

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Skripsi



SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 2739/34/ST/AK/D/X/2025

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

Nama : **Hj. Renny Sri Purwanti, S.Pd., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Ruli Moechamad Chaerudin, S.E, M.M.**
sebagai Pembimbing II

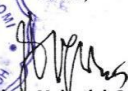
Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **SHAIMA ASHIFA FADILLAH**
NIM : 3402220397
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN INTERAKSI ONLINE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DI INDUSTRI FOOD DELIVERY LOKAL**

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

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 29 Oktober 2025
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



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 : 206/34/SP/AK/DI/II/2026
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.
Kepala Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis
di
Tempat

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. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Shaima Ashifa Fadillah
Nomor Pokok / NIM : 3402220397
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 08 Januari 2004
Telepon / HP : 089601593462
Alamat : Jl. Stasiun Kidul Manonjaya, Kp. Kertasari RT 06/01
Manonjaya
Lamanya Penelitian : 3 bulan
Judul Penelitian : Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)

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

Ciamis, 20 Februari 2026
Dekan,



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

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
KECAMATAN BAREGBEG
DESA BAREGBEG
Jln. RE. Martadinata No : 215 Baregbeg - Ciamis

Nomor : 400.3.11/149/Ds-2025
 Lampiran : -
 Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Baregbeg, 17 November 2025

Kepada :
 Yth.
 Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
 di-
 Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Ijin Penelitian Skripsi dari Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Nomor : 3087/34/SP/AK/DI/XI/2025 dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa yang diwajibkan untuk menyusun Skripsi. Untuk keperluan tersebut maka kami memberi ijin mahasiswa yang dimaksud untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama	: Shaima Ashifa Fadillah
Nomor Pokok/NIM	: 3402220397
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: Tasikmalaya, 08 Januari 2004
Telepon/HP	: 089601593462
Alamat	: Jl. Stasiun Kidul Manonjaya, Kp. Kertasari RT 06/01 Manonjaya
Lama Penelitian	: November 2025 - Januari 2026
Judul Penelitian	: Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)

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

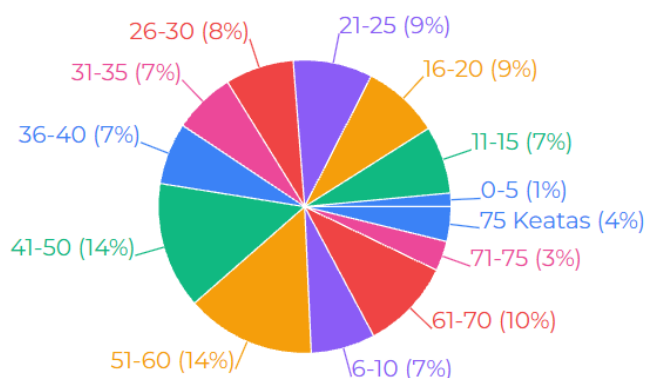
Kepala Desa Baregbeg



Lampiran 4 Populasi Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis (Gen Z)

Distribusi Usia

Komposisi penduduk berdasarkan kelompok usia



Lampiran 5 Pra Survey Penelitian

a. Surat Penelitian



PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Suatu Studi pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)

Kepada Yth,
Saudara/i
Pengguna GoFood di Kalangan (Gen Z)
Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis
di

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak mengisi kuesioner pra-survey penelitian: "**Pengaruh *E-Service Quality***

dan *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pengguna GoFood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis ").

Adapun identitas dan jawaban Saudara/i akan saya jamin kerahasiaannya. Besar harapan saya agar Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sebenarnya. Atas bantuan dan kesediaan meluangkan waktu saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Ciamis, 21 November 2025

Peneliti

Shaima Ashifa Fadillah

b. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan seksama
2. Isi identitas data diri anda dengan baik dan benar

Identitas Responden

1. Nama

2. Usia

☐ 17 - 20 tahun

☐ 21 - 23 tahun

☐ 24 - 27 tahun

3. Jenis Kelamin

☐ Perempuan ☐ Laki-Laki

4. Apakah Anda termasuk Gen Z (1997-2012)?

☐ Ya

☐ Tidak

5. Apakah Anda berdomisili di Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg

Kabupaten Ciamis?

