

## Lampiran 1

### KUISIONER PENELITIAN

---

Responden yang terhormat:

Saya adalah mahasiswa jurusan **Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala** yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam hal ini, saya meminta kesediaan bapak/ibu/saudara untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang telah saya siapkan. Ini merupakan hal yang sangat berharga bagi saya, oleh karena itu kesediaan dan kejujuran Anda sangat saya harapkan. Segala informasi yang Anda berikan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah. Atas kerjasama yang diberikan, saya mengucapkan banyak terima kasih.

#### **Persyaratan menjadi Responden**

Sebagai syarat menjadi responden penelitian ini, mohon diisi sejujurnya pernyataan berikut:

1. Apakah anda pernah melakukan pembelian melalui situs online ?
  - a. ya
  - b. tidak(jika tidak, mohon tidak dilanjutkan pengisian kuesioner)

## DATA IDENTITAS RESPONDEN

---

Jenis kelamin:

a. Laki-laki

b. Perempuan

Umur saudara saat ini :

a. 18-23 tahun    b. 24-29 tahun

c. 30-35 tahun    d. > 35 tahun

Status Saudara:

- Pelajar/mahasiswa

- Pekerja swasta

- Ibu Rumah tangga

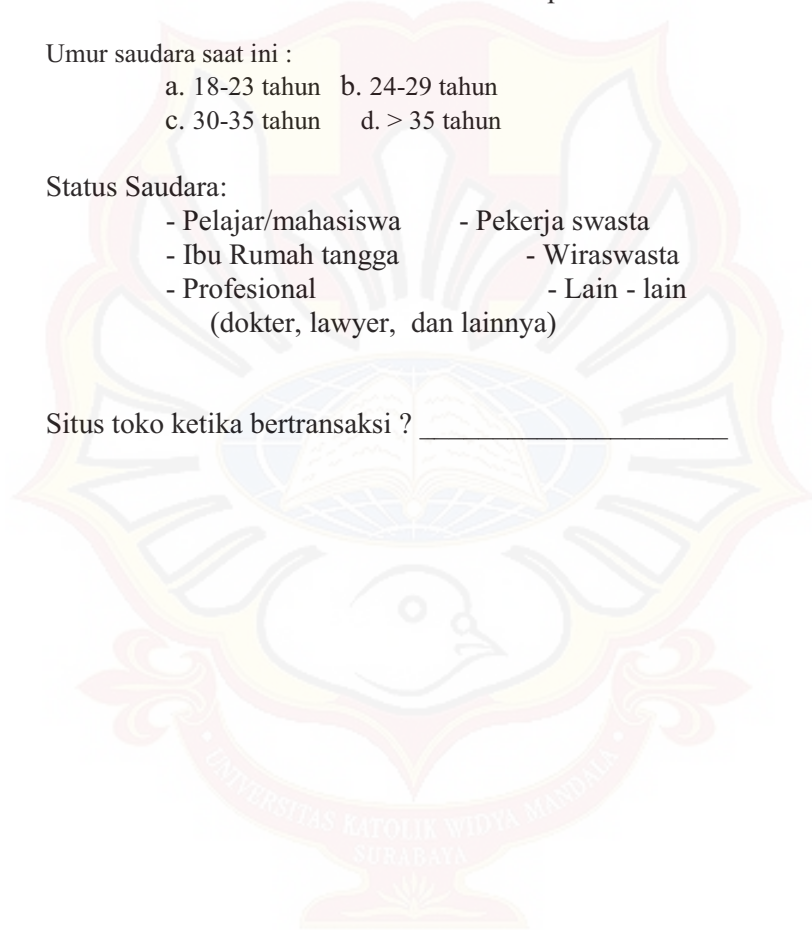
- Wiraswasta

- Profesional

- Lain - lain

(dokter, lawyer, dan lainnya)

Situs toko ketika bertransaksi ? \_\_\_\_\_



### **Petunjuk pengisian**

berikan penilaian anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling sesuai dengan pilihan anda.

berikut ini adalah keterangan dari setiap nomor:

- [1] Sangat tidak setuju      [2] Tidak setuju  
[3] Netral                      [4] Setuju  
[5] Sangat setuju

### ***Interactivity***

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Web mudah bisa digunakan untuk berkomunikasi ketika membutuhkan informasi atau pertanyaan berkaitan dengan pembelian yang akan dilakukan.					
2.	Web mudah untuk mengakses berbagai opini atau pendapat konsumen lainnya berhubungan dengan feature produk yang dijual dalam web.					
3	Kecepatan dan ketepatan web untuk merespon permintan dari konsumen menyangkut informasi sehingga konsumen bisa melakukan akses lebih cepat dan lebih efisien.					
4	Web mampu memberikan layanan yang fleksibel bagi konsumen untuk mengetahui berbagai content yang diinginkan oleh konsumen.					
5	Web memiliki kemampuan yang baik untuk memfasilitasi setiap kegiatan transaksi yang terjadi.					

Untuk pernyataan berikut, berikan penilaian anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling

sesuai dengan pilihan anda. berikut ini adalah keterangan dari setiap nomor:

- [1] Sangat tidak setuju      [2] Tidak setuju  
[3] Netral                              [4] Setuju  
[5] Sangat setuju

***Transaksi***

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Penilaian Anda terhadap banyaknya pilihan bagi pelanggan atas produk yang ditawarkan peritel					
2	Penilaian Anda terhadap kemudahan untuk mencari suatu produk yang diinginkan melalui web.					
3	Tingkat perasaan nyaman yang Anda rasakan ketika berbelanja menggunakan website retailer.					
4	Tingkat penghematan waktu yang anda dapatkan melalui transaksi menggunakan web					
5	Tingkat kemudahan atau kenyamanan Anda dalam memilih waktu untuk bertransaksi.					
6	Penilaian terhadap tingkat keamanan dalam bertransaksi menggunakan web.					
7	Ketersediaan berbagai informasi secara detail mengenai produk yang diberikan oleh web ketika Anda memintanya.					
8	Penilaian Anda terhadap akses informasi mengenai produk yang menarik maupun produk-produk yang dinilai baru.					
9	Tingkat pengalaman yang menyenangkan yang Anda rasakan pada saat melakukan transaksi online					
10	Penilaian Anda terhadap jaminan					

	privasi yang bisa diberikan oleh retailer kepada Anda.					
11	Penilaian Anda terhadap kemampuan retailer melalui web untuk memberikan berbagai informasi atas produk-produk yang bisa menjadi alternatif pembelian Anda.					

Untuk pernyataan berikut, berikan penilaian anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling sesuai dengan pilihan anda. berikut ini adalah keterangan dari setiap nomor:

- [1] Sangat tidak setuju    [2] Tidak setuju  
 [3] Netral    [4] Setuju  
 [5] Sangat setuju

***Fulfillment***

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Penilaian Anda terhadap kecepatan waktu pengiriman					
2	Penilaian Anda terhadap kehandalan pada saat pengiriman					
3	Penilaian Anda terhadap penghematan yang dirasakan konsumen					

Untuk pernyataan berikut, berikan penilaian anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling sesuai dengan pilihan anda. berikut ini adalah keterangan dari setiap nomor:

- [1] Sangat tidak setuju      [2] Tidak setuju  
 [3] Netral                              [4] Setuju  
 [5] Sangat setuju

***Overall satisfaction***

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Penilaian anda terhadap tingkat keamanan pada saat bertransaksi secara online					
2	Penilaian anda terhadap kesesuaian informasi mengenai produk dengan tujuan					
3	Penilaian anda terhadap kepercayaan situs online dalam menyimpan informasi pribadi					
4	Penilaian anda terhadap kecepatan loading situs online					
5	Penilaian anda terhadap fitur interaktif yang dimiliki situs					
6	Penilaian anda terhadap kemudahan dalam pengoperasian situs online					
7	Penilaian anda terhadap kemudahan dalam membaca dalam halaman situs					
8	Penilaian anda terhadap kemudahan saat mendaftar untuk menjadi member					
9	Penilaian anda terhadap kemudahan penggunaan kaskus donatur					

10	Penilaian anda terhadap kemudahan menggunakan tag command situs					
11	Penilaian anda terhadap tambahan bonus ketika membeli produk					
12	Penilaian anda terhadap rancangan situs yang menyenangkan					
13	Penilaian anda terhadap keinovatifan rancangan situs					
14	Penilaian anda terhadap aliran emosional member ketika menggunakan situs					
15	Penilaian anda terhadap penyelesaian bertransaksi melalui situs online					
16	Penilaian anda terhadap proyeksi gambar yang sesuai dengan situs					
17	Penilaian anda terhadap penggunaan situs dalam transaksi sebagai alternatif yang lebih baik					
18	Penilaian anda terhadap fungsi dari private message					
19	Penilaian anda terhadap kapasitas inbox					
20	Penilaian anda terhadap penjelasan yang akurat dari produk yang dijual dari admin atau moderator situs online					
21	Penilaian anda terhadap kecepatan umpan balik dari admin atau moderator situs online					
22	Penilaian anda terhadap penggunaan fasilitas rekening bersama FJB					
23	Penilaian anda terhadap ketepatan waktu pengiriman					
24	Penilaian anda terhadap keramahan penjual melalui situs online					
25	Penilaian anda terhadap kecepatan tanggap penjual					

26	Penilaian anda terhadap penanganan keluhan pascapembelian						
----	---	--	--	--	--	--	--

**Terima Kasih**





## Lampiran 2. Profil Responden

### Jenis Kelamin Responden Penelitian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	47	47,0	47,0	47,0
Perempuan	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Usia Responden Penelitian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-23 tahun	6	6,0	6,0	6,0
24-29 tahun	23	23,0	23,0	29,0
30-35 tahun	44	44,0	44,0	73,0
> 35 tahun	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Pekerjaan Responden Penelitian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Palajar/Mahasiswa	5	5,0	5,0	5,0
Pekerja Swasta	56	56,0	56,0	61,0
Ibu Rumah Tangga	7	7,0	7,0	68,0
Wiraswasta	21	21,0	21,0	89,0
Profesional	6	6,0	6,0	95,0
Lain-Lain	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Situs Yang Dikunjungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Disctarra.com	6	6,0	6,0	6,0
Ebay.com	3	3,0	3,0	9,0
Accessoriesmobil.com	2	2,0	2,0	11,0
Aneka-sepatu.com	2	2,0	2,0	13,0
Audiomobilshop.com	11	11,0	11,0	24,0
Bhinneka.com	7	7,0	7,0	31,0
Bukukita.com	3	3,0	3,0	34,0
Bursabaju.com	7	7,0	7,0	41,0
Cheapjewelrywholesaler.com	4	4,0	4,0	45,0
Fossil.com	3	3,0	3,0	48,0
Gramediaonline.com	7	7,0	7,0	55,0
Togamas.com	4	4,0	4,0	59,0
Mybutik.com	5	5,0	5,0	64,0
Online-butik.com	5	5,0	5,0	69,0
Saranghp.com	6	6,0	6,0	75,0
Sepatu-online.com	6	6,0	6,0	81,0
Tokopakaian.com	8	8,0	8,0	89,0
Tokobagus.com	7	7,0	7,0	96,0
Studiohp.com	3	3,0	3,0	99,0
Sepatubella.com	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



**Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

***Interactivity***

**Correlations**

		X11	X12	X13	X14	X15	Total1
X11	Pearson Correlation	1	,671**	,445**	,457**	,292**	,747**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	,671**	1	,420**	,433**	,306**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	,445**	,420**	1	,427**	,261**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	,457**	,433**	,427**	1	,460**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	,292**	,306**	,261**	,460**	1	,667**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002	,009	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total1	Pearson Correlation	,747**	,740**	,723**	,765**	,667**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Reliability**

**Case Processing Summary**

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,765	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	16,7400	4,356	,617	,704
X12	16,8200	4,311	,600	,706
X13	16,9900	3,889	,502	,740
X14	16,9800	4,000	,605	,697
X15	17,3100	4,135	,425	,768

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,2100	6,107	2,47123	5

Correlations

	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X210	X211	Total2
X21 Pearson Correlation	1											
Sig. (2-tailed)		.474**	.208*	.266**	.287**	.275**	.281**	.276**	.198*	.350**	.372**	.542**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X22 Pearson Correlation		1										
Sig. (2-tailed)			.440**	.406**	.461**	.439**	.436**	.430**	.243*	.258**	.261**	.607**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X23 Pearson Correlation			1									
Sig. (2-tailed)				.584**	.559**	.324**	.353**	.351**	.239**	.251**	.287**	.649**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X24 Pearson Correlation				1								
Sig. (2-tailed)					.671**	.439**	.366**	.260**	.240*	.292**	.325**	.688**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X25 Pearson Correlation					1							
Sig. (2-tailed)						.662**	.613**	.398**	.326**	.326**	.513**	.803**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X26 Pearson Correlation						1						
Sig. (2-tailed)							.785**	.465**	.429**	.547**	.551**	.779**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X27 Pearson Correlation							1					
Sig. (2-tailed)								.526**	.430**	.456**	.488**	.735**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X28 Pearson Correlation								1				
Sig. (2-tailed)									.387**	.392**	.539**	.635**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X29 Pearson Correlation									1			
Sig. (2-tailed)										.503**	.554**	.584**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X210 Pearson Correlation										1		
Sig. (2-tailed)											.618**	.658**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X211 Pearson Correlation											1	
Sig. (2-tailed)												.718**
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total2 Pearson Correlation												1
Sig. (2-tailed)												
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Reliability

### Case Processing Summary

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	35,7500	45,240	,432	,876
X22	35,6700	44,425	,510	,871
X23	35,8100	42,559	,540	,870
X24	35,9100	42,083	,591	,866
X25	35,6200	40,420	,737	,854
X26	35,5400	41,584	,712	,857
X27	35,4200	43,640	,672	,861
X28	35,1800	45,321	,561	,868
X29	35,2200	46,052	,504	,871
X210	35,3900	43,735	,570	,867
X211	35,2900	44,370	,657	,863

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39,0800	52,095	7,21766	11

## Fulfillment

### Correlations

	X31	X32	X33	Total3
X31	1			
Pearson Correlation		,610**	,282**	,806**
Sig. (2-tailed)		,000	,005	,000
N	100	100	100	100
X32		1		
Pearson Correlation	,610**		,477**	,866**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
N	100	100	100	100
X33			1	
Pearson Correlation	,282**	,477**		,722**
Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000
N	100	100	100	100
Total3				1
Pearson Correlation	,806**	,866**	,722**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100

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

### Reliability

#### Case Processing Summary

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

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



### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	8,2300	1,613	,517	,646
X32	7,8500	1,583	,682	,438
X33	8,0600	1,956	,416	,754

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,0700	3,379	1,83818	3

# Overall satisfaction

	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	Total						
V11 Pearson Correlations	1																						
V11 Sig. (2-tailed)		.008																					
V12 Pearson Correlations		1																					
V12 Sig. (2-tailed)			.484																				
V13 Pearson Correlations				1																			
V13 Sig. (2-tailed)					.008																		
V14 Pearson Correlations					1																		
V14 Sig. (2-tailed)						.018																	
V15 Pearson Correlations						1																	
V15 Sig. (2-tailed)							.008																
V16 Pearson Correlations								1															
V16 Sig. (2-tailed)									.008														
V17 Pearson Correlations										1													
V17 Sig. (2-tailed)											.008												
V18 Pearson Correlations												1											
V18 Sig. (2-tailed)													.008										
V19 Pearson Correlations														1									
V19 Sig. (2-tailed)															.008								
V20 Pearson Correlations																1							
V20 Sig. (2-tailed)																	.008						
V21 Pearson Correlations																		1					
V21 Sig. (2-tailed)																							
V22 Pearson Correlations																			1				
V22 Sig. (2-tailed)																							
V23 Pearson Correlations																				1			
V23 Sig. (2-tailed)																							
V24 Pearson Correlations																					1		
V24 Sig. (2-tailed)																							
V25 Pearson Correlations																						1	
V25 Sig. (2-tailed)																							
V26 Pearson Correlations																							1
V26 Sig. (2-tailed)																							
Total																							

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

## Reliability

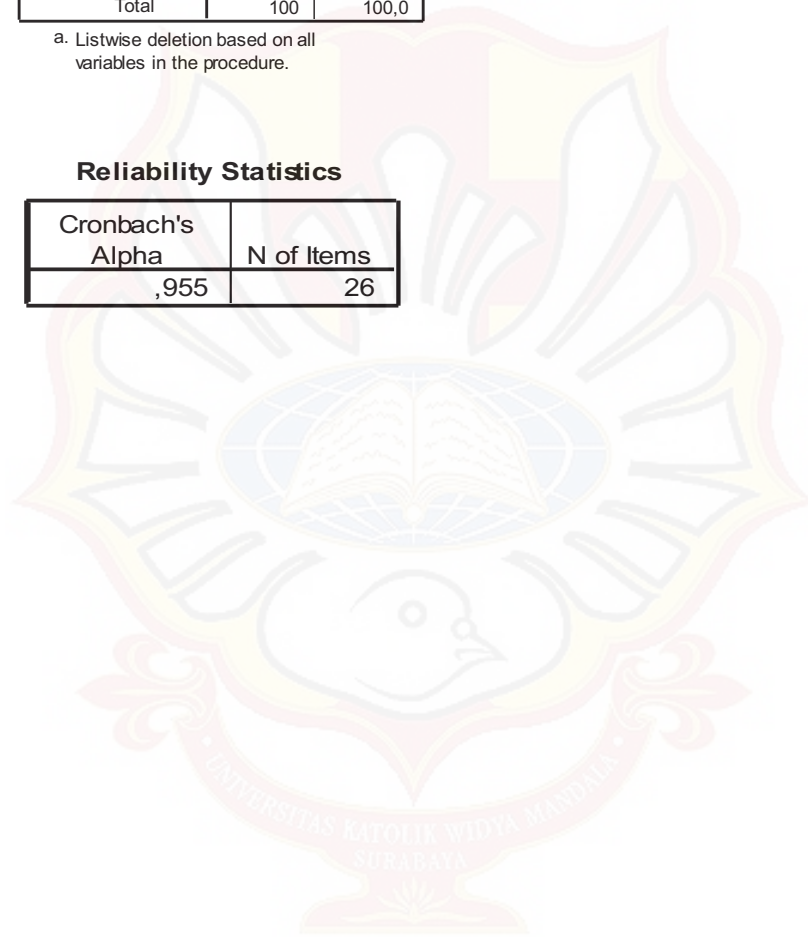
Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,955	26



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	97,1900	220,054	,628	,954
Y12	97,1200	221,157	,665	,953
Y13	97,2700	217,250	,677	,953
Y14	97,0900	220,345	,653	,953
Y15	97,2900	214,753	,713	,953
Y16	97,5100	222,879	,453	,956
Y17	97,0500	225,442	,496	,955
Y18	97,1500	223,098	,604	,954
Y19	97,6000	216,040	,731	,953
Y110	97,6500	215,381	,717	,953
Y111	97,5500	215,301	,776	,952
Y112	97,5800	212,488	,777	,952
Y113	97,1700	221,658	,622	,954
Y114	97,1300	220,680	,692	,953
Y115	97,2400	220,568	,652	,953
Y116	97,1000	220,111	,678	,953
Y117	97,2200	218,335	,703	,953
Y118	97,4300	222,874	,535	,955
Y119	97,0500	225,442	,496	,955
Y120	97,1700	223,011	,607	,954
Y121	97,5800	215,943	,737	,953
Y122	97,6300	216,599	,698	,953
Y123	97,5500	215,301	,776	,952
Y124	97,5900	213,315	,789	,952
Y125	97,1100	224,564	,539	,954
Y126	97,2300	222,704	,608	,954

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
101,2100	236,915	15,39205	26

#### Lampiran 4. Regression

##### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Overall satisfaction	3,8927	,59200	100
Interactivity	4,2420	,49425	100
Transaction	3,5527	,65615	100
Fulfillment	4,0233	,61273	100

##### Correlations

	Overall satisfaction	Interactivity	Transaction	Fulfillment
Pearson Correlation	Overall satisfaction 1,000	,690	,835	,644
	Interactivity ,690	1,000	,611	,624
	Transaction ,835	,611	1,000	,562
	Fulfillment ,644	,624	,562	1,000
Sig. (1-tailed)	Overall satisfaction Interactivity Transaction Fulfillment	,000 ,000 ,000 ,000	,000 ,000 ,000 ,000	,000 ,000 ,000 ,000
N	Overall satisfaction Interactivity Transaction Fulfillment	100 100 100 100	100 100 100 100	100 100 100 100

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fulfillment, Transaction, Interactivity <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Overall satisfaction

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	Sig. F Change
1	,874 <sup>a</sup>	,764	,756	,29218	,764	103,473	96

a. Predictors: (Constant), Fulfillment, Transaction, Interactivity

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	26,501	3	8,834	103,473	,000 <sup>a</sup>
Residual	8,196	96	,085		
Total	34,696	99			

a. Predictors: (Constant), Fulfillment, Transaction, Interactivity

b. Dependent Variable: Overall satisfaction

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order
1							
(Constant)	,206	,258		,799	,426		
Interactivity	,254	,083	,212	3,052	,003	,690	,297
Transaction	,551	,059	,611	9,316	,000	,835	,689
Fulfillment	,163	,064	,168	2,535	,013	,644	,250

a. Dependent Variable: Overall satisfaction







