

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G & Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prehalindo.
- Anoraga, P. 2000. *Psikologi Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosuder Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga Belas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, D & Rosinta, F. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Christoper, L & Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Indonesia.
- D, Sudarwan. 1995. *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. Journal of Marketing, 56.
- Gerson, R.F. 2010. *Mengukur Kepuasan Konsumen Pelanggan*. PPM-Bisnis 2030.
- Hadiati, S dan Sarwi. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 – 64
- Harun, I H. 2012. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank*.
- Irvan [online]. Diakses pada tanggal 07 Agustus 2016. <http://irvanarifsanianto.blogspot.co.id/2014/11/perusahaan-lazada.html>
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Krisnawati, Y dan Fajrianti. 2010. *Analisis Perbedaan Tingkat Intensi Membeli Melalui Media Internet (Online Shopping) Ditinjau dari Tipe Gaya Hidup pada Konsumen Pengguna Internet*. Dalam INSAN Vol.12 No.03 2010 (online) (<http://scholar.google.co.id> diakses 10 Agustus 2016)
- Kotler, P & Gary. 2009. *Dasar-dasar pemasaran (jilid 2)*. Jakarta.

- Kusuma. 2013. *Pengaruh Orientasi Belanja Terhadap Intensi Pembelian Produk Pakaian Secara Online Pada Pengguna Online Shop*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol. 2, No. 3, Desember 2013
- Kwek, dkk. (2010). *The Effects of Shopping Orientation, Online Trust and Prior Online Purchase Experience toward Costumers' Online Purchase Intention*. *International Business Reseach*. 3. 63-74
- Lee, G & Hsiu-Fen Lin. 2005. "Costumer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping", *Journal of Retail & Distribution Management* Vol. 33, Page 161.
- Lukman, S. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Mabruroh. 2003. "Membangun Kepuasan Konsumen dan Akses Loyalitas". *Benefit*. Vol. 7 No. 2. Desember.
- Parasuraman, dkk. 2005. *E-S-QUAL A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality in France*. Vol. 7, No. X. Hal 1-21.
- Sarwono, S W. 1978. *Perbedaan Antara Gerakana Aktifis Dalam Gerakan Protes Mahasiswa*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Selnes, F. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*". Vol.27, No 9.
- Simamora, E. R. 2007. *Analisis Faktor-faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Tesis.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swaid, S I dkk. 2009. "Journal of Electronic Commerce Research". VOL 10, NO 1.
- Tempobisnis [online]. (2008, Maret 05]. *Belanja via Internet meningkat*. Diakses pada tanggal 12 Juli 2016 melalui [www.tempo.co/read/news/2008/05/056118641/null](http://www.tempo.co/read/news/2008/05/056118641/null)
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran. Andi Offset*, Yogyakarta.

- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Voss, C. (2000). “*Developing an E-Service Strategy*”. *Business Strategy Review*, Vol. 11, 21-33.
- Wibowo, A. 2006, “*Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model*”
- Wardana, I.M. 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Jambrana (JKT) di Kabupaten Jembrana. Sarathi Vol.15, No.1*
- Wijawa, V. 2012. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Operator XL Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UAD*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan
- Yenita. 2008. *Presepsi Terhadap Petugas Pemberi Jasa Layanan: Efek dari Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Of Psychology*. Vol. 10, No. 2, 170-180



**LAMPIRAN**



**LAMPIRAN A  
VALIDITAS DAN REALIBILITAS**



**LAMPIRAN A-1**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**  
**SKALA KUALITAS LAYANAN**  
**DAN KEPUASAN KONSUMEN**  
**TRY OUT**

## Reliability

Scale: Kualitas Layanan Try Out

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.731	.903	61

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	328.0333	1357.826	.407	.728
VAR00002	328.8000	1328.372	.594	.722
VAR00003	327.9667	1346.447	.425	.726
VAR00004	328.6667	1349.402	.393	.726
VAR00005	328.4333	1349.702	.412	.726
VAR00006	327.9667	1347.344	.432	.726
VAR00007	328.0333	1345.964	.451	.726
VAR00008	328.8667	1337.430	.564	.724