☐ Ya

☐ Tidak

6. Apakah Anda menggunakan GoFood dalam 6 bulan terakhir?

☐ Ya

☐ Tidak

Skala Jawaban:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

c. Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>E-Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik)</i>						
1.	Saya menggunakan aplikasi GoFood biasanya berfungsi dengan baik tanpa mengalami error.					
2.	Saya menerima pesanan yang umumnya sesuai dengan informasi yang ditampilkan di aplikasi GoFood.					
3.	Saya merasa data pribadi saya aman ketika menggunakan aplikasi GoFood.					
4.	Saya merasa aplikasi GoFood mudah digunakan dan proses pemesanan dapat dilakukan dengan cepat.					
5.	Saya merasa <i>customer service</i> atau. <i>driver</i> biasanya merespons dengan cepat ketika terjadi masalah.					

6.	Saya menerima kompensasi berupa <i>refund</i> atau <i>voucher</i> dari platform jika terjadi kesalahan dalam pesanan.					
7.	Saya mudah menemukan dan menghubungi layanan bantuan (<i>help center</i>) dalam aplikasi GoFood.					
Customer Experience (Pengalaman Pelanggan)						
8.	Saya merasa lingkungan penggunaan aplikasi (tampilan/visual) nyaman dan mudah dipahami.					
9.	Saya mudah mengakses informasi dan menemukan menu yang saya cari di aplikasi GoFood.					
10.	Saya merasa mendapatkan manfaat nyata setelah menggunakan layanan GoFood.					
11.	Saya merasa nyaman selama proses penggunaan aplikasi GoFood dari awal hingga selesai pemesanan.					
Loyalitas Pelanggan						
12.	Saya memiliki perasaan positif ketika menggunakan layanan GoFood.					
13.	Saya berkeinginan untuk tetap menggunakan layanan GoFood di masa depan.					
14.	Saya berniat memesan makanan kembali melalui layanan GoFood.					
15.	Saya bersedia merekomendasikan layanan GoFood kepada teman atau keluarga.					

d. Karakteristik Responden

Usia	Jenis Kelamin	Status Gen Z	Domisili Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis	Pengalaman Menggunakan Layanan GoFood
22 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
21 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
21 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya

20 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya
20 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
21 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
22 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
19 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
21 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
23 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya
22 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
28 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
24 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
20 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
22 tahun	Perempuan	Ya	Ya	Ya
27 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya
23 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya
22 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya
26 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya
23 tahun	Laki - Laki	Ya	Ya	Ya

e. Jawaban Responden X1

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
1	4	3	4	3	4	3	4
2	3	3	5	3	3	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5
5	3	5	5	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4

8	3	2	3	2	1	1	2
9	3	2	4	3	3	4	2
10	4	2	3	4	2	3	3
11	5	5	4	3	1	1	2
12	3	1	2	5	1	4	3
13	4	4	4	2	4	2	4
14	2	2	1	2	3	1	1
15	3	2	2	2	2	3	2
16	3	2	2	2	2	2	3
17	2	2	2	3	3	3	2
18	1	1	1	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2

f. Jawaban Responden X2

No	X1	X2	X3	X4
1	4	4	4	5
2	4	3	4	3
3	5	5	5	5
4	5	5	5	5
5	5	5	4	4
6	3	4	4	4
7	3	4	4	4
8	3	3	3	2

9	3	4	4	3
10	4	4	4	4
11	4	1	3	3
12	4	2	3	5
13	2	2	4	4
14	5	4	4	4
15	3	3	3	3
16	3	3	3	3
17	3	3	2	2
18	2	2	2	2
19	2	2	2	2
20	2	2	2	2

g. Jawaban Responden Y

No	X1	X2	X3	X4
1	3	4	4	4
2	3	4	4	4
3	5	4	4	4
4	5	5	5	5
5	3	3	4	4
6	3	3	3	3
7	4	3	4	4
8	3	2	2	3
9	3	3	2	3

10	4	3	3	3
11	3	1	3	1
12	1	4	2	5
13	4	4	2	2
14	3	4	4	5
15	3	2	2	2
16	2	3	2	2
17	2	2	3	2
18	2	2	2	2
19	2	2	2	2
20	2	2	2	2

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

SURAT PERMOHONAN RESPONDEN

Kepada Yth.

