

## Lampiran 1 SK Bimbingan Skripsi



# UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020  
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020  
 Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

## SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3980/34/ST/AK/D/XII/2023

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Dr. H. Oyon Saryono, M.M.**  
 sebagai Pembimbing I

Nama : **Mukhtar Abdul Kader, S.E., M.M.**  
 sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **HENDRA HILMI PRATAMA**  
 NIM : **3402200476**  
 Program Studi : **Manajemen**  
 Judul Skripsi : **PENGARUH E-QUALITY OF MATERIAL DAN E-SERVICE TRUST TERHADAP E-LOYALTY KONSUMEN (Suatu Studi Pada ...)**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 05 Desember 2023  
 Dekan,  
  
**Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.**  
 NIK. 3112770079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

**Lampiran 2 Surat Izin Penelitian kepala kantor Kecamatan Baregbeg**



**UNIVERSITAS GALUH  
FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020**  
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020**  
**Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251**

Nomor : 131/34/SP/AK/D/1/2024  
 Lampiran : -  
 Perihal : *Ijin Penelitian Skripsi*

Kepada Yth,  
 Kepala Kantor Kecamatan Baregbeg  
 di  
 T e m p a t

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

N a m a : Hendra Hilmi Pratama  
 Nomor Pokok / NIM. : 3402200476  
 Asal Program Studi : Manajemen  
 Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 04 Februari 2001  
 Telepon / HP : 0895343744612  
 Alamat : Dsn. PasirKadu RT/RW 03/08 Desa PetirHilir Kec.Baregbeg Kab.Ciamis.  
 Lamanya Penelitian : **Januari s/d Maret 2024**  
 Judul Penelitian : Pengaruh E-trust terhadap E-Loyalty

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 12 Januari 2024

Dekan,

  
**Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.**  
 NIK. 3112770079

**Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kepala Kantor Badan Kesbangpol Kab. Ciamis**



**UNIVERSITAS GALUH  
FAKULTAS EKONOMI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020  
JI. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 131/34/SP/AK/D/I/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth,  
Kepala Kantor Badan Kesbangpol Kabupaten Ciamis  
di  
T e m p a t

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

N a m a : Hendra Hilmi Pratama  
Nomor Pokok / NIM. : 3402200476  
Asal Program Studi : Manajemen  
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 04 Februari 2001  
Telepon / HP : 0895343744612  
Alamat : Dsn. PasirKadu RT/RW 03/08 Desa PetirHilir Kec.Baregbeg Kab.Ciamis.  
Lamanya Penelitian : Januari s/d Maret 2024  
Judul Penelitian : Pengaruh E-trust terhadap E-Loyalty

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 12 Januari 2024

Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.  
UNIVERSITAS NIK. 3112770079

## Lampiran 4 Surat Balasan Kepala Kantor Badan Kesbangpol Kab. Ciamis



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. Tentara Pelajar No. 09 Kel. Ciamis Ciamis46211  
 Telp. (0265) 771101 e-mail: kesbangpolciamis@gmail.com

Nomor : 000.9.2/914-Bakesbangpol.01 Ciamis, 17 Januari 2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Surat Keterangan Pra Penelitian

Yth. Camat Baregbeg Kabupaten Ciamis

di

### TEMPAT

- I Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Nomor: 131/34/SIP/AK/D/I/2024 Tanggal 12 Januari 2024 Perihal Surat Keterangan Pra Penelitian.
- II Mengingat :
  - 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Pra Penelitian;
  - 2 Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
  - 3 Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

**MAKA SETELAH KAMI MENGADAKAN WAWANCARA LANGSUNG  
 DENGAN YANG BERSANGKUTAN PADA PRINSIPNYA KAMI TIDAK BERKEBERATAN  
 DAN BERSAMA INI KAMI HADAPKAN :**

Nama : **HENDRA HILMI PRATAMA**  
 NIM : **3402200476**  
 Pekerjaan : Mahasiswa/i  
 Alamat : Jln.RE.Martadinata No.150  
 Maksud : Melaksanakan Keterangan Pra Penelitian  
 Lokasi : Kantor Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis  
 Lamanya : 17 Januari s.d. 17 Februari 2024  
 Judul : **"PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY"**  
 Penanggung Jawab : **Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M**

**KETENTUAN-KETENTUAN YANG PERLU DITAATI :**

- 1 Memperhatikan masalah ketertiban umum dan keamanan;
- 2 Tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan, sesuai prosedur/rencana yang ditetapkan;
- 3 Yang bersangkutan terlebih dahulu melapor kepada Kepala Wilayah/Instansi yang dikunjungi;
- 4 Setelah selesai melaksanakan kegiatan agar melaporkan hasilnya kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis;
- 5 Surat ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila kegiatan tersebut menyimpang dari ketentuan yang berlaku.  
 Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Ciamis  
 Pada tanggal 17 Januari 2024



