>
99	5	5	5	<b>15</b>
100	5	5	5	<b>15</b>

**Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan**

No	Kualitas Layanan					Total
1	4	4	4	4	4	<b>20</b>
2	3	5	5	5	5	<b>23</b>
3	4	4	4	4	4	<b>20</b>
4	4	3	4	4	3	<b>18</b>
5	4	4	4	4	4	<b>20</b>
6	4	4	3	4	4	<b>19</b>
7	4	5	5	4	5	<b>23</b>
8	4	4	4	4	3	<b>19</b>
9	4	4	5	4	4	<b>21</b>
10	4	5	5	5	4	<b>23</b>
11	4	4	4	4	3	<b>19</b>
12	3	3	4	3	3	<b>16</b>
13	4	3	3	4	4	<b>18</b>
14	3	3	3	3	3	<b>15</b>
15	4	4	4	4	4	<b>20</b>
16	4	4	4	4	4	<b>20</b>
17	4	4	4	4	4	<b>20</b>
18	4	4	4	4	3	<b>19</b>
19	4	4	3	4	4	<b>19</b>
20	4	4	4	4	4	<b>20</b>
21	3	4	4	4	3	<b>18</b>
22	3	3	4	4	3	<b>17</b>
23	3	3	3	3	3	<b>15</b>
24	4	4	4	5	4	<b>21</b>
25	3	3	3	4	3	<b>16</b>
26	3	3	4	4	3	<b>17</b>
27	4	4	4	3	4	<b>19</b>
28	4	4	3	3	4	<b>18</b>
29	5	5	4	5	4	<b>23</b>
30	2	2	3	3	2	<b>12</b>
31	5	5	5	5	5	<b>25</b>
32	4	4	4	4	4	<b>20</b>
33	3	3	3	3	4	<b>16</b>
34	4	4	4	4	3	<b>19</b>
35	4	4	4	4	4	<b>20</b>

No	Kualitas Layanan					Total
36	4	4	4	4	4	<b>20</b>
37	3	4	3	3	4	<b>17</b>
38	4	4	4	4	3	<b>19</b>
39	3	3	3	2	3	<b>14</b>
40	4	4	4	3	4	<b>19</b>
41	4	3	4	3	4	<b>18</b>
42	3	4	3	4	4	<b>18</b>
43	3	3	3	3	4	<b>16</b>
44	3	3	3	3	4	<b>16</b>
45	2	2	2	2	3	<b>11</b>
46	4	4	4	4	3	<b>19</b>
47	4	2	2	4	3	<b>15</b>
48	3	4	3	3	4	<b>17</b>
49	3	3	3	3	3	<b>15</b>
50	4	4	4	4	4	<b>20</b>
51	4	4	3	4	4	<b>19</b>
52	4	3	3	4	3	<b>17</b>
53	3	3	3	4	3	<b>16</b>
54	3	4	4	4	3	<b>18</b>
55	4	4	4	4	4	<b>20</b>
56	3	3	3	4	3	<b>16</b>
57	3	3	4	4	3	<b>17</b>
58	4	3	3	3	4	<b>17</b>
59	5	5	5	5	5	<b>25</b>
60	4	4	3	4	4	<b>19</b>
61	4	4	4	4	4	<b>20</b>
62	4	4	4	4	3	<b>19</b>
63	3	3	3	3	3	<b>15</b>
64	3	3	3	3	3	<b>15</b>
65	3	3	4	4	3	<b>17</b>
66	3	3	4	3	3	<b>16</b>
67	3	3	3	3	3	<b>15</b>
68	5	5	5	4	5	<b>24</b>
69	3	3	3	3	4	<b>16</b>
70	4	4	3	4	4	<b>19</b>