Responden,

di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa yang sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Galuh Ciamis, Saya:

Nama : Shaima Ashifa Fadillah

NIM : 3402220397

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Bertujuan untuk melakukan penelitian ilmiah penyusunan skripsi dengan judul **Pengaruh *E Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pengguna Gofood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis).**

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner ini secara jujur dan sesuai dengan pengalaman nyata Saudara/i dalam menggunakan layanan GoFood. Seluruh informasi yang Saudara/i berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah semata. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini. Partisipasi Saudara/i sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini.

Atas perhatian kesediaan Saudara/i meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Ciamis, 2026

Hormat saya,

Shaima Ashifa Fadillah

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan

(Suatu Studi pada Pengguna Gofood di Kalangan Gen Z Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)

A. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama.
2. Jawablah seluruh pertanyaan sesuai pengalaman dan kondisi nyata Anda sebagai Pengguna Gofood di Kalangan Gen Z.
3. Setiap pernyataan dijawab dengan memilih satu angka pada skala berikut.

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

- Pilih hanya satu jawaban yang paling mendekati dengan keadaan Anda.
- Identitas dan jawaban Anda akan dijaga kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik.

B. Identitas Responden

1. Apakah Anda termasuk Gen Z (lahir tahun 1997-2012)?
☐ Ya ☐ Tidak
2. Apakah Anda berdomisili di Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis?
☐ Ya ☐ Tidak
3. Apakah Anda pernah menggunakan layanan GoFood minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir?
☐ Ya ☐ Tidak
4. Jenis Kelamin
☐ Perempuan ☐ Laki-laki
5. Usia
☐ 17 - 20 tahun ☐ 21 - 23 tahun ☐ 24 - 27 tahun
6. Pendidikan Terakhir / Saat Ini
☐ SMP / Sederajat ☐ SMA / SMK / Sederajat

☐ Diploma (D1/D2/D3) ☐ Sarjana (S1 / D4)

☐ Lainnya:

7. Pekerjaan Utama

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Karyawan

☐ Wiraswasta

☐ Lainnya:

8. Frekuensi penggunaan GoFood dalam 1 bulan terakhir

☐ 1 - 2 kali

☐ 3 - 5 kali

☐ >5 kali

C. Kuesioner Varaibel Penelitian

Pernyataan Variabel X1 *E-Service Quality* (Kualitas Layanan Elektronik)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
			5	4	3	2	1
1	System Availability (Ketersediaan Sistem)	1. Saya dapat mengakses platform GoFood dengan lancar saat memesan makanan secara online.					
		2. Saya menggunakan layanan GoFood tanpa mengalami gangguan sistem selama melakukan transaksi.					
		3. Saya selalu dapat membuka aplikasi GoFood dengan stabil dan lancar kapan pun membutuhkan layanannya.					
2	Fulfillment (Pemenuhan)	1. Saya menerima pesanan makanan dari GoFood sesuai dengan menu yang saya pesan melalui platform.					
		2. Saya memperoleh layanan pengantaran GoFood sesuai dengan waktu yang dijanjikan platform.					
3	Privacy (Keamanan)	1. Saya merasa data pribadi saya terlindungi dengan baik saat menggunakan layanan GoFood.					
		2. Saya percaya GoFood menjaga kerahasiaan data pelanggan selama menggunakan platform.					
4	Efficiency (Efisiensi)	1. Saya dapat menyelesaikan proses pemesanan makanan melalui GoFood dengan langkah-langkah yang singkat, cepat dan tidak membuang waktu.					
		2. Saya dapat menghemat waktu dan tenaga dalam memesan makanan yang tersedia dalam aplikasi GoFood.					
5	Responsiveness (Tanggapan)	1. Saya mendapatkan bantuan secara responsif dari GoFood pada saat mengalami masalah dalam penggunaan aplikasi.					