Ditandatangani Secara Elektronik oleh  
 KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

**Dr. R. YADLIHSYADI, SE., MSI**  
 NIP. 196804102001121003


**Tembusan :**

- Yth. : 1 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat;  
 2 Asisten Pemerintahan Setda Kabupaten Ciamis;  
 3 Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis;  
 4 Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis;  
 5 Yang bersangkutan.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara serta keasliannya dapat dibuktikan pada [https://e-office.ciamiskab.go.id/verifikasi\\_surat](https://e-office.ciamiskab.go.id/verifikasi_surat), kode: ZTK1NMQZ

## Lampiran 5 Surat Balasan Kepala Kantor Kec. Baregbeg



**PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS**  
**KECAMATAN BAREGBEG**  
 Jln. RE MARTADINATA NO. 301 Telp/ Fax (0265) 2752546  
 BAREGBEG  
 Kode Pos. 46274

Baregbeg, 18 Januari 2024

Nomor : 000 9 2/08/Kec.2024  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Rekomendasi Ijin Penelitian**


Kepada Yth :  
 Kepala Desa Kecamatan Baregbeg  
 Di  
 Ciamis

Berdasarkan surat dari Kesbangpol No. 000.9.2/914-Bakesbangpol 01 tanggal 17 Januari 2024, perihal Surat Keterangan Pra Penelitian dan Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh No 131/34/SP/AK/D/I/2023 tanggal 12 Januari 2024.

Dengan ini merekomendasikan/mengijinkan, kepada :

Nama : Hendra Hilmi Pratama  
 NIM : 3402200476  
 Pekerjaan : Mahasiswi  
 Alamat : Jl. RE Martadinata No. 150, Ciamis  
 Maksud : Melaksanakan Pra Penelitian  
 Lamanya : 17 Januari 2024 s/d 17 Februari 2024  
 Judul : "PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY"  
 Penanggung Jawab : Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M

Untuk melaksanakan penelitian di wilayah desa se-Kecamatan Baregbeg. Demikian Rekomendasi/Ijin Penelitian dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ditandatangani Secara Elektronik oleh:  
 CAMAT BAREGBEG  
**DEDE HENDARA SULAEMAN, S.JP**  
 NIP. 19680414 199103 1 007

Tembusan:

Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh  
 2. Kepala Bakesbangpol Kabupaten Ciamis  
 3. Mahasiswa yang bersangkutan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh  
 Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara

## Lampiran 6 Surat Pengantar Kuesioner

### Surat Pengantar Angket

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I Pengguna *Marketplace* Shopee

di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan kerendahan hati, saya mahasiswa tingkat akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis sedang menyusun tugas akhir (Skripsi). Bersama ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam memberikan jawaban atas pernyataan kuesioner yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu : **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Konsumen Shopee”**.

Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah saja, identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i saya jamin kerahasiaannya. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sebenarnya. Atas bantuan dan kesediaannya meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ciamis, 10 Mei 2024 Peneliti,
<b>HENDRA HILMI PRATAMA NIM. 3402200476</b>



### Lampiran 7 Daftar Tabel Pernyataan Kuesioner

#### Daftar Pernyataan Variabel X1

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	<b><i>Efisiensi</i></b>					
1	<i>Marketplace</i> Shopee dapat memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mengakses informasi produk.					
2	<i>Marketplace</i> Shopee menyediakan berbagai informasi tentang produk yang dibutuhkan konsumen.					
	<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b>					
3	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki kesediaan untuk memberikan bantuan kepada konsumen.					
4	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki kecepatan dalam merespon keinginan konsumen.					
	<b><i>Fulfillment</i></b>					
5	<i>Marketplace</i> Shopee mampu memberikan informasi produk secara akurat dan mudah dipahami.					
6	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat.					
	<b><i>Privacy (Keamanan)</i></b>					
7	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki kemampuan dalam melindungi informasi data pribadi konsumen.					
8	<i>Marketplace</i> Shopee mampu menjaga kerahasiaan rekening dan data keuangan konsumen.					



## Daftar Pernyataan Variabel X2

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	<b>Ability (Kemampuan)</b>					
1	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki kemampuan untuk melayani dan menyediakan kebutuhan konsumen.					
2	<i>Marketplace</i> Shopee mampu memberikan jaminan keamanan terhadap setiap transaksi keuangan.					
	<b>Benevolence (Kebaikan Hati)</b>					
3	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki program yang saling menguntungkan bagi perusahaan dan konsumen.					
4	<i>Marketplace</i> Shopee memiliki perhatian yang sangat besar dalam mewujudkan kepuasan dan kepercayaan konsumen.					
	<b>Integrity (Integritas)</b>					
5	<i>Marketplace</i> Shopee melakukan pengiriman produk pesanan sesuai dengan informasi yang disampaikan					
6	<i>Marketplace</i> Shopee mampu menyediakan produk yang berkualitas.					