VAR00009	328.2333	1352.047	.381	.727
VAR00010	328.9333	1348.202	.431	.726
VAR00011	328.2667	1348.133	.398	.726
<b>VAR00012</b>	<b>328.4667</b>	<b>1365.223</b>	<b>.133</b>	<b>.730</b>
<b>VAR00013</b>	<b>328.0333</b>	<b>1382.930</b>	<b>-.172</b>	<b>.733</b>
VAR00014	327.6000	1357.766	.449	.728
VAR00015	328.0000	1339.862	.427	.725
<b>VAR00016</b>	<b>328.7000</b>	<b>1381.114</b>	<b>-.096</b>	<b>.733</b>
VAR00017	328.3333	1344.713	.440	.725
VAR00018	327.7667	1357.909	.377	.728
VAR00019	328.1000	1343.817	.370	.726
VAR00020	328.7333	1338.478	.426	.724
VAR00021	328.4000	1345.972	.414	.726
<b>VAR00022</b>	<b>327.9000</b>	<b>1375.610</b>	<b>-.025</b>	<b>.732</b>
VAR00023	328.1000	1344.231	.390	.726
<b>VAR00024</b>	<b>328.2333</b>	<b>1378.254</b>	<b>-.059</b>	<b>.733</b>
<b>VAR00025</b>	<b>328.9333</b>	<b>1365.582</b>	<b>.115</b>	<b>.730</b>
VAR00026	328.8000	1344.097	.414	.725
VAR00027	328.0000	1352.828	.423	.727
VAR00028	327.6333	1351.206	.431	.727
VAR00029	328.4333	1330.944	.503	.723
<b>VAR00030</b>	<b>328.6000</b>	<b>1358.110</b>	<b>.229</b>	<b>.728</b>
VAR00031	328.7000	1350.769	.326	.727
<b>VAR00032</b>	<b>328.6000</b>	<b>1356.938</b>	<b>.258</b>	<b>.728</b>
VAR00033	327.7000	1356.700	.392	.728
<b>VAR00034</b>	<b>328.4000</b>	<b>1356.938</b>	<b>.207</b>	<b>.728</b>
VAR00035	327.9333	1344.409	.430	.725
VAR00036	328.5000	1337.707	.553	.724
VAR00037	328.2667	1348.823	.486	.726
VAR00038	327.8000	1356.303	.423	.728
VAR00039	328.2000	1347.062	.349	.726



VAR00040	328.9667	1342.585	.387	.725
VAR00041	328.4667	1352.809	.404	.727
VAR00042	328.0667	1351.306	.451	.727
VAR00043	327.9667	1366.447	.130	.730
<b>VAR00044</b>	<b>328.1667</b>	<b>1352.075</b>	<b>.374</b>	<b>.727</b>
VAR00045	327.6333	1393.068	-.438	.735
<b>VAR00046</b>	<b>328.0000</b>	<b>1349.931</b>	<b>.421</b>	<b>.726</b>
VAR00047	328.0000	1361.379	.399	.729
VAR00048	328.0667	1355.995	.359	.728
VAR00049	328.8333	1339.730	.522	.724
VAR00050	328.4667	1351.913	.394	.727
VAR00051	328.2000	1352.028	.415	.727
VAR00052	328.2000	1352.234	.385	.727
VAR00053	328.5667	1353.220	.367	.727
VAR00054	328.3667	1357.413	.388	.728
VAR00055	328.8000	1354.303	.367	.727
VAR00056	328.9000	1353.541	.438	.727
VAR00057	328.3333	1353.609	.408	.727
VAR00058	328.7000	1347.597	.405	.726
VAR00059	328.2667	1345.995	.506	.726
VAR00060	328.4333	1344.806	.603	.725
VAR00061	165.5333	343.706	1.000	.891

