

Lampiran 1 SK Bimbingan



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 : 3418/34/ST/AK/D/XI/2023

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 : **FINKA AMELIAWATI**
NIM : **3402200312**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (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, 07 November 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



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 : 1109/34/SP/AK/D/MI/2024
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth,
Kepala Stasiun 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 pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Finka Ameliawati
Nomor Pokok / NIM. : 3402200312
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 09 April 2002
Telepon / HP : 088223641918
Alamat : Jl.H.Hasan No.120 RT03/RW02 Kel. Cigembor Kec.Ciamis Kab.Ciamis
Lamanya Penelitian : Juni s/d Agustus 2024
Judul Penelitian : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Access by KAI Ciamis)

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

Ciamis, 20 Juni 2024
Bekas,

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

Lampiran 3 Surat Penerimaan Penelitian



PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)



STASIUN CIAMIS

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SABAM JUVENTUS

NIPP : 52950

Telepon : 081221422121

Bertindak untuk

Atas nama : STASIUN CIAMIS

Alamat : Jl. Stasiun No. 43 Kab.Ciamis 46211

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : FINKA AMELIAWATI

NIM : 3402200312

Fakultas : EKONOMI

Program Studi : MANAJEMEN

Instansi : UNIVERSITAS GALUH

Telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul:

PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PENGGUNA ACCESS BY KAI CIAMIS) pada tanggal 21 Juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Ciamis, 21 Juni 2024

Kepala Stasiun Ciamis



(Sabam Juventus)

Lampiran 4 Surat Pengantar Angket

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i Pengguna *Access by* KAI

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya Finka Ameliawati mahasiswa tingkat akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis yang saat ini sedang menyusun tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi Pada Pengguna *Access by* KAI Ciamis)”**.

Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Karena kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian yang saya lakukan. Perlu Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui sesuai dengan etika dalam penelitian data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan informasi ini akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian.

Demikian atas bantuan dan kesediaannya meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Ciamis, Juli 2024

Peneliti,

Finka Ameliawati

NIM. 3402200312

Lampiran 5 Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Suatu Studi Pada Pengguna *Access by* KAI Ciamis)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah data diri anda pada data responden
2. Bacalah semua pertanyaan dengan baik dan seksama
3. Berilah tanda pada kolom yang telah disediakan sesuai pendapat anda
4. Semua jawaban benar, tidak ada jawaban salah dalam menjawab pertanyaan kuesioner

Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 16 – 20 tahun
 - 21 – 25 tahun
 - 26 – 30 tahun
 - 31 – 35 tahun
 - 36 – 40 tahun
 - > 40 tahun

Petunjuk Pengisian Jawaban Kuesioner

Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan dan kondisi yang ada, dengan ketentuan sebagai berikut :

- | | |
|---------------------------|----------|
| Sangat Setuju (SS) | : Skor 5 |
| Setuju (S) | : Skor 4 |
| Cukup Setuju (CS) | : Skor 3 |
| Tidak Setuju (TS) | : Skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : Skor 1 |

PERNYATAAN VARIABEL *E-SERVICE QUALITY* (X₁)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Efisiensi	Aplikasi <i>Access by KAI</i> mudah diakses dimanapun dan kapanpun					
2.		Aplikasi <i>Access by KAI</i> memberikan informasi pelayanan secara lengkap bagi pengguna					
3.	Pemenuhan	Aplikasi <i>Access by KAI</i> mampu memenuhi semua kebutuhan pengguna untuk pemesanan tiket					
4.		Pengguna <i>Access by KAI</i> merasa terbantu dengan layanan saat menghadapi masalah dalam transaksi					
5.	Keandalan	Pengguna jarang mengalami masalah teknis saat menggunakan aplikasi <i>Access by KAI</i>					
6.		Informasi yang diberikan oleh aplikasi <i>Access by KAI</i> selalu akurat dan <i>up-to-date</i>					
7.	Keamanan	Aplikasi <i>Access by KAI</i> menjaga data pribadi pelanggan dengan sangat aman					
8.		Aplikasi <i>Access by KAI</i> terdapat fitur riwayat transaksi yang memastikan bahwa semua transaksi pengguna dilakukan dengan aman					
9.	Tanggapan	Aplikasi <i>Access by KAI</i> memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada pengguna ketika terjadi masalah					
10.		Aplikasi <i>Access by KAI</i> menanggapi keluhan pengguna dengan cepat dan efisien					
11.	Kompensasi	Aplikasi <i>Access by KAI</i> memiliki kebijakan yang jelas mengenai kompensasi atau ganti rugi jika terjadi masalah teknis					
12.		Aplikasi <i>Access by KAI</i> memberikan informasi yang memadai tentang status <i>refund</i> yang sedang diproses					