## Daftar Pernyataan Variabel Y

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	<b>Akan melakukan pembelian kembali di perusahaan <i>online</i>.</b>					
1	Konsumen melakukan pembelian secara teratur di <i>marketplace</i> Shopee.					
2	Konsumen selalu melakukan pembelian ke <i>marketplace</i> Shopee.					
	<b>Akan mengunjungi perusahaan <i>online</i> lagi di masa depan</b>					
3	Konsumen bersedia berbelanja di kemudian hari melalui <i>marketplace</i> Shopee.					
4	Konsumen bersedia untuk mengunjungi <i>marketplace</i> Shopee dalam memenuhi kebutuhannya.					
	<b>Berniat untuk merekomendasikan website yang biasa digunakan kepada orang sekitar.</b>					
5	Konsumen merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di <i>marketplace</i> Shopee.					
6	Konsumen memiliki kesediaan untuk memberikan informasi <i>marketplace</i> Shopee kepada orang lain.					
	<b>Lebih memilih menggunakan toko online dari pada toko tradisional.</b>					
7	Konsumen dalam berbelanja lebih memilih <i>marketplace</i> Shopee daripada berbelanja secara langsung.					
8	Konsumen memiliki keyakinan untuk menggunakan <i>marketplace</i> Shopee jika ingin berbelanja.					

### Lampiran 8 Rekap Identitas Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pengguna Shopee	Tinggal di Kec, Baregbeg
1	Fatimah	20-30	Perempuan	Ya	Ya
2	Atikah	20-30	Perempuan	Ya	Ya
3	Gita Putri	51-60	Perempuan	Ya	Ya
4	Angell	20-30	Perempuan	Ya	Ya
5	Rodiah	20-30	Perempuan	Ya	Ya
6	Aisyah	20-30	Perempuan	Ya	Ya
7	Enok	51-60	Perempuan	Ya	Ya
8	Heni	51-60	Perempuan	Ya	Ya
9	Fifit	20-30	Perempuan	Ya	Ya
10	Iren	20-30	Perempuan	Ya	Ya
11	Caca	20-30	Perempuan	Ya	Ya
12	Lina	20-30	Perempuan	Ya	Ya
13	Inay	51-60	Perempuan	Ya	Ya
14	Enjum	>60	Perempuan	Ya	Ya
15	Iin	41-50	Perempuan	Ya	Ya
16	Aan	51-60	Perempuan	Ya	Ya
17	Mila	20-30	Perempuan	Ya	Ya
18	Sarah	20-30	Perempuan	Ya	Ya
19	Ipit	20-30	Perempuan	Ya	Ya
20	Mulia	20-30	Perempuan	Ya	Ya
21	Eva	51-60	Perempuan	Ya	Ya
22	Komalasari	51-60	Perempuan	Ya	Ya
23	Iis Umroh	51-60	Perempuan	Ya	Ya
24	Iis	51-60	Perempuan	Ya	Ya
25	Sofa	20-30	Perempuan	Ya	Ya
26	Aneu	51-60	Perempuan	Ya	Ya
27	Silvi	20-30	Perempuan	Ya	Ya
28	Lia	20-30	Perempuan	Ya	Ya
29	Rida	20-30	Perempuan	Ya	Ya
30	Novi	20-30	Perempuan	Ya	Ya
31	Maya	20-30	Perempuan	Ya	Ya
32	Dinda	20-30	Perempuan	Ya	Ya
33	Eris	20-30	Perempuan	Ya	Ya

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pengguna Shoppee	Tinggal di Kec, Baregbeg
34	Indy	20-30	Perempuan	Ya	Ya
35	Ade Ihsan	20-30	Perempuan	Ya	Ya
36	Septina	20-30	Perempuan	Ya	Ya
37	Ade Septi	51-60	Perempuan	Ya	Ya
38	Nasrudin	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
39	Aceng	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
40	Asep	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
41	Pretty	20-30	Perempuan	Ya	Ya
42	Wahyu	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
43	Ikoh	>60	Perempuan	Ya	Ya
44	Isma Mut	20-30	Perempuan	Ya	Ya
45	Iwan	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
46	kamal	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
47	Imas	20-30	Perempuan	Ya	Ya
48	Taryomi	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
49	Wawan	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
50	Jajat	41-50	Laki-Laki	Ya	Ya
51	Mustofa	41-50	Laki-Laki	Ya	Ya
52	Hadis	41-50	Laki-Laki	Ya	Ya
53	Maman	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
54	Oman	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
55	Yedi	51-60	Laki-Laki	Ya	Ya
56	Deni	51-60	Laki-Laki	Ya	Ya
57	Rosmah	20-30	Perempuan	Ya	Ya
58	Dian	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
59	Farhan	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
60	Riki	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
61	Agus	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
62	Leni	31-40	Perempuan	Ya	Ya
63	Rina	31-40	Perempuan	Ya	Ya
64	Ahmad	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
65	Aprizal	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
66	Lela	31-40	Perempuan	Ya	Ya
67	Evi	31-40	Perempuan	Ya	Ya
68	Rani	31-40	Perempuan	Ya	Ya