Scale: Kepuasan Konsumen Try Out

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

### Case Processing Summary

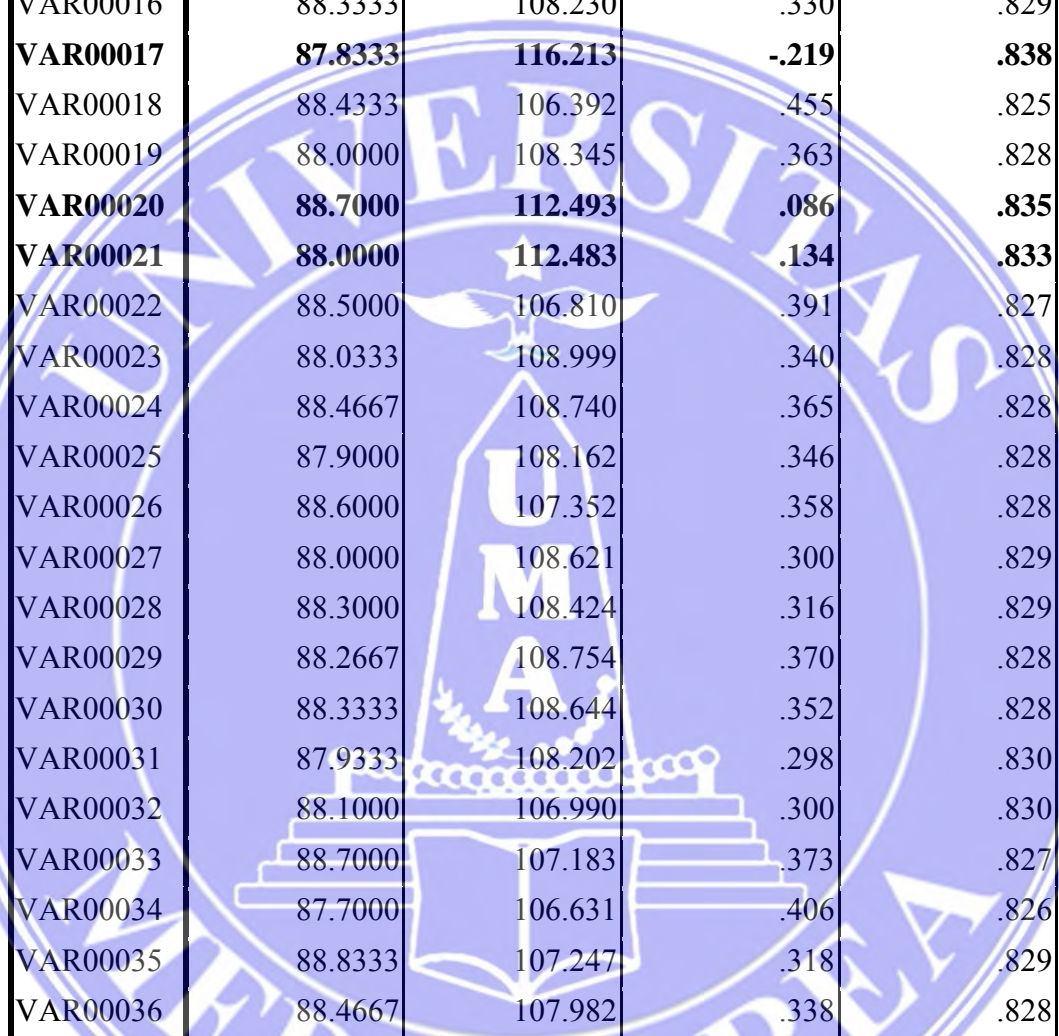
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.833	.833	36