		2. Saya menerima solusi atau tanggapan yang baik dari GoFood terhadap kendala dalam proses pemesanan makanan.					
7	Contact (Kontak)	1. Saya dapat menghubungi <i>customer service</i> GoFood melalui berbagai media komunikasi.					
		2. Saya memperoleh akses komunikasi dengan pihak GoFood secara mudah saat mengalami kendala yang tersedia langsung di dalam platform.					

Pernyataan Variabel X2 *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
			5	4	3	2	1
1	Environment (Lingkungan Layanan)	1. Saya merasa nyaman saat menggunakan layanan pada platform GoFood untuk memesan makanan.					
		2. Saya menyukai tampilan aplikasi GoFood karena membuat proses pemesanan jadi lebih cepat.					
2	Accesibility (Aksesibilitas)	1. Saya dapat mengakses layanan GoFood dengan mudah kapan saja melalui smartphone yang saya miliki.					
		2. Saya dapat menemukan dan menggunakan fitur-fitur GoFood dengan mudah tanpa memerlukan panduan atau pelatihan khusus sebelumnya.					
3	Benefit (Manfaat)	1. Saya memperoleh manfaat setelah menggunakan layanan GoFood untuk memenuhi kebutuhan makanan sehari-hari secara praktis dan efisien.					
		2. Saya mendapatkan nilai tambah dari GoFood berupa beragam pilihan promo, restoran dan menu yang menguntungkan saya sebagai pelanggan.					
		3. Saya merasa diuntungkan menggunakan GoFood karena dapat menghemat tenaga dan biaya transportasi dalam memesan makanan.					
4	Convienence (Kenyamanan)	1. Saya merasa nyaman menggunakan GoFood untuk memesan makanan sehari-hari tanpa keluar rumah.					
		2. Saya merasa nyaman bertransaksi melalui GoFood karena tersedia berbagai pilihan metode pembayaran yang praktis dan aman.					
		3. Saya dapat menikmati layanan pesan antar makanan GoFood dengan nyaman kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan.					

Pernyataan Variabel Y Loyalitas Pelanggan

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
			5	4	3	2	1
1	<i>Affective</i> (Afektif)	1. Saya menilai positif dan memiliki keterikatan emosional terhadap GoFood sebagai platform pesan antar makanan yang digunakan.					
		2. Saya merasakan kenyamanan dan kepuasan tinggi ketika bertransaksi di platform GoFood.					
2	<i>Conative</i> (Konatif)	1. Saya berkeinginan menggunakan kembali layanan GoFood pada masa mendatang.					
		2. Saya memilih menggunakan GoFood dibandingkan aplikasi pesan antar lainnya saat membeli makanan.					
3	<i>Repurchase Intention</i> (Niat Membeli Ulang)	1. Saya melakukan pemesanan ulang makanan melalui aplikasi GoFood setelah penggunaan sebelumnya.					
		2. Saya berniat membeli makanan kembali menggunakan layanan GoFood dalam waktu dekat.					
		3. Saya tetap menggunakan layanan GoFood meskipun tersedia aplikasi pesan antar makanan lainnya.					
4	<i>Willingness to Recommend</i> (Ketersediaan untuk Merekomendasikan)	1. Saya merekomendasikan layanan GoFood kepada teman dan keluarga setelah menggunakan aplikasi tersebut.					
		2. Saya bersedia menceritakan pengalaman positif setelah menggunakan GoFood kepada orang-orang terdekat.					
		3. Saya akan mendorong orang-orang di sekitar untuk menggunakan GoFood sebagai aplikasi pesan antar makanan pilihan mereka.					