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pengguna Shoppee	Tinggal di Kec, Baregbeg
69	Maya	31-40	Perempuan	Ya	Ya
70	Indra	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
71	Herni	31-40	Perempuan	Ya	Ya
72	Teti	31-40	Perempuan	Ya	Ya
73	Hani	31-40	Perempuan	Ya	Ya
74	Gilang	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
75	Dais	41-50	Perempuan	Ya	Ya
76	Febi	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
77	Misbah	41-50	Laki-Laki	Ya	Ya
78	Gun-gun	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
79	Nurjana	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
80	Kokom	31-40	Perempuan	Ya	Ya
81	Desi	41-50	Perempuan	Ya	Ya
82	Miftah	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
83	Yani	41-50	Perempuan	Ya	Ya
84	Dimas	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
85	Ida	41-50	Perempuan	Ya	Ya
86	Ani	41-50	Perempuan	Ya	Ya
87	Ijah	41-50	Perempuan	Ya	Ya
88	Yuli	41-50	Perempuan	Ya	Ya
89	Eni	41-50	Perempuan	Ya	Ya
90	Ade Maulana	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
91	Fikri	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
92	Galih	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya
93	Jejen	31-40	Laki-Laki	Ya	Ya
94	Eroh	41-50	Perempuan	Ya	Ya
95	Yayah	41-50	Perempuan	Ya	Ya
96	Rizal	20-30	Laki-Laki	Ya	Ya

**Lampiran 9 Rekap Data Tabulasi, Variabel, Uji Validasi *E-Service Quality***

<b><i>E-SERVICE QUALITY (X<sub>1</sub>)</i></b>									
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>Jumlah</b>
1	5	4	3	4	4	4	4	3	31
2	5	5	5	5	3	5	3	5	36
3	4	4	4	5	4	4	4	3	32
4	5	4	4	4	3	3	2	3	28
5	5	4	3	3	4	5	5	4	33
6	4	5	4	5	3	4	3	2	30
7	3	3	4	5	5	3	3	2	28
8	3	3	2	3	2	5	3	5	26
9	4	2	2	3	4	2	3	5	25
10	4	3	4	5	5	3	5	4	33
11	4	4	3	2	4	2	5	4	28
12	4	3	5	4	4	3	4	3	30
13	4	2	3	2	3	4	3	5	26
14	2	2	2	4	2	2	3	3	20
15	3	3	2	5	3	4	3	4	27
16	3	2	4	2	4	3	3	3	24
17	4	4	3	2	4	3	2	3	25
18	5	4	2	5	4	3	3	2	28
19	5	2	3	4	3	2	4	2	25
20	3	5	4	3	4	4	2	4	29
21	2	2	4	2	2	2	2	4	20
22	2	3	3	3	2	4	5	2	24
23	2	4	3	3	4	2	4	3	25
24	3	2	5	3	2	5	3	5	28
25	4	4	2	2	4	4	5	2	27
26	2	3	3	2	4	3	2	4	23
27	4	5	4	3	2	5	2	5	30
28	4	2	2	4	2	3	2	3	22
29	4	3	2	4	3	4	3	4	27
30	5	2	4	5	3	4	2	3	28

