

Lampiran 1 Surat Tugas Membimbing 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
JI. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3723 /34/ST/AK/D/XI/2022

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

Nama : **M. Aziz Basari, S.Sos., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Risna Kartika, S.E., M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **NOVI**
NIM : **3402190510**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH REPUTASI WEB QUALITY DAN ELEKTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPERCAYAAN (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, 09 Desember 2022
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



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
KECAMATAN BOJONG
KEPALA DESA CIPEUNDEUY
Jl. Raya Cipeundeuy Km. 3 Cipeundeuy – Bojong 41164 Purwakarta
Email : desacipeundeuy157@gmail.com

SURAT KETERANGAN KEPALA DESA

Nomor : 470/026/SKKD/XI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta, menerangkan dengan sebenarnya bahwa.

Nama : **NOVI**
NPM : **3402190510**
Program Studi : **Manajemen. Universitas Galuh Ciamis**
Smester : **VIII**
Jenjang : **S 1 (Strata Satu)**

Melaksanakan penelitian di wilayah Pemerintahan Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta. yang dilaksanakan mulai tanggal 10 Januari sampai dengan 10 maret 2023, guna kebutuhan menyusun skripsi di Sekolah Tinggi Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan judul Penelitian Reputasi Web Qualiti dan Electronic Word of Mouth Terhadap kepercayaan Pelanggan.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagai mana mestinya, kepada yang berkepentingan mohon menjadi tahu dan untuk menjadi bahan seperlunya.

Cipeundeuy, 20-11-2023
Kepala Desa Cipeundeuy



Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i

di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh, saya mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Reputasi *Web Quality* dan *Electronic Word of Mouth* Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Shopee di Desa Cipeundeuy Kecamatan Bojong Kabupaten Purwakarta)”**.

Oleh sebab itu, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban atas pernyataan dalam kuisisioner penelitian ini, yang dimaksudkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat akhir untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Galuh Ciamis. Adapun identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i, akan saya jamin kerahasiaannya. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i, memberikan jawaban yang sebenarnya, atas bantuan dan kesediaannya meluangkan waktu dalam pengisian kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Novi
NIM. 3402190510

A. IDENTITAS RESPONDEN

Berikan tanda silang (√) sesuai dengan jawaban yang dipilih.

1	Umur	<input type="checkbox"/>	16-18 Tahun
		<input type="checkbox"/>	19-22 Tahun
		<input type="checkbox"/>	23-26 Tahun
		<input type="checkbox"/>	27-30 Tahun
2	Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/>	Laki-laki
		<input type="checkbox"/>	Perempuan
3	Tingkat Pendidikan	<input type="checkbox"/>	SMP
		<input type="checkbox"/>	SMA//SMK
		<input type="checkbox"/>	D1-D3
		<input type="checkbox"/>	S1
4	Dusun	<input type="checkbox"/>	Jalan Cagak
		<input type="checkbox"/>	Pasir Madang
		<input type="checkbox"/>	Pasir Timba
		<input type="checkbox"/>	Cijanun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang atau ceklis (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pernyataan.

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala *likert*, yaitu:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu (R)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Dalam responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisisioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Reputasi Web Quality (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Information to task (kesesuaian informasi)						
1.	Informasi produk yang tercantum di website shopee sudah detail.					
2.	Shopee menyediakan panduan transaksi dan penggunaan website.					
Tailored communication (komunikasi yang disesuaikan)						
3.	Saya merasa puas dan mudah dalam menggunakan website shopee.					
4.	Saya yakin akan merasa puas jika membeli produk di shopee.					
Response time (waktu merespon)						
5.	Website shopee memiliki respon yang cepat.					
6.	Saya yakin waktu yang diperlukan untuk transaksi pembelian suatu produk di shopee cepat.					
Easy of understanding (mudah dipahami)						
7.	Informasi yang tercantum di website shopee mudah dipahami					
8.	Saya membeli produk di shopee karena shopee merupakan situs yang populer saat ini.					
Intuiveness (intuisis penggunaan)						
9.	Website shopee menyediakan kolom testimoni pelanggan yang memudahkan saya dalam menilai suatu produk.					
10.	Shopee menyediakan berbagai layanan yang terbaik untuk para konsumen.					
Visual appeal (daya tarik visual)						
11.	Shopee menyediakan berbagai layanan dalam mengatasi masalah pengguna untuk menarik kepercayaan para konsumen.					
12.	Website shopee menampilkan desain visual yang nyaman dilihat.					
Innovativeness (inovasi website)						
13.	Shopee mampu memberikan kualitas website yang baik untuk konsumen.					
14.	Saya percaya dengan kualitas website shopee yang baik dapat menjaga kerahasiaan data pelanggan.					
Flow emosional appeal (daya tarik emosional)						
15.	Iklan shopee menggunakan kalimat dan penggambaran keterangan yang jelas sehingga mudah dipahami.					
16.	Dengan adanya iklan shopee ini membuat saya percaya untuk membeli salah satu produk yang ada di toko online shopee.					