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	87.7000	108.769	.416	.827
VAR00002	88.0000	107.172	.386	.827
VAR00003	87.7333	108.064	.380	.827
<b>VAR00004</b>	<b>88.5333</b>	<b>110.189</b>	<b>.232</b>	<b>.831</b>
VAR00005	88.1333	107.154	.334	.828
VAR00006	87.8333	109.799	.339	.829
VAR00007	87.8667	107.361	.435	.826
<b>VAR00008</b>	<b>88.6000</b>	<b>110.248</b>	<b>.181</b>	<b>.834</b>
VAR00009	87.6000	108.731	.408	.827
<b>VAR00010</b>	<b>88.6333</b>	<b>110.861</b>	<b>.133</b>	<b>.836</b>
VAR00011	87.8667	109.016	.386	.827
VAR00012	89.1000	109.679	.385	.828
VAR00013	88.2000	108.441	.431	.826



VAR00014	88.2333	107.151	.332	.829
VAR00015	88.2000	108.510	.388	.827
VAR00016	88.3333	108.230	.330	.829
<b>VAR00017</b>	<b>87.8333</b>	<b>116.213</b>	<b>-.219</b>	<b>.838</b>
VAR00018	88.4333	106.392	.455	.825
VAR00019	88.0000	108.345	.363	.828
<b>VAR00020</b>	<b>88.7000</b>	<b>112.493</b>	<b>.086</b>	<b>.835</b>
<b>VAR00021</b>	<b>88.0000</b>	<b>112.483</b>	<b>.134</b>	<b>.833</b>
VAR00022	88.5000	106.810	.391	.827
VAR00023	88.0333	108.999	.340	.828
VAR00024	88.4667	108.740	.365	.828
VAR00025	87.9000	108.162	.346	.828
VAR00026	88.6000	107.352	.358	.828
VAR00027	88.0000	108.621	.300	.829
VAR00028	88.3000	108.424	.316	.829
VAR00029	88.2667	108.754	.370	.828
VAR00030	88.3333	108.644	.352	.828
VAR00031	87.9333	108.202	.298	.830
VAR00032	88.1000	106.990	.300	.830
VAR00033	88.7000	107.183	.373	.827
VAR00034	87.7000	106.631	.406	.826
VAR00035	88.8333	107.247	.318	.829
VAR00036	88.4667	107.982	.338	.828



**LAMPIRAN A-2**

**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS  
SKALA KUALITAS LAYANAN  
DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TRY OUT**