<b>E-SERVICE QUALITY (X<sub>1</sub>)</b>									
<b>31</b>	3	4	2	5	4	2	4	2	<b>26</b>
<b>32</b>	3	2	3	4	2	4	3	2	<b>23</b>
<b>33</b>	3	2	5	3	2	3	4	2	<b>24</b>
<b>34</b>	5	4	5	4	3	5	2	5	<b>33</b>
<b>35</b>	3	3	4	3	3	4	4	2	<b>26</b>
<b>36</b>	2	5	2	2	2	2	2	2	<b>19</b>
<b>37</b>	3	3	3	2	2	3	2	4	<b>22</b>
<b>38</b>	4	4	3	3	2	2	3	4	<b>25</b>
<b>39</b>	3	2	4	4	3	5	2	4	<b>27</b>
<b>40</b>	3	4	3	3	2	3	4	3	<b>25</b>
<b>41</b>	2	4	3	2	4	3	3	3	<b>24</b>
<b>42</b>	3	5	3	3	5	3	4	2	<b>28</b>
<b>43</b>	2	3	2	2	3	2	3	2	<b>19</b>
<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>
<b>45</b>	3	5	3	3	5	3	5	2	<b>29</b>
<b>46</b>	3	4	3	3	2	3	2	2	<b>22</b>
<b>47</b>	2	4	2	2	4	4	4	3	<b>25</b>
<b>48</b>	4	3	4	4	5	3	2	4	<b>29</b>
<b>49</b>	5	3	5	4	5	4	4	5	<b>35</b>
<b>50</b>	5	3	4	5	3	4	5	3	<b>32</b>
<b>51</b>	4	2	5	3	5	3	4	3	<b>29</b>
<b>52</b>	2	2	4	2	2	3	4	2	<b>21</b>
<b>53</b>	3	2	3	2	4	2	2	3	<b>21</b>
<b>54</b>	3	3	4	3	3	4	3	5	<b>28</b>
<b>55</b>	5	2	5	3	5	3	4	4	<b>31</b>
<b>56</b>	2	4	2	4	4	3	2	3	<b>24</b>
<b>57</b>	4	3	3	2	2	2	2	3	<b>21</b>
<b>58</b>	3	4	4	3	2	3	4	2	<b>25</b>
<b>59</b>	3	2	3	2	4	4	2	3	<b>23</b>
<b>60</b>	4	2	3	4	2	3	4	2	<b>24</b>
<b>61</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>23</b>
<b>62</b>	3	4	2	3	4	5	4	3	<b>28</b>
<b>63</b>	4	3	3	2	2	2	2	3	<b>21</b>
<b>64</b>	4	4	3	4	3	2	4	2	<b>26</b>

<b><i>E-SERVICE QUALITY (X<sub>1</sub>)</i></b>									
<b>65</b>	4	3	4	3	2	3	5	2	<b>26</b>
<b>66</b>	3	3	2	2	5	2	2	4	<b>23</b>
<b>67</b>	3	5	2	3	2	5	4	4	<b>28</b>
<b>68</b>	3	2	4	3	4	4	3	2	<b>25</b>
<b>69</b>	2	3	2	3	3	3	2	3	<b>21</b>
<b>70</b>	4	4	2	3	3	4	2	2	<b>24</b>
<b>71</b>	2	2	5	3	2	4	3	3	<b>24</b>
<b>72</b>	2	2	3	5	5	3	5	3	<b>28</b>
<b>73</b>	2	3	3	5	4	2	3	2	<b>24</b>
<b>74</b>	2	5	2	3	3	4	2	4	<b>25</b>
<b>75</b>	2	3	2	2	3	2	3	3	<b>20</b>
<b>76</b>	4	3	4	3	2	2	2	2	<b>22</b>
<b>77</b>	2	3	3	4	2	3	5	5	<b>27</b>
<b>78</b>	4	4	3	2	2	2	3	2	<b>22</b>
<b>79</b>	4	3	5	2	3	2	5	3	<b>27</b>
<b>80</b>	2	3	3	3	4	2	2	2	<b>21</b>
<b>81</b>	3	5	2	5	3	3	4	3	<b>28</b>
<b>82</b>	5	2	4	3	4	5	2	2	<b>27</b>
<b>83</b>	2	3	2	2	3	2	4	2	<b>20</b>
<b>84</b>	4	4	2	2	2	2	5	3	<b>24</b>
<b>85</b>	2	2	5	2	3	4	2	5	<b>25</b>
<b>86</b>	3	3	2	5	5	2	2	2	<b>24</b>
<b>87</b>	2	3	3	5	4	2	3	3	<b>25</b>
<b>88</b>	3	5	3	3	3	2	2	2	<b>23</b>
<b>89</b>	3	3	3	2	3	3	4	3	<b>24</b>
<b>90</b>	4	3	2	3	2	3	3	2	<b>22</b>
<b>91</b>	2	3	2	2	2	3	5	2	<b>21</b>
<b>92</b>	4	2	2	3	4	3	3	4	<b>25</b>
<b>93</b>	2	4	3	2	3	3	3	3	<b>23</b>
<b>94</b>	2	2	3	2	4	3	3	3	<b>22</b>
<b>95</b>	2	4	2	2	4	4	3	4	<b>25</b>
<b>96</b>	4	3	3	4	2	3	3	4	<b>26</b>
	<b>314</b>	<b>310</b>	<b>303</b>	<b>306</b>	<b>309</b>	<b>305</b>	<b>308</b>	<b>296</b>	<b>2451</b>