No	Kualitas Layanan					Total
71	4	3	4	3	3	17
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	4	16
75	4	3	4	3	4	18
76	4	3	4	4	3	18
77	3	3	3	4	4	17
78	4	4	4	4	4	20
79	3	3	3	3	4	16
80	3	3	3	3	3	15
81	4	4	4	4	4	20
82	5	4	4	5	5	23
83	5	5	5	4	5	24
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	3	19
86	3	4	3	3	4	17
87	3	3	3	3	3	15
88	5	5	4	5	5	24
89	4	4	4	3	3	18
90	3	3	3	4	4	17
91	5	4	4	4	5	22
92	3	4	4	4	3	18
93	4	3	3	3	3	16
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	3	19
96	4	4	3	4	3	18
97	5	5	4	5	4	23
98	3	4	4	4	5	20
99	5	5	5	5	5	25
100	5	5	5	5	5	25

**Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Kepuasan Pelanggan			Total
1	5	5	4	14
2	5	5	5	15
3	4	3	4	11
4	4	4	4	12
5	3	4	4	11
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	3	4	4	11
10	4	5	5	14
11	3	3	4	10
12	3	3	3	9
13	4	3	3	10
14	4	3	4	11
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	3	4	4	11
19	3	4	4	11
20	4	4	4	12
21	5	4	4	13
22	5	5	4	14
23	2	2	2	6
24	3	3	4	10
25	3	3	3	9
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	3	4	3	10
29	4	5	5	14
30	3	3	3	9
31	5	5	5	15
32	3	4	4	11
33	3	3	2	8
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12

No	Kepuasan Pelanggan			Total
36	4	4	3	11
37	3	4	4	11
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	4	4	11
41	4	4	4	12
42	4	3	3	10
43	4	2	3	9
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	4	10
47	3	2	2	7
48	3	3	3	9
49	3	3	3	9
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	3	4	11
53	5	5	5	15
54	3	4	3	10
55	5	4	4	13
56	2	3	3	8
57	3	4	4	11
58	3	3	3	9
59	4	4	3	11
60	3	3	3	9
61	4	4	4	12
62	5	4	4	13
63	4	3	3	10
64	4	3	4	11
65	4	4	3	11
66	3	3	3	9
67	4	3	5	12
68	4	4	4	12
69	2	2	2	6
70	3	3	3	9

No	Kepuasan Pelanggan			Total
71	3	3	3	<b>9</b>
72	4	4	4	<b>12</b>
73	4	4	4	<b>12</b>
74	3	3	3	<b>9</b>
75	3	4	3	<b>10</b>
76	4	4	4	<b>12</b>
77	3	3	3	<b>9</b>
78	4	5	5	<b>14</b>
79	3	3	4	<b>10</b>
80	5	5	5	<b>15</b>
81	3	3	3	<b>9</b>
82	4	4	4	<b>12</b>
83	4	4	5	<b>13</b>
84	4	3	4	<b>11</b>
85	4	4	5	<b>13</b>
86	4	4	3	<b>11</b>
87	3	4	3	<b>10</b>
88	4	4	4	<b>12</b>
89	3	4	3	<b>10</b>
90	4	3	4	<b>11</b>
91	4	4	4	<b>12</b>
92	3	3	3	<b>9</b>
93	2	3	3	<b>8</b>
94	4	4	5	<b>13</b>
95	4	4	3	<b>11</b>
96	3	3	3	<b>9</b>
97	5	4	5	<b>14</b>
98	5	3	4	<b>12</b>
99	5	5	5	<b>15</b>
100	5	5	5	<b>15</b>

**Tabulasi Data Variabel Minat Beli Ulang**

No	Minat Beli Ulang			Total
1	4	4	5	<b>13</b>
2	5	5	4	<b>14</b>
3	4	4	3	<b>11</b>
4	4	4	4	<b>12</b>
5	4	5	4	<b>13</b>
6	4	4	3	<b>11</b>
7	4	5	5	<b>14</b>
8	5	4	4	<b>13</b>
9	4	4	4	<b>12</b>
10	5	4	4	<b>13</b>
11	4	3	3	<b>10</b>
12	3	3	3	<b>9</b>
13	3	5	4	<b>12</b>
14	3	3	3	<b>9</b>
15	4	4	4	<b>12</b>
16	4	4	4	<b>12</b>
17	4	4	4	<b>12</b>
18	5	4	4	<b>13</b>
19	4	4	4	<b>12</b>
20	4	4	3	<b>11</b>
21	4	5	4	<b>13</b>
22	5	5	5	<b>15</b>
23	3	3	3	<b>9</b>
24	4	4	4	<b>12</b>
25	4	3	3	<b>10</b>
26	4	4	4	<b>12</b>
27	4	4	4	<b>12</b>
28	3	3	3	<b>9</b>
29	5	4	4	<b>13</b>
30	3	3	4	<b>10</b>
31	4	4	4	<b>12</b>
32	4	3	3	<b>10</b>
33	4	4	4	<b>12</b>
34	4	4	4	<b>12</b>
35	5	5	4	<b>14</b>