Electronic Word of Mouth (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Intensitas						
1.	Saya sering mengumpulkan review/komentar dari para konsumen secara online.					
2.	Komentar menjadi solusi apabila saya kebingungan dalam memilih suatu produk.					
3.	Dengan adanya review dari konsumen lain, membantu saya untuk mendapatkan informasi mengenai produk yang saya inginkan.					
Konten						
4.	Melalui shopee memudahkan <i>electronic word of mouth</i> (komunikasi dari mulut ke mulut secara online) mengenai berbagai produk					
5.	Saya merasa komentar/pesan yang disampaikan tentang produk di aplikasi shopee mengandung rekomendasi tentang reputasi yang baik terhadap suatu produk.					
6.	Dengan adanya review dari konsumen lain, saya mendapatkan informasi tanpa harus pergi ke offline store.					
Pendapat positif						
7.	Saya sering melihat review dari konsumen lain untuk menilai kualitas dari suatu produk pada akun shopee.					
8.	Saya lebih tertarik pada produk yang memiliki review positif dan menjual untuk memberi suatu produk					
9.	Dengan adanya toko online shopee, saya merasakan adanya kepuasan/kesenangan tersendiri setelah membeli produk yang ada di toko online shopee.					
Pendapat negative						
10.	Saya merasa khawatir apabila ada komentar yang gak sesuai dengan produk yang akan saya beli					
11.	Saya sangat mempertimbangkan review/komentar dari para konsumen lain mengenai pembelian produk di toko online shopee.					
12.	Saya mempertimbangkan rekomendasi dari pengguna lain mengenai penjualan produk di toko online shopee.					

Kepercayaan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Kepercayaan akan reputasi						
1.	Aplikasi shopee mudah digunakan					
2.	Toko online shopee memiliki reputasi baik dalam menawarkan produk-produk bermerek					
3.	Toko online di shopee memberikan kualitas produk sesuai dengan apa yang di iklankan.					
4.	Shopee mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan cepat.					
Kepercayaan mengenai kehandalan kinerja atau pelayanan						
5.	Aplikasi shopee memberikan pelayanan ketepatan waktu dan ketepatan system					
6.	System yang update dan modern menambah antusiasme pelanggan menggunakan shopee					
7.	Saya merasakan pelayanan dalam bertransaksi di toko online shopee itu sangat cepat.					
8.	Shopee memberikan pelayanan dan kualitas yang baik untuk para konsumen.					
Aman dalam transaksi						
9.	Shopee memiliki beragam transaksi yang tersedia					
10.	Berbagai promo dan penawaran yang diberikan mendorong konsumen menggunakan metode pembayaran shopeepay					
11.	Dengan menggunakan shopeepay kegiatan bertransaksi pada shopee lebih praktis.					
12.	Aplikasi shopee dapat dipercaya keamanannya.					
Tidak mencari yang secara illegal (kejujuran)						
13.	Shopee menyediakan produk sesuai dengan foto dan video yang disampaikan					
14.	Layanan dalam aplikasi shopee dipastikan dapat terjaga kerahasiaan informasi pribadi saya.					
15.	Layanan pada aplikasi shopee memiliki standar yang kuat sehingga data yang saya kirim tidak dapat dirubah oleh orang yang tidak berwenang.					
16.	Shopee ini sangat memperhatikan privasi penggunanya.					