**Lampiran 10 Rekap Data Tabulasi, Variabel, Uji Validasi E-Trust**

<b><i>E-TRUST (X<sub>2</sub>)</i></b>							
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Jumlah</b>
1	4	4	3	3	3	3	20
2	5	4	5	5	4	5	28
3	5	4	5	3	5	4	26
4	3	3	4	3	4	3	20
5	4	5	4	4	4	4	25
6	4	5	3	5	2	4	23
7	4	3	4	3	4	4	22
8	3	3	2	3	5	5	21
9	4	2	4	2	5	3	20
10	5	3	4	5	4	5	26
11	4	5	3	5	4	3	24
12	3	4	3	4	3	5	22
13	2	3	5	2	5	3	20
14	2	3	4	3	4	3	19
15	5	3	5	3	4	3	23
16	3	5	2	5	4	2	21
17	4	4	3	4	3	4	22
18	5	3	4	5	5	4	26
19	4	4	4	4	5	3	24
20	5	4	5	5	5	4	28
21	4	3	4	3	4	3	21
22	4	4	3	2	5	5	23
23	4	5	4	3	5	4	25
24	5	3	4	5	5	4	26
25	4	5	3	5	4	3	24
26	3	4	3	4	3	4	21
27	4	5	4	5	5	4	27
28	5	5	3	4	4	3	24
29	2	3	3	4	5	3	20
30	4	5	3	5	4	2	23
31	3	4	3	4	3	3	20
32	5	3	5	2	5	3	23
33	4	5	4	5	4	3	25

<b><i>E-TRUST (X<sub>2</sub>)</i></b>							
34	5	4	4	5	4	5	27
35	2	3	3	3	3	4	18
36	2	3	2	3	2	4	16
37	4	4	4	3	5	3	23
38	5	4	4	3	5	3	24
39	4	3	4	4	5	5	25
40	3	5	5	2	4	2	21
41	4	3	2	4	5	2	20
42	3	4	2	3	5	4	21
43	3	4	2	3	4	3	19
44	5	3	5	5	3	4	25
45	5	4	5	4	5	4	27
46	2	5	3	3	2	5	20
47	4	5	3	5	4	4	25
48	5	4	5	4	5	4	27
49	5	5	4	5	4	5	28
50	4	4	2	5	4	2	21
51	3	3	3	3	4	4	20
52	2	3	4	2	4	4	19
53	3	4	3	2	3	3	18
54	5	3	3	4	5	2	22
55	5	4	4	4	4	5	26
56	4	2	4	3	5	4	22
57	3	4	3	4	4	3	21
58	4	3	5	2	2	5	21
59	3	5	2	5	3	2	20
60	5	4	3	4	3	3	22
61	5	3	5	5	4	2	24
62	5	4	5	3	4	5	26
63	4	5	3	5	4	3	24
64	5	4	5	4	3	4	25
65	3	5	2	5	5	3	23
66	4	5	2	5	5	3	24
67	5	4	5	4	3	5	26
68	3	2	5	3	5	4	22

<b><i>E-TRUST (X<sub>2</sub>)</i></b>							
<b>69</b>	5	3	4	3	4	3	<b>22</b>
<b>70</b>	5	4	3	5	2	4	<b>23</b>
<b>71</b>	3	2	4	2	4	4	<b>19</b>
<b>72</b>	4	3	3	3	3	3	<b>19</b>
<b>73</b>	2	2	3	3	4	3	<b>17</b>
<b>74</b>	4	3	5	4	5	4	<b>25</b>
<b>75</b>	2	4	5	3	5	4	<b>23</b>
<b>76</b>	5	5	4	3	4	3	<b>24</b>
<b>77</b>	4	2	4	3	3	2	<b>18</b>
<b>78</b>	2	4	2	4	3	5	<b>20</b>
<b>79</b>	2	3	3	4	5	3	<b>20</b>
<b>80</b>	2	4	4	2	2	5	<b>19</b>
<b>81</b>	4	5	3	5	5	4	<b>26</b>
<b>82</b>	5	4	5	4	5	5	<b>28</b>
<b>83</b>	4	4	4	2	4	4	<b>22</b>
<b>84</b>	4	3	4	2	3	4	<b>20</b>
<b>85</b>	5	4	5	4	3	2	<b>23</b>
<b>86</b>	4	4	5	3	5	4	<b>25</b>
<b>87</b>	4	3	4	3	4	3	<b>21</b>
<b>88</b>	2	3	4	3	5	2	<b>19</b>
<b>89</b>	5	3	5	2	3	4	<b>22</b>
<b>90</b>	2	4	2	4	4	2	<b>18</b>
<b>91</b>	4	3	4	2	3	3	<b>19</b>
<b>92</b>	3	3	5	3	4	5	<b>23</b>
<b>93</b>	2	4	5	2	5	4	<b>22</b>
<b>94</b>	4	5	4	5	4	3	<b>25</b>
<b>95</b>	5	4	3	5	2	5	<b>24</b>
<b>96</b>	2	5	3	3	5	4	<b>22</b>
	<b>364</b>	<b>362</b>	<b>356</b>	<b>349</b>	<b>385</b>	<b>346</b>	<b>2162</b>