## Reliability

Scale: KUALITAS LAYANAN VALID

### Case Processing Summary

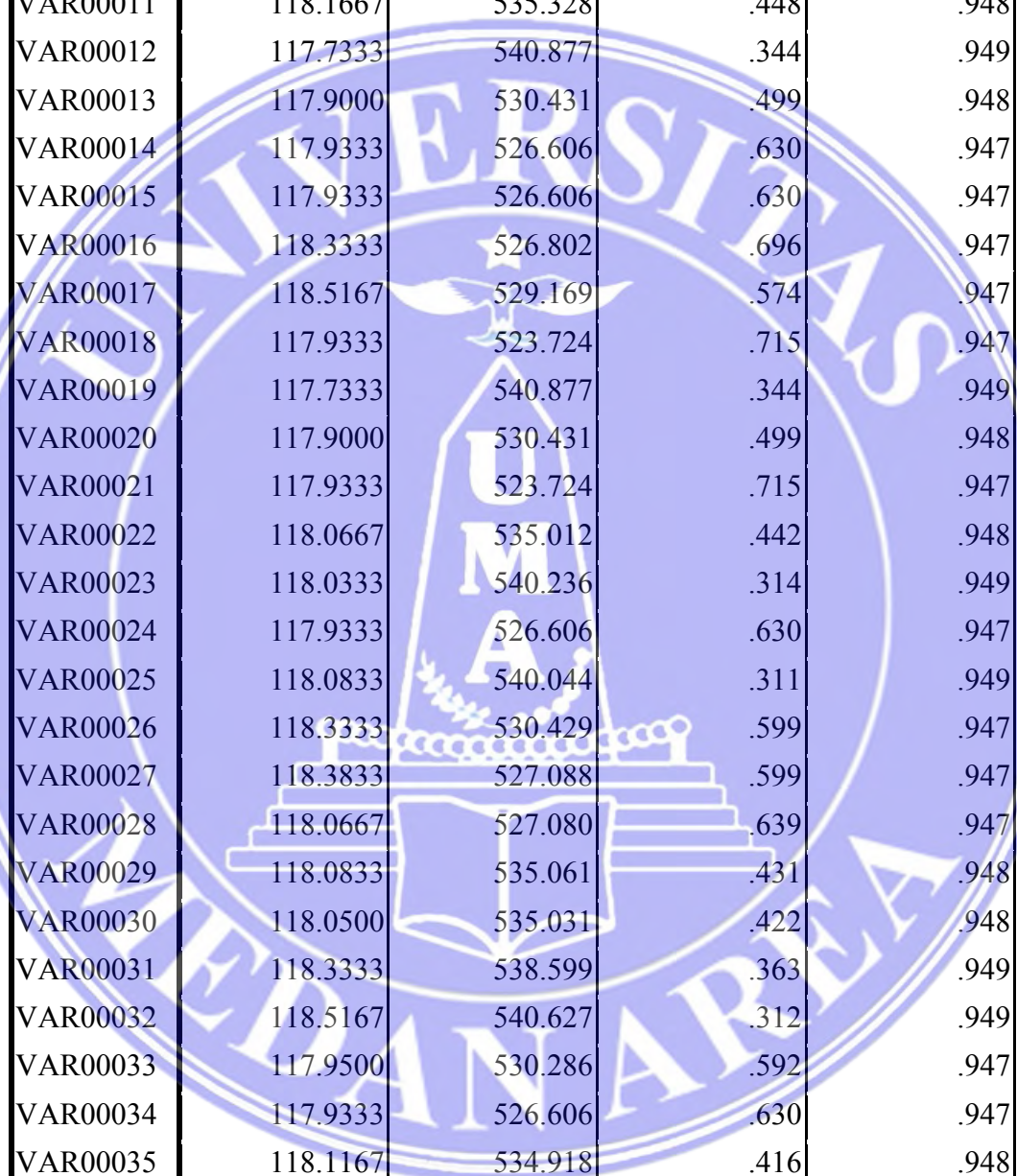
		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.949	.949	49

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	117.9333	526.606	.630	.947
VAR00002	117.9333	523.724	.715	.947
VAR00003	117.7333	540.877	.344	.949
VAR00004	117.9000	530.431	.499	.948
VAR00005	118.0667	535.012	.442	.948
VAR00006	117.9333	523.724	.715	.947
VAR00007	118.2667	532.097	.556	.948
VAR00008	117.9333	526.606	.630	.947



VAR00009	118.3333	526.802	.696	.947
VAR00010	118.5167	529.169	.574	.947
VAR00011	118.1667	535.328	.448	.948
VAR00012	117.7333	540.877	.344	.949
VAR00013	117.9000	530.431	.499	.948
VAR00014	117.9333	526.606	.630	.947
VAR00015	117.9333	526.606	.630	.947
VAR00016	118.3333	526.802	.696	.947
VAR00017	118.5167	529.169	.574	.947
VAR00018	117.9333	523.724	.715	.947
VAR00019	117.7333	540.877	.344	.949
VAR00020	117.9000	530.431	.499	.948
VAR00021	117.9333	523.724	.715	.947
VAR00022	118.0667	535.012	.442	.948
VAR00023	118.0333	540.236	.314	.949
VAR00024	117.9333	526.606	.630	.947
VAR00025	118.0833	540.044	.311	.949
VAR00026	118.3333	530.429	.599	.947
VAR00027	118.3833	527.088	.599	.947
VAR00028	118.0667	527.080	.639	.947
VAR00029	118.0833	535.061	.431	.948
VAR00030	118.0500	535.031	.422	.948
VAR00031	118.3333	538.599	.363	.949
VAR00032	118.5167	540.627	.312	.949
VAR00033	117.9500	530.286	.592	.947
VAR00034	117.9333	526.606	.630	.947
VAR00035	118.1167	534.918	.416	.948
VAR00036	118.3667	533.626	.522	.948
VAR00037	118.4500	531.303	.515	.948
VAR00038	118.0667	535.012	.442	.948
VAR00039	117.9333	523.724	.715	.947