Lampiran 4 Pengolahan Data Kuisisioner

No	X ₁	X ₂	Y	X ₁ ²	X ₂ ²	Y ²	X ₁ Y	X ₂ Y	X ₁ X ₂
1	62	46	57	3844	2116	3249	3534	2622	2852
2	47	47	61	2209	2209	3721	2867	2867	2209
3	65	49	62	4225	2401	3844	4030	3038	3185
4	70	59	72	4900	3481	5184	5040	4248	4130
5	62	48	63	3844	2304	3969	3906	3024	2976
6	66	56	68	4356	3136	4624	4488	3808	3696
7	60	47	62	3600	2209	3844	3720	2914	2820
8	43	54	65	1849	2916	4225	2795	3510	2322
9	60	52	47	3600	2704	2209	2820	2444	3120
10	64	50	63	4096	2500	3969	4032	3150	3200
11	61	56	60	3721	3136	3600	3660	3360	3416
12	64	50	64	4096	2500	4096	4096	3200	3200
13	47	49	49	2209	2401	2401	2303	2401	2303
14	61	53	65	3721	2809	4225	3965	3445	3233
15	63	51	61	3969	2601	3721	3843	3111	3213
16	58	47	54	3364	2209	2916	3132	2538	2726
17	67	59	76	4489	3481	5776	5092	4484	3953
18	69	55	72	4761	3025	5184	4968	3960	3795
19	70	49	68	4900	2401	4624	4760	3332	3430
20	74	58	80	5476	3364	6400	5920	4640	4292
21	63	50	64	3969	2500	4096	4032	3200	3150
22	63	54	61	3969	2916	3721	3843	3294	3402
23	71	55	65	5041	3025	4225	4615	3575	3905
24	64	49	63	4096	2401	3969	4032	3087	3136
25	59	48	55	3481	2304	3025	3245	2640	2832
26	58	47	69	3364	2209	4761	4002	3243	2726
27	77	55	79	5929	3025	6241	6083	4345	4235
28	54	49	54	2916	2401	2916	2916	2646	2646
29	65	58	63	4225	3364	3969	4095	3654	3770
30	70	60	73	4900	3600	5329	5110	4380	4200
31	62	51	67	3844	2601	4489	4154	3417	3162
32	67	53	66	4489	2809	4356	4422	3498	3551
33	61	54	75	3721	2916	5625	4575	4050	3294
34	64	49	78	4096	2401	6084	4992	3822	3136
35	59	48	59	3481	2304	3481	3481	2832	2832
36	57	49	66	3249	2401	4356	3762	3234	2793
37	65	54	61	4225	2916	3721	3965	3294	3510

38	51	51	58	2601	2601	3364	2958	2958	2601
39	63	50	64	3969	2500	4096	4032	3200	3150
40	61	54	51	3721	2916	2601	3111	2754	3294
41	64	59	71	4096	3481	5041	4544	4189	3776
42	69	51	62	4761	2601	3844	4278	3162	3519
43	73	57	67	5329	3249	4489	4891	3819	4161
44	80	60	80	6400	3600	6400	6400	4800	4800
45	50	51	48	2500	2601	2304	2400	2448	2550
46	60	50	58	3600	2500	3364	3480	2900	3000
47	53	49	57	2809	2401	3249	3021	2793	2597
48	77	59	79	5929	3481	6241	6083	4661	4543
49	64	51	60	4096	2601	3600	3840	3060	3264
50	62	52	63	3844	2704	3969	3906	3276	3224
51	50	48	56	2500	2304	3136	2800	2688	2400
52	61	51	61	3721	2601	3721	3721	3111	3111
53	69	57	72	4761	3249	5184	4968	4104	3933
54	61	52	59	3721	2704	3481	3599	3068	3172
55	54	52	49	2916	2704	2401	2646	2548	2808
56	60	50	65	3600	2500	4225	3900	3250	3000
57	61	50	51	3721	2500	2601	3111	2550	3050
58	79	60	80	6241	3600	6400	6320	4800	4740
59	64	56	70	4096	3136	4900	4480	3920	3584
60	62	48	62	3844	2304	3844	3844	2976	2976
61	54	50	57	2916	2500	3249	3078	2850	2700
62	66	55	67	4356	3025	4489	4422	3685	3630
63	63	48	63	3969	2304	3969	3969	3024	3024
64	68	54	67	4624	2916	4489	4556	3618	3672
65	70	53	67	4900	2809	4489	4690	3551	3710
66	54	49	56	2916	2401	3136	3024	2744	2646
67	47	50	52	2209	2500	2704	2444	2600	2350
68	59	51	61	3481	2601	3721	3599	3111	3009
69	52	53	62	2704	2809	3844	3224	3286	2756
70	62	46	55	3844	2116	3025	3410	2530	2852
71	59	52	61	3481	2704	3721	3599	3172	3068
72	61	52	62	3721	2704	3844	3782	3224	3172
73	58	53	68	3364	2809	4624	3944	3604	3074
74	61	51	63	3721	2601	3969	3843	3213	3111
75	60	54	65	3600	2916	4225	3900	3510	3240
76	67	50	65	4489	2500	4225	4355	3250	3350