No	Minat Beli Ulang			Total
36	4	4	4	<b>12</b>
37	3	3	4	<b>10</b>
38	3	4	4	<b>11</b>
39	3	4	4	<b>11</b>
40	4	4	5	<b>13</b>
41	4	4	4	<b>12</b>
42	4	4	3	<b>11</b>
43	3	3	2	<b>8</b>
44	3	3	3	<b>9</b>
45	3	3	3	<b>9</b>
46	4	3	3	<b>10</b>
47	3	3	3	<b>9</b>
48	4	4	4	<b>12</b>
49	4	3	4	<b>11</b>
50	4	4	4	<b>12</b>
51	4	4	3	<b>11</b>
52	4	3	3	<b>10</b>
53	3	4	4	<b>11</b>
54	3	4	3	<b>10</b>
55	3	4	4	<b>11</b>
56	3	3	4	<b>10</b>
57	4	3	3	<b>10</b>
58	4	4	4	<b>12</b>
59	4	4	4	<b>12</b>
60	4	4	4	<b>12</b>
61	4	4	2	<b>10</b>
62	4	4	4	<b>12</b>
63	3	3	2	<b>8</b>
64	5	4	4	<b>13</b>
65	3	4	4	<b>11</b>
66	4	4	4	<b>12</b>
67	4	5	5	<b>14</b>
68	4	5	5	<b>14</b>
69	2	3	3	<b>8</b>
70	4	4	5	<b>13</b>

No	Minat Beli Ulang			Total
71	3	3	3	<b>9</b>
72	4	4	4	<b>12</b>
73	4	3	4	<b>11</b>
74	4	3	3	<b>10</b>
75	3	4	4	<b>11</b>
76	4	3	3	<b>10</b>
77	4	4	4	<b>12</b>
78	4	5	4	<b>13</b>
79	4	3	3	<b>10</b>
80	4	5	4	<b>13</b>
81	3	3	3	<b>9</b>
82	4	4	4	<b>12</b>
83	4	4	4	<b>12</b>
84	4	3	3	<b>10</b>
85	5	5	4	<b>14</b>
86	3	3	3	<b>9</b>
87	3	3	4	<b>10</b>
88	5	4	4	<b>13</b>
89	4	4	3	<b>11</b>
90	4	3	3	<b>10</b>
91	4	5	5	<b>14</b>
92	3	4	4	<b>11</b>
93	3	3	3	<b>9</b>
94	4	4	4	<b>12</b>
95	4	3	3	<b>10</b>
96	3	4	4	<b>11</b>
97	5	5	4	<b>14</b>
98	4	4	4	<b>12</b>
99	5	5	5	<b>15</b>
100	5	5	5	<b>15</b>

### Lampiran 3: Hasil Olah Data

#### Hasil Uji Validitas

#### Kepercayaan

		Correlations			
		x1.1	x1.2	x1.3	Kepercayaan
x1.1	Pearson Correlation	1	.507**	.665**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.507**	1	.496**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.665**	.496**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	.864**	.782**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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



**Kualitas Layanan****Correlations**

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Kualitas Layanan
x2.1	Pearson Correlation	1	.701**	.584**	.624**	.558**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.701**	1	.719**	.677**	.651**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.584**	.719**	1	.599**	.443**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.624**	.677**	.599**	1	.438**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.558**	.651**	.443**	.438**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.841**	.912**	.811**	.806**	.752**	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).