VAR00040	118.0667	538.775	.334	.949
VAR00041	118.3500	538.469	.369	.949
VAR00042	118.5167	538.017	.378	.948
VAR00043	117.9333	535.623	.443	.948
VAR00044	117.9333	526.606	.630	.947
VAR00045	118.0833	534.756	.420	.948
VAR00046	118.3833	537.359	.414	.948
VAR00047	118.5167	538.695	.352	.949
VAR00048	118.0833	535.061	.431	.948
VAR00049	118.0667	535.012	.442	.948

**Scale: KEPUASAN KONSUMEN VALID**

**Case Processing Summary**

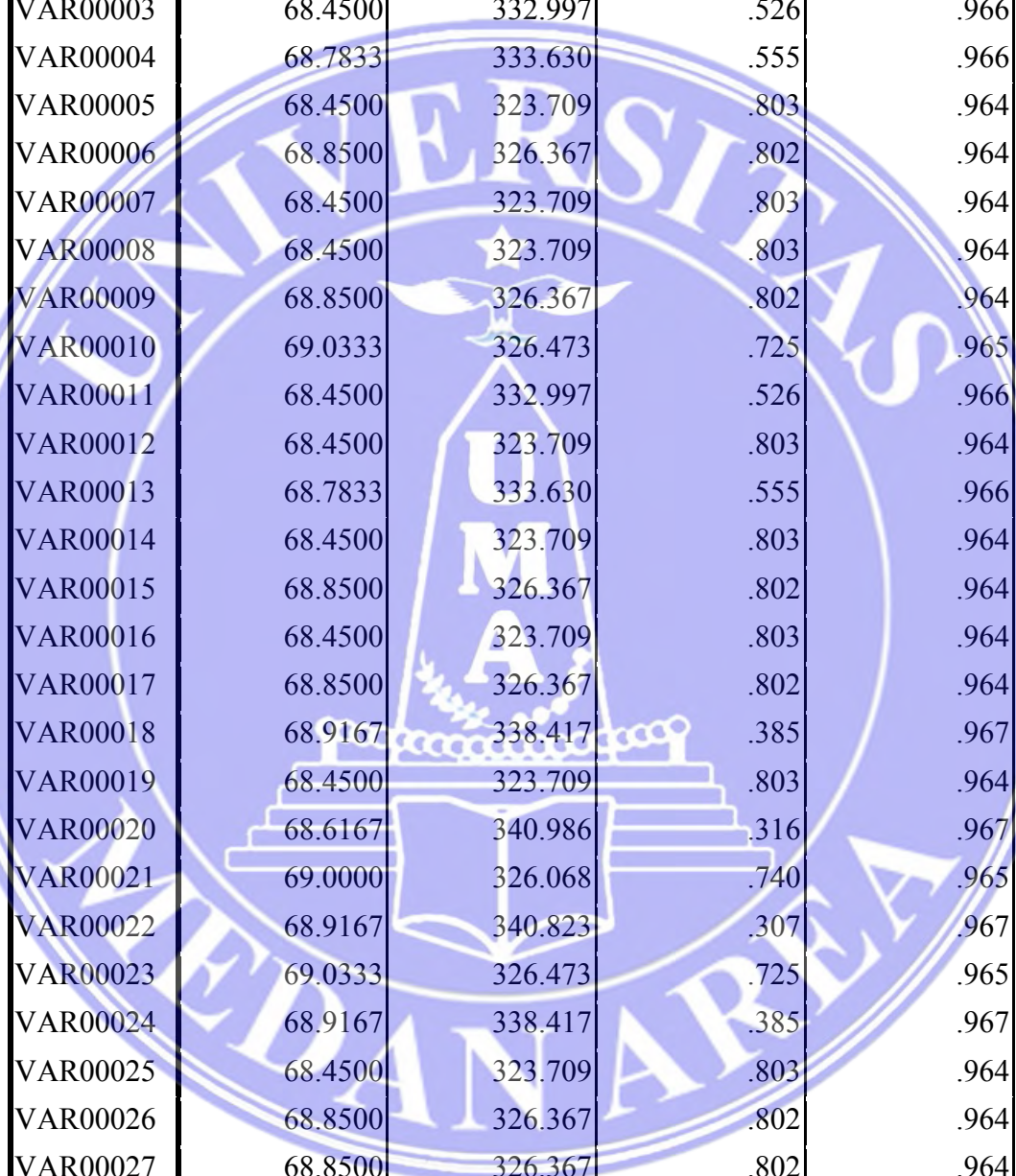
		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.966	.966	30

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted



VAR00001	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00002	69.0333	326.473	.725	.965
VAR00003	68.4500	332.997	.526	.966
VAR00004	68.7833	333.630	.555	.966
VAR00005	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00006	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00007	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00008	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00009	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00010	69.0333	326.473	.725	.965
VAR00011	68.4500	332.997	.526	.966
VAR00012	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00013	68.7833	333.630	.555	.966
VAR00014	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00015	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00016	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00017	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00018	68.9167	338.417	.385	.967
VAR00019	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00020	68.6167	340.986	.316	.967
VAR00021	69.0000	326.068	.740	.965
VAR00022	68.9167	340.823	.307	.967
VAR00023	69.0333	326.473	.725	.965
VAR00024	68.9167	338.417	.385	.967
VAR00025	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00026	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00027	68.8500	326.367	.802	.964
VAR00028	68.4500	323.709	.803	.964
VAR00029	69.0333	326.473	.725	.965
VAR00030	68.4500	332.997	.526	.966





**LAMPIRAN B**  
**UJI ASUMSI**  
**NORMALITAS SEBARAN DATA**  
**DAN LINIERITAS**

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KUALITAS_LAYANAN	60	130.20	8.431	106	155
KEPUASAN_KONSUMEN	60	77.42	5.907	65	91

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS_LAYANAN	KEPUASAN_KONSUMEN
N		60	60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	130.20	77.42
	Std. Deviation	8.431	5.907
	Most Extreme Differences		
	Absolute	.123	.128
	Positive	.123	.128
	Negative	-.099	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.955	.992
Asymp. Sig. (2-tailed)		.322	.278

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS_LAYANAN	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
KEPUASAN_KONSUMEN	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
N						

### Extreme Values

	Case Number	Value

KUALITAS_LAYANAN	Highest	1	54	155
		2	51	153
		3	45	148
		4	56	141
		5	6	139 <sup>a</sup>
	Lowest	1	53	106
		2	17	114
		3	9	119
		4	38	120
		5	43	122 <sup>b</sup>
KEPUASAN_KONSUMEN	Highest	1	45	91
		2	44	89
		3	26	88
		4	39	87
		5	40	87 <sup>c</sup>
	Lowest	1	37	65
		2	25	68
		3	31	69
		4	27	69
		5	36	70 <sup>d</sup>

## Stem-and-Leaf Plots

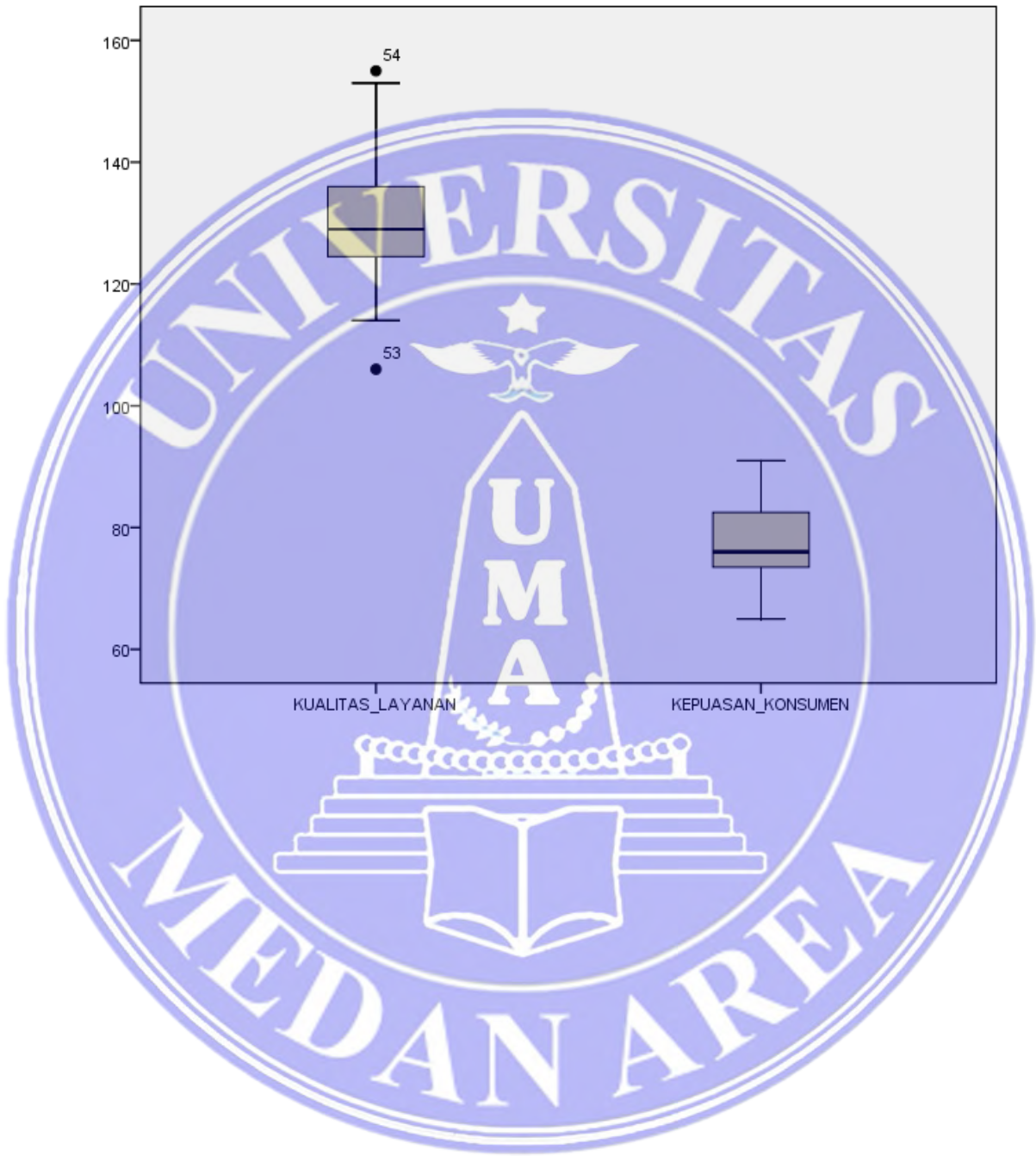
### KUALITAS\_LAYANAN Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem	Leaf
1.00	Extremes	(=<106)
1.00	11	. 4
1.00	11	. 9
12.00	12	. 022233334444
19.00	12	. 5556666678888899999
7.00	13	. 0333444
15.00	13	. 555667777778999
1.00	14	. 1
1.00	14	. 8
1.00	15	. 3
1