## Lampiran 11 Rekap Data Tabulasi, Variabel, Uji Validasi E-Loyalty

<b>E-LOYALTY KONSUMEN (Y)</b>									
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>Jumlah</b>
1	5	5	5	3	4	5	3	5	35
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	5	4	5	4	4	5	5	36
4	4	4	5	4	3	4	3	4	31
5	5	5	5	4	5	4	3	5	36
6	4	5	5	2	5	5	3	5	34
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	5	4	3	4	3	4	3	30
9	3	3	4	5	2	4	3	4	28
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	4	4	4	4	5	4	4	34
12	5	4	5	5	3	4	4	5	35
13	4	3	4	3	5	3	4	5	31
14	4	3	4	2	4	4	4	3	28
15	5	5	5	5	5	5	3	4	37
16	4	4	4	4	4	4	3	3	30
17	4	5	4	3	4	3	3	5	31
18	4	5	3	4	4	5	4	5	34
19	4	5	3	5	4	3	5	3	32
20	3	5	5	5	5	5	5	3	36
21	5	4	4	4	4	4	4	2	31
22	3	4	5	4	3	4	4	5	32
23	5	4	5	2	5	4	4	5	34
24	4	5	5	3	5	5	4	5	36
25	5	4	4	5	4	5	3	4	34
26	4	4	3	4	4	4	4	4	31
27	5	5	5	5	5	5	4	3	37
28	4	4	4	4	4	4	2	4	30
29	4	5	5	3	4	5	4	3	33
30	5	4	4	5	5	3	4	5	35
31	3	5	3	4	2	5	4	4	30
32	5	3	5	5	3	3	5	3	32

<b>E-LOYALTY KONSUMEN (Y)</b>									
<b>33</b>	3	4	5	3	4	5	5	4	<b>33</b>
<b>34</b>	5	5	5	5	5	5	4	3	<b>37</b>
<b>35</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>31</b>
<b>36</b>	4	5	4	3	4	3	4	3	<b>30</b>
<b>37</b>	4	4	5	4	4	3	4	3	<b>31</b>
<b>38</b>	5	5	4	5	4	3	4	5	<b>35</b>
<b>39</b>	5	5	5	4	5	5	4	5	<b>38</b>
<b>40</b>	3	5	4	5	4	3	4	4	<b>32</b>
<b>41</b>	5	4	4	5	2	4	3	4	<b>31</b>
<b>42</b>	5	4	4	5	5	4	3	5	<b>35</b>
<b>43</b>	4	4	5	3	4	4	2	3	<b>29</b>
<b>44</b>	4	3	4	4	3	5	3	4	<b>30</b>
<b>45</b>	4	5	4	5	4	3	4	5	<b>34</b>
<b>46</b>	3	3	4	3	3	4	3	4	<b>27</b>
<b>47</b>	3	4	5	3	5	3	4	3	<b>30</b>
<b>48</b>	5	3	5	5	3	5	3	4	<b>33</b>
<b>49</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>39</b>
<b>50</b>	5	4	5	4	5	4	5	3	<b>35</b>
<b>51</b>	4	5	4	5	4	3	5	3	<b>33</b>
<b>52</b>	2	4	4	4	4	3	4	4	<b>29</b>
<b>53</b>	4	3	4	3	4	3	2	4	<b>27</b>
<b>54</b>	5	4	3	5	4	4	3	5	<b>33</b>
<b>55</b>	5	5	5	5	5	5	4	2	<b>36</b>
<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	<b>31</b>
<b>57</b>	4	5	4	3	4	3	4	3	<b>30</b>
<b>58</b>	3	4	5	4	4	4	3	4	<b>31</b>
<b>59</b>	4	3	2	4	3	4	5	4	<b>29</b>
<b>60</b>	5	4	4	2	4	5	4	2	<b>30</b>
<b>61</b>	5	3	4	5	4	5	4	3	<b>33</b>
<b>62</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	<b>38</b>
<b>63</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	<b>30</b>
<b>64</b>	4	5	4	3	4	3	2	5	<b>30</b>
<b>65</b>	4	3	4	3	4	4	4	3	<b>29</b>
<b>66</b>	4	5	3	5	3	4	3	4	<b>31</b>