13.	Kontak	Aplikasi <i>Access by</i> KAI menyediakan sarana komunikasi <i>online</i> atau telepon yang memadai untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mengatasi keluhan					
14.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI memiliki <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i>					

PERNYATAAN VARIABEL E- TRUST (X₂)

No	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemampuan	Aplikasi <i>Access by</i> KAI memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan saat proses transaksi					
2.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI selalu memberikan pelayanan yang responsif dan membantu					
3.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI memberikan jaminan keamanan dan kepuasan saat melakukan transaksi <i>online</i>					
4.		Secara keseluruhan aplikasi <i>Access by</i> KAI menyediakan produk yang sesuai dengan informasi yang tersedia					
5.	Kebaikan Hati	Aplikasi <i>Access by</i> KAI selalu berusaha untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna					
6.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI dapat memaksimalkan keuntungan dengan tetap mengutamakan kepuasan pengguna					
7.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI menunjukkan perhatian dengan mendengarkan masukan dari pengguna dan melakukan perbaikan berdasarkan masukan tersebut					
8.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sebagai prioritas utama dengan menyediakan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna					
9.	Integritas	Aplikasi <i>Access by</i> KAI selalu meningkatkan kualitas pelayanannya					
10.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jujur kepada pengguna					

11.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI selalu berusaha menjaga kepercayaan konsumen dengan memberikan layanan yang baik dan produk yang berkualitas					
12.		Aplikasi <i>Access by</i> KAI transparan dalam menyampaikan kebijakan dan syarat transaksi kepada penggunanya					

PERTANYAAN VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

No.	Indikator	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemantapan Pada Produk	Pengguna konsisten menggunakan aplikasi <i>Access by KAI</i> untuk melakukan pembelian tiket kereta api					
2.		Aplikasi <i>Access by KAI</i> menyediakan berbagai alternatif layanan yang memudahkan pengguna					
3.		Pengguna lebih percaya pada kualitas layanan di aplikasi <i>Access by KAI</i> dibandingkan dengan aplikasi lain					
4.	Kebiasaan Pembelian Produk	Pengguna melakukan pembelian tiket melalui aplikasi <i>Access by KAI</i> karena terbiasa dengan kualitasnya					
5.		Aplikasi <i>Access by KAI</i> sudah melekat di benak pengguna sehingga jarang mencari alternatif lain					
6.		Pengguna tidak tertarik mencoba aplikasi lain karena sudah puas dengan aplikasi <i>Access by KAI</i>					
7.	Memberikan Rekomendasi Pada Orang Lain	Pengguna bersedia menyarankan teman dan saudara agar melakukan transaksi menggunakan <i>Access by KAI</i> karena terpercaya dan pelayanan yang memuaskan					
8.		Pengguna <i>Access by KAI</i> bersedia menuliskan ulasan yang baik dengan tujuan mempromosikan					
9.		Pengguna lebih sering memberitahukan kepada orang lain tentang aplikasi <i>Access by KAI</i> dibandingkan dengan aplikasi lain karena terpercaya					

10.	Melakukan Pembelian Ulang	Pengalaman pembelian pertama yang baik mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi <i>Access by KAI</i> untuk pembelian selanjutnya					
11.		Pengguna merasa pelayanan pada aplikasi <i>Access by KAI</i> lebih baik dibandingkan dengan aplikasi lain, sehingga terus melakukan pembelian ulang					
12.		Pengguna bersedia melakukan pembelian ulang karena merasa puas menggunakan layanan aplikasi <i>Access by KAI</i>					

94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
	424	417	420	404	369	409	403	413	399	384	392	390	393	409	5626

Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	45	46	5	0	0	96
2	38	53	5	0	0	96
3	40	52	4	0	0	96
4	35	48	12	0	1	96
5	24	44	19	7	2	96
6	36	51	7	2	0	96
7	29	57	10	0	0	96
8	35	56	4	1	0	96
9	26	60	9	1	0	96
10	26	48	18	4	0	96
11	27	55	10	3	1	96
12	27	53	11	5	0	96
13	28	52	13	3	0	96
14	34	56	3	3	0	96

E-TRUST (X₂)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jml
1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	54
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	46
5	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	46
6	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	46
7	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	49
8	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	57
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
15	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
17	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	2	41
21	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	48
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	55
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	42
27	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	54
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48
29	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	49
30	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	46
31	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
32	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	57
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
36	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	56
37	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	51
38	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	48
39	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	43
40	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	33
41	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	41
42	4	4	2	2	1	3	4	3	3	4	3	3	36
43	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	52
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	47

47	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	51
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	50
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
56	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
63	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	46
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
67	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	54
68	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	37
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	56
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	56
79	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
80	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	44
81	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
82	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
84	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	53
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	42
88	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	52
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
94	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	56

95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
Σ	409	395	402	407	397	408	388	400	409	413	409	408	4845	

Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	33	56	6	1	0	96
2	26	55	15	0	0	96
3	32	52	10	2	0	96
4	32	56	7	1	0	96
5	29	55	9	2	1	96
6	33	56	5	2	0	96
7	25	50	21	0	0	96
8	30	53	12	1	0	96
9	36	49	11	0	0	96
10	37	52	6	1	0	96
11	35	51	10	0	0	96
12	38	46	10	2	0	96

KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)													
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jml
1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
2	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	48
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	45
5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	44
6	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	48
7	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	51
8	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	54
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	45
14	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	51
15	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	53
16	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	54
17	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	55
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	2	4	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	40
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36
22	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	28
23	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	40
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
27	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	56
28	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	49
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	44
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
32	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	54
33	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
37	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	45
38	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	41
39	2	3	3	4	2	1	3	3	2	3	3	4	33
40	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	41
41	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	54
42	1	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	26
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
45	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	44

93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
	396	406	392	400	395	380	404	396	392	406	399	397	4763	

Pernyataan	Distribusi Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	33	56	6	1	0	96
2	26	55	15	0	0	96
3	32	52	10	2	0	96
4	32	56	7	1	0	96
5	29	55	9	2	1	96
6	33	56	5	2	0	96
7	25	50	21	0	0	96
8	30	53	12	1	0	96
9	36	49	11	0	0	96
10	37	52	6	1	0	96
11	35	51	10	0	0	96
12	38	46	10	2	0	96

Lampiran 7 Tabel t

DK	α Untuk Uji Dua Pihak (Two Tailed Test)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
	α Untuk Uji Satu Pihak (One Tailed Test)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
80	0,678	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639
81	0,678	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638
82	0,677	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
83	0,677	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
84	0,677	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
85	0,677	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635
86	0,677	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
87	0,677	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
88	0,677	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633
89	0,677	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632
90	0,677	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632
91	0,677	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
92	0,677	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
93	0,677	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
94	0,677	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
95	0,677	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
96	0,677	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628
97	0,677	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
98	0,677	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
99	0,677	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626
100	0,677	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626
101	0,677	1,290	1,660	1,984	2,364	2,625
102	0,677	1,290	1,660	1,983	2,363	2,625
103	0,677	1,290	1,660	1,983	2,363	2,624
104	0,677	1,290	1,660	1,983	2,363	2,624
105	0,677	1,290	1,659	1,983	2,362	2,623
106	0,677	1,290	1,659	1,983	2,362	2,623
107	0,677	1,290	1,659	1,982	2,362	2,623
108	0,677	1,289	1,659	1,982	2,361	2,622
109	0,677	1,289	1,659	1,982	2,361	2,622
110	0,677	1,289	1,659	1,982	2,361	2,621

Lampiran 8 Tabel F

DK PENYEBUT	DK PEMBILANG					
	1	2	3	4	5	6
80	3,960352	3,110766	2,718785	2,485885	2,328721	2,214193
81	3,958852	3,109311	2,717343	2,484441	2,327269	2,212730
82	3,957388	3,107891	2,715937	2,483034	2,325854	2,211303
83	3,955961	3,106507	2,714565	2,481661	2,324473	2,209911
84	3,954568	3,105157	2,713227	2,480322	2,323126	2,208554
85	3,953209	3,103839	2,711921	2,479015	2,321812	2,207229
86	3,951882	3,102552	2,710647	2,477740	2,320529	2,205936
87	3,950587	3,101296	2,709402	2,476494	2,319277	2,204673
88	3,949321	3,100069	2,708186	2,475277	2,318053	2,203439
89	3,948084	3,098870	2,706999	2,474089	2,316858	2,202234
90	3,946876	3,097698	2,705838	2,472927	2,315689	2,201056
91	3,945694	3,096553	2,704703	2,471791	2,314547	2,199905
92	3,944539	3,095433	2,703594	2,470681	2,313431	2,198779
93	3,943409	3,094337	2,702509	2,469595	2,312339	2,197679
94	3,942303	3,093266	2,701448	2,468533	2,311270	2,196602
95	3,941222	3,092217	2,700409	2,467494	2,310225	2,195548
96	3,940163	3,091191	2,699393	2,466476	2,309202	2,194516
97	3,939126	3,090187	2,698398	2,465480	2,308200	2,193506
98	3,938111	3,089203	2,697423	2,464505	2,307220	2,192518
99	3,937117	3,088240	2,696469	2,463550	2,306259	2,191549
100	3,936143	3,087296	2,695534	2,462615	2,305318	2,190601
101	3,935189	3,086371	2,694618	2,461698	2,304396	2,189672
102	3,934253	3,085465	2,693721	2,460800	2,303493	2,188761
103	3,933337	3,084577	2,692841	2,459920	2,302608	2,187868
104	3,932438	3,083706	2,691979	2,459057	2,301739	2,186993
105	3,931556	3,082852	2,691133	2,458210	2,300888	2,186134
106	3,930692	3,082015	2,690303	2,457380	2,300053	2,185293
107	3,929844	3,081193	2,689490	2,456566	2,299234	2,184467
108	3,929012	3,080387	2,688691	2,455767	2,298431	2,183657
109	3,928195	3,079596	2,687908	2,454983	2,297642	2,182862
110	3,927394	3,078819	2,687139	2,454213	2,296868	2,182082

Lampiran 9 Data Hasil Pengolahan SPSS

a. Hasil Analisis Koefisien Korelasi *E-Service Quality* Dengan Keputusan Pembelian

		Correlations	
		E-Service Quality	Keputusan Pembelian
E-Service Quality	Pearson Correlation	1	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Keputusan Pembelian	Pearson Correlation	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

** . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Koefisien Determinasi *E-Service Quality* Dengan Keputusan Pembelian

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.680 ^a	.463	.457	5.758

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality

c. Hasil Analisis Regresi *E-Service Quality* Dengan Keputusan Pembelian

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.670	4.696		1.633	.106
	E-Service Quality	.716	.079	.680	9.003	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

d. Hasil Analisis Koefisien Korelasi *E-Trust* Dengan Keputusan Pembelian

		E-Trust	Keputusan Pembelian
E-Trust	Pearson Correlation	1	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Keputusan Pembelian	Pearson Correlation	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

** . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

e. Hasil Koefisien Determinasi *E-Trust* Dengan Keputusan Pembelian

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.596	4.970

a. Predictors: (Constant), E-Trust

f. Hasil Analisis Regresi *E-Trust* Dengan Keputusan Pembelian

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.426	4.090		.349	.728
	E-Trust	.955	.080	.775	11.873	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

g. Hasil analisis Regresi Linear Berganda *E-Service Quality* Dan *E-trust* Dengan Keputusan Pembelian

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.584	4.251		-.373	.710
	E-Service Quality	.224	.104	.213	2.149	.034
	E-Trust	.754	.122	.612	6.167	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

h. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda *E-Service Quality* Dan *E-trust* Dengan Keputusan Pembelian

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.787 ^a	.619	.611	4.877	.619	75.510	2	93	.000

a. Predictors: (Constant), E-Trust, E-Service Quality

i. Hasil Analisis Koefisien Determinasi *E-Service Quality* Dan *E-trust* Dengan Keputusan Pembelian

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.619	.611	4.877

a. Predictors: (Constant), E-Trust, E-Service Quality

j. Hasil Analisis Uji F *E-Service Quality* Dan *E-trust* Dengan Keputusan Pembelian

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3592.459	2	1796.229	75.510	.000 ^b
	Residual	2212.281	93	23.788		
	Total	5804.740	95			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), E-Trust, E-Service Quality