Keterangan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Lampiran 7 Karakteristik Responden

No.	Status Generasi (Gen Z)	Domisili Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis	Pengalaman Menggunakan Layanan GoFood
1.	Ya	Ya	Ya
2.	Ya	Ya	Ya
3.	Ya	Ya	Ya
4.	Ya	Ya	Ya
5.	Ya	Ya	Ya
6.	Ya	Ya	Ya
7.	Ya	Ya	Ya
8.	Ya	Ya	Ya
9.	Ya	Ya	Ya
10.	Ya	Ya	Ya
11.	Ya	Ya	Ya
12.	Ya	Ya	Ya
13.	Ya	Ya	Ya
14.	Ya	Ya	Ya
15.	Ya	Ya	Ya
16.	Ya	Ya	Ya
17.	Ya	Ya	Ya
18.	Ya	Ya	Ya
19.	Ya	Ya	Ya
20.	Ya	Ya	Ya
21.	Ya	Ya	Ya
22.	Ya	Ya	Ya
23.	Ya	Ya	Ya
24.	Ya	Ya	Ya

25.	Ya	Ya	Ya
26.	Ya	Ya	Ya
27.	Ya	Ya	Ya
28.	Ya	Ya	Ya
29.	Ya	Ya	Ya
30.	Ya	Ya	Ya
31.	Ya	Ya	Ya
32.	Ya	Ya	Ya
33.	Ya	Ya	Ya
34.	Ya	Ya	Ya
35.	Ya	Ya	Ya
36.	Ya	Ya	Ya
37.	Ya	Ya	Ya
38.	Ya	Ya	Ya
39.	Ya	Ya	Ya
40.	Ya	Ya	Ya
41.	Ya	Ya	Ya
42.	Ya	Ya	Ya
43.	Ya	Ya	Ya
44.	Ya	Ya	Ya
45.	Ya	Ya	Ya
46.	Ya	Ya	Ya
47.	Ya	Ya	Ya
48.	Ya	Ya	Ya
49.	Ya	Ya	Ya
50.	Ya	Ya	Ya
51.	Ya	Ya	Ya

52.	Ya	Ya	Ya
53.	Ya	Ya	Ya
54.	Ya	Ya	Ya
55.	Ya	Ya	Ya
56.	Ya	Ya	Ya
57.	Ya	Ya	Ya
58.	Ya	Ya	Ya
59.	Ya	Ya	Ya
60.	Ya	Ya	Ya
61.	Ya	Ya	Ya
62.	Ya	Ya	Ya
63.	Ya	Ya	Ya
64.	Ya	Ya	Ya
65.	Ya	Ya	Ya
66.	Ya	Ya	Ya
67.	Ya	Ya	Ya
68.	Ya	Ya	Ya
69.	Ya	Ya	Ya
70.	Ya	Ya	Ya
71.	Ya	Ya	Ya
72.	Ya	Ya	Ya
73.	Ya	Ya	Ya
74.	Ya	Ya	Ya
75.	Ya	Ya	Ya
76.	Ya	Ya	Ya
77.	Ya	Ya	Ya
78.	Ya	Ya	Ya

79.	Ya	Ya	Ya
80.	Ya	Ya	Ya
81.	Ya	Ya	Ya
82.	Ya	Ya	Ya
83.	Ya	Ya	Ya
84.	Ya	Ya	Ya
85.	Ya	Ya	Ya
86.	Ya	Ya	Ya
87.	Ya	Ya	Ya
88.	Ya	Ya	Ya
89.	Ya	Ya	Ya
90.	Ya	Ya	Ya
91.	Ya	Ya	Ya
92.	Ya	Ya	Ya
93.	Ya	Ya	Ya
94.	Ya	Ya	Ya
95.	Ya	Ya	Ya
96.	Ya	Ya	Ya
97.	Ya	Ya	Ya

No.	Frekuensi Penggunaan Layanan 1 - 3 bulan terakhir	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir/ Saat Ini	Pekerjaan Utama
1.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
2.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
3.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
4.	1 - 2 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
5.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa

6.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMP / Sederajat	Wiraswasta
7.	3 - 5 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Pelajar
8.	1 - 2 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Wiraswasta
9.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
10.	>5 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
11.	1 - 2 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta
12.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
13.	>5 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
14.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
15.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
16.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
17.	>5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
18.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
19.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
20.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Wiraswasta
21.	1 - 2 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
22.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
23.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
24.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
25.	3 - 5 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Karyawan
26.	3 - 5 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
27.	3 - 5 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
28.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Karyawan
29.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Wiraswasta