### Kepuasan Pelanggan

		Correlations			
		y1.1	y1.2	y1.3	Kepuasan
y1.1	Pearson Correlation	1	.625**	.666**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
y1.2	Pearson Correlation	.625**	1	.702**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
y1.3	Pearson Correlation	.666**	.702**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.868**	.877**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

### Minat Beli Ulang

		Correlations			
		y2.1	y2.2	y2.3	Minat Beli Ulang
y2.1	Pearson Correlation	1	.517**	.383**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
y2.2	Pearson Correlation	.517**	1	.673**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
y2.3	Pearson Correlation	.383**	.673**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Minat Beli Ulang	Pearson Correlation	.759**	.886**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

## Hasil Uji Reabilitas

### Kepercayaan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

### Kualitas Layanan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	5

## Kepuasan Pelanggan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	3

## Minat Beli Ulang

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	3

### Hasil Uji Multikolinieritas

#### Kepercayaan, dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.712	1.404
	Kualitas Layanan	.712	1.404

a. Dependent Variable: Kepuasan

#### Kepercayaan, Kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap Minat beli ulang

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.559	1.788
	Kualitas Layanan	.608	1.645
	Kepuasan	.512	1.952

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

### Hasil Uji Heterokedastisitas

#### Kepercayaan, dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.043	.703		2.905	.005
	Kepercayaan	.004	.063	.008	.070	.944
	Kualitas Layanan	-.053	.037	-.171	-1.445	.152

a. Dependent Variable: Residual1

#### Kepercayaan, Kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap Minat beli ulang

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.096	.562		1.951	.054
	Kepercayaan	.028	.057	.066	.488	.627
	Kualitas Layanan	-.021	.032	-.087	-.668	.506
	Kepuasan	-.011	.049	-.031	-.219	.827

a. Dependent Variable: Residual2

### Hasil Uji Normalitas

#### Kepercayaan, dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan pelanggan.

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41509793
	Absolute	.064
Most Extreme Differences	Positive	.064
	Negative	-.030
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Kepercayaan, Kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap Minat beli ulang

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14885081
	Absolute	.056
Most Extreme Differences	Positive	.056
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.558
Asymp. Sig. (2-tailed)		.915

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Hasil Uji Regresi Linear Berganda

### Output Regresi persamaan 1

#### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Kepercayaan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.488	.477	1.42961

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188.742	2	94.371	46.175	.000 <sup>b</sup>
	Residual	198.248	97	2.044		
	Total	386.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.005	1.156		-.004	.997
	Kepercayaan	.538	.104	.444	5.155	.000
	Kualitas Layanan	.246	.060	.351	4.080	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

## Regression

Persamaan 2

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Kualitas Layanan, Kepercayaan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

b. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.505	1.16666

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Layanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	141.524	3	47.175	34.659	.000 <sup>b</sup>
Residual	130.666	96	1.361		
Total	272.190	99			

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

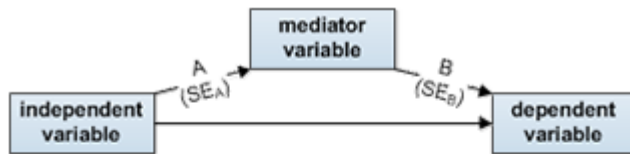
b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Layanan, Kepercayaan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.437	.943		2.584	.011
Kepercayaan	.293	.096	.289	3.054	.003
Kualitas Layanan	.124	.053	.211	2.322	.022
Kepuasan	.287	.083	.342	3.463	.001

a. Dependent Variable: Minat Beli Ulang

### kepercayaan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

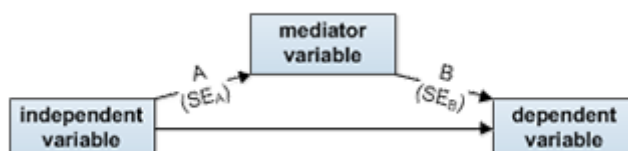
**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.96481299

One-tailed probability: 0.00151433

Two-tailed probability: 0.00302867

### Kualitas layanan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

**Calculate!**

Sobel test statistic: 3.36872224

One-tailed probability: 0.00037759

Two-tailed probability: 0.00075517