77	60	50	62	3600	2500	3844	3720	3100	3000
78	63	49	60	3969	2401	3600	3780	2940	3087
79	64	49	65	4096	2401	4225	4160	3185	3136
80	64	49	64	4096	2401	4096	4096	3136	3136
81	62	49	64	3844	2401	4096	3968	3136	3038
82	63	48	64	3969	2304	4096	4032	3072	3024
83	63	48	64	3969	2304	4096	4032	3072	3024
84	71	60	78	5041	3600	6084	5538	4680	4260
85	58	48	64	3364	2304	4096	3712	3072	2784
86	60	55	63	3600	3025	3969	3780	3465	3300
87	74	60	80	5476	3600	6400	5920	4800	4440
88	66	57	74	4356	3249	5476	4884	4218	3762
89	63	50	64	3969	2500	4096	4032	3200	3150
90	61	53	64	3721	2809	4096	3904	3392	3233
91	71	51	69	5041	2601	4761	4899	3519	3621
92	64	57	77	4096	3249	5929	4928	4389	3648
93	58	50	65	3364	2500	4225	3770	3250	2900
94	59	50	60	3481	2500	3600	3540	3000	2950
95	59	51	69	3481	2601	4761	4071	3519	3009
96	63	50	70	3969	2500	4900	4410	3500	3150
	5987	4991	6161	377797	260799	400769	387643	30749551	29881117

Lampiran 5 Hasil Uji SPSS

Perhitungan SPSS Pengaruh Reputasi *Web Quality* (X₁) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.485	4.89286
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2169.873	1	2169.873	90.638	.000 ^b
	Residual	2250.367	94	23.940		
	Total	4420.240	95			
a. Dependent Variable: Reputasi Web Quality						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.584	4.312		5.005	.000
	Kepercayaan Pelanggan	.635	.067	.701	9.530	.000
a. Dependent Variable: Reputasi Web Quality						

Perhitungan SPSS Pengaruh *Electronic Word of Mouth* (X₂) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.152 ^a	.231	.378	2.93848

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	507.330	1	507.330	58.755	.000 ^b
	Residual	811.660	94	8.635		
	Total	1318.990	95			

a. Dependent Variable: Electronic Word Of Mounth
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.271	2.590		12.460	.000
	Kepercayaan Pelanggan	.307	.040	-.152	-.149	.000

a. Dependent Variable: Electronic Word Of Mounth

Pengaruh Reputasi *Web Quality* (X₁) dan *Electronic Word of Mouth* (X₂) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.492	.1299	5.00992
a. Predictors: (Constant), Electronic Word Of Mounth, Reputasi Web Quality				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3039.758	2	1519.879	451	.000 ^b
	Residual	2334.232	93	25.099		
	Total	5373.990	95			
a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Electronic Word Of Mounth, Reputasi Web Quality						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.912	7.235		-.817	.416
	Reputasi Web Quality	.567	.091	.515	6.225	.000
	Electronic Word Of Mounth	.668	.167	.331	4.001	.000
a. Dependent Variable: Kepercayaan Pelanggan						