<b>E-LOYALITY KONSUMEN (Y)</b>									
<b>67</b>	4	5	4	5	4	3	4	3	<b>32</b>
<b>68</b>	3	3	4	3	4	5	4	2	<b>28</b>
<b>69</b>	5	4	2	5	2	4	2	4	<b>28</b>
<b>70</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	<b>38</b>
<b>71</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	<b>30</b>
<b>72</b>	4	5	4	3	4	3	2	5	<b>30</b>
<b>73</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	<b>25</b>
<b>74</b>	3	5	5	5	5	5	5	3	<b>36</b>
<b>75</b>	2	4	4	4	4	4	4	4	<b>30</b>
<b>76</b>	5	4	5	4	3	4	3	3	<b>31</b>
<b>77</b>	2	4	5	2	4	5	3	3	<b>28</b>
<b>78</b>	4	3	4	4	4	5	4	4	<b>32</b>
<b>79</b>	5	4	3	5	3	3	4	5	<b>32</b>
<b>80</b>	3	2	4	5	4	4	2	4	<b>28</b>
<b>81</b>	5	4	4	5	3	4	5	4	<b>34</b>
<b>82</b>	3	5	5	5	5	5	5	4	<b>37</b>
<b>83</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>84</b>	2	4	5	4	3	4	3	3	<b>28</b>
<b>85</b>	4	4	3	4	4	3	3	4	<b>29</b>
<b>86</b>	5	3	3	4	5	3	5	3	<b>31</b>
<b>87</b>	5	4	3	4	5	4	5	4	<b>34</b>
<b>88</b>	2	4	4	3	3	4	3	4	<b>27</b>
<b>89</b>	4	5	5	5	5	5	5	2	<b>36</b>
<b>90</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>31</b>
<b>91</b>	4	4	5	4	3	4	3	4	<b>31</b>
<b>92</b>	5	5	4	5	4	5	4	3	<b>35</b>
<b>93</b>	5	4	3	3	3	3	3	3	<b>27</b>
<b>94</b>	5	3	3	3	5	4	5	2	<b>30</b>
<b>95</b>	2	3	3	5	5	4	5	4	<b>31</b>
<b>96</b>	4	4	4	3	3	4	3	4	<b>29</b>
	<b>393</b>	<b>401</b>	<b>401</b>	<b>389</b>	<b>385</b>	<b>391</b>	<b>359</b>	<b>366</b>	<b>3085</b>





## Lampiran 12 Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## Lampiran 13 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

**Lampiran 14 Data Hasil Olah SPSS *e-service quality* terhadap *e-loyalty***

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 <sup>a</sup>	.477	.472	2.34285

a. Predictors: (Constant), Variabel x1

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	471.278	1	471.278	85.859	.000 <sup>b</sup>
	Residual	515.962	94	5.489		
	Total	987.240	95			

a. Dependent Variable: Variabel Y

b. Predictors: (Constant), Variabel x1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.305	1.725		9.452	.000
	Variabel x1	.620	.067	.691	9.266	.000

a. Dependent Variable: Variabel Y

**Lampiran 15 Data Hasil Olah SPSS *e-trust* terhadap *e-loyalty***

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 <sup>a</sup>	.417	.411	2.47425

a. Predictors: (Constant), Variabel x2

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	411.779	1	411.779	67.263	.000 <sup>b</sup>
	Residual	575.461	94	6.122		
	Total	987.240	95			

a. Dependent Variable: Variabel Y

b. Predictors: (Constant), Variabel x2

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.403	2.056		7.493	.000
	Variabel x2	.743	.091	.646	8.201	.000

a. Dependent Variable: Variabel Y

**Lampiran 16 Data Hasil Olah SPSS *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-loyalty***

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.584	2.07842

a. Predictors: (Constant), Variabel x1, Variabel x2

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	585.496	2	292.748	67.769	.000 <sup>b</sup>
	Residual	401.743	93	4.320		
	Total	987.240	95			

a. Dependent Variable: Variabel Y

b. Predictors: (Constant), Variabel x1, Variabel x2

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.690	1.880		5.686	.000
	Variabel x2	.455	.089	.396	5.142	.000
	Variabel x1	.438	.069	.488	6.341	.000

a. Dependent Variable: Variabel Y

## Lampiran 17 Data Riwayat Hidup



HENDRA HILMI PRATAMA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH CIAMIS

### Data Pribadi

Nama : Hendra Hilmi Pratama  
Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 04-Februari-2001  
Alamat : Dusun PasirKadu RT/RW 003/008, Desa  
PetirHilir, Kecamatan Baregbeg, Ciamis  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Telepon : 0895343744612  
Email : [hendrahilmipratama@gmail.com](mailto:hendrahilmipratama@gmail.com)

### Pendidikan

2008 – 2014 : SDN 3 Sukamaju  
2014 – 2017 : MTs Darul Ulum  
2017 – 2020 : MA Negeri 2 Ciamis  
2020 – 2024 : Universitas Galuh Ciamis