30.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Wiraswasta
31.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
32.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
33.	1 - 2 kali	Laki - Laki	12 - 20 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Mahasiswa
34.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Karyawan
35.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta
36.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
37.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMP / Sederajat	Wiraswasta
38.	>5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
39.	3 - 5 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Pelajar
40.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
41.	3 - 5 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Wiraswasta
42.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Karyawan
43.	1 - 2 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMP / Sederajat	Wiraswasta
44.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Karyawan
45.	>5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Karyawan
46.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Mahasiswa
47.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
48.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
49.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Pelajar
50.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
51.	3 - 5 kali	Laki - Laki	12 - 20 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Pelajar
52.	>5 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Mahasiswa
53.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta
54.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Karyawan

55.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
56.	>5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta
57.	>5 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
58.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
59.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Karyawan
60.	>5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMP / Sederajat	Wiraswasta
61.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
62.	1 - 2 kali	Laki - Laki	12 - 20 tahun	SMP / Sederajat	Pelajar
63.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
64.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Mahasiswa
65.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Pelajar
66.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Wiraswasta
67.	3 - 5 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	Sarjana (S1/D4)	Wiraswasta
68.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Wiraswasta
69.	1 - 2 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
70.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
71.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta
72.	>5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Karyawan
73.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Mahasiswa
74.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
75.	1 - 2 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Karyawan
76.	1 - 2 kali	Laki - Laki	24 - 27 tahun	Diploma (D1/D2/D3)	Karyawan
77.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	Sarjana (S1/D4)	Wiraswasta
78.	1 - 2 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Mahasiswa
79.	>5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / SMK / Sederajat	Wiraswasta

80.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
81.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
82.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Wiraswasta
83.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
84.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
85.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
86.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
87.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
88.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
89.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
90.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
91.	3 - 5 kali	Perempuan	12 - 20 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
92.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
93.	3 - 5 kali	Laki - Laki	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
94.	1 - 2 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
95.	3 - 5 kali	Perempuan	24 - 27 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Mahasiswa
96.	3 - 5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan
97.	>5 kali	Perempuan	21 - 23 tahun	SMA / Sederajat	SMK /	Karyawan

Lampiran 8 Hasil Data Tabulasi X1 *E-Service Quality* (Kualitas Layanan Elektronik)

REKAPITULASI *E-SERVICE QUALITY* (X1)

No	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	JML
1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	4	3	3	4	4	4	85
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	48
3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	78
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	80
5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	96
6	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	94
7	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	80
8	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	87
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
10	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	95
11	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	96
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	85
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
19	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
20	4	4	5	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	83
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
22	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
24	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	78

25	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	84
26	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	80
27	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	83
28	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	83
29	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	85
30	4	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	82
31	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	82
32	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	83
33	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	84
34	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	82
35	3	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	82
36	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	82
37	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	81
38	5	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	85
39	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	85
40	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	84
41	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	83
42	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	83
43	5	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	85
44	4	4	3	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	80
45	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	83
46	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	82
47	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	80
48	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	82
49	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	85
50	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	82
51	3	3	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	85

79	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	77
80	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	38
81	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	1	1	2	40
82	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	1	3	41
83	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	84
84	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	92
85	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	72
86	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	75
87	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	74
88	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	69
89	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	100
90	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	88
91	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	89
92	3	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	86
93	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	89
94	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	86
95	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	84
96	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	82
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
Σ	397	389	386	395	385	388	387	390	386	404	396	406	389	385	387	389	399	392	393	388	8227

[illegible]

Lampiran 9 Hasil Data Tabulasi X2 *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan)

REKAPITULASI *CUSTOMER EXPERIENCE* (X2)

No	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	JML
1	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	49
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	48
5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52
6	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	52
7	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	52
8	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	54
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	56
11	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	57
12	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	52
13	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	53
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
20	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	56
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	48
25	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	50
26	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	3	47
27	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	49
28	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	46
29	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	47
30	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	45
31	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	49
32	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	48
33	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	47
34	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	48
35	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	45
36	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	46
37	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	49
38	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	47

39	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	47
40	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	49
41	4	4	4	3	5	3	5	5	3	3	4	4	47
42	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	46
43	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	5	48
44	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	46
45	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	48
46	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	47
47	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	3	4	46
48	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	45
49	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	45
50	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	47
51	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	49
52	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	5	48
53	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	46
54	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	46
55	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	49
56	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	48
57	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	3	45
58	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	4	47
59	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	47
60	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	47
61	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	46
62	5	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	46
63	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	45
64	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	55
65	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48
66	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	48
67	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	46
68	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	44
69	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	56
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	52
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	20
81	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	21
82	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	26

Lampiran 10 Hasil Data Tabulasi Y Loyalitas Pelanggan

REKAPITULASI LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	JML
1	5	5	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4	51
2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	28
3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	46
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	45
5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	54
6	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	52
7	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	48
8	4	5	4	3	5	4	3	3	2	5	4	3	45
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	56
11	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	56
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	57
13	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	47
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
20	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	5	3	48
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	47
25	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	48
26	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	47
27	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	46
28	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	46
29	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	48
30	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	46
31	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	50
32	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	50
33	5	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	46
34	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	48
35	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	50
36	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	48
37	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	49
38	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	5	3	48
39	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	47

40	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	47
41	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	47
42	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	46
43	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	3	47
44	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	47
45	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	49
46	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	3	4	48
47	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	47
48	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	43
49	5	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	48
50	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	46
51	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	4	49
52	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	3	46
53	4	4	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	45
54	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	47
55	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	45
56	3	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	47
57	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	45
58	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	47
59	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	46
60	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	5	3	45
61	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	51
62	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	47
63	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	48
64	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	52
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
66	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
67	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	46
68	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	44
69	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	47
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
79	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	49
80	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	24
81	1	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	22
82	2	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	21
83	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	43

Lampiran 11 Tabel Uji t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	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 12 Tabel Uji 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
-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Lampiran 13 Data Hasil Olah SPSS *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan

Correlations			
		E_Service_Quality_X1	Loyalitas Pelanggan Y
E_Service_Quality_X1	Pearson Correlation	1	.942**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Loyalitas_Pelanggan_Y	Pearson Correlation	.942**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942 ^a	.887	.886	2.41013

a. Predictors: (Constant), E_Service_Quality_X1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4349.182	1	4349.182	748.733	.000 ^b
	Residual	551.828	95	5.809		
	Total	4901.010	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan Y

b. Predictors: (Constant), E_Service_Quality_X1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.558	1.723		.904	.368
	E_Service_Quality_X1	.550	.020	.942	27.363	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan Y

Lampiran 14 Data Hasil Olah SPSS *Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan*

Correlations			
		Customer Experience X2	Loyalitas Pelanggan Y
Customer_Experience_X2	Pearson Correlation	1	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Loyalitas_Pelanggan_Y	Pearson Correlation	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.843	.842	2.84318

a. Predictors: (Constant), Customer Experience_X2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4133.064	1	4133.064	511.287	.000 ^b
	Residual	767.947	95	8.084		
	Total	4901.010	96			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan Y						
b. Predictors: (Constant), Customer Experience X2						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.374	1.917		2.804	.006
	Customer Experience_X2	.875	.039	.918	22.612	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan Y

Lampiran 15 Data Hasil Olah SPSS *E-Service Quality* dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan

Correlations				
		E_Service_Quality X1	Customer Experience X2	Loyalitas_Pelanggan_ Y
E_Service_Quality_X1	Pearson Correlation	1	.915**	.942**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	97	97	97
Customer_Experience_X 2	Pearson Correlation	.915**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	97	97	97
Loyalitas_Pelanggan_Y	Pearson Correlation	.942**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 ^a	.907	.905	2.20249
a. Predictors: (Constant), Customer Experience X2, E Service Quality X1				

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4445.018	2	2222.509	458.156	.000 ^b
	Residual	455.992	94	4.851		
	Total	4901.010	96			
a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y						
b. Predictors: (Constant), Customer Experience X2, E Service Quality X1						

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.095	1.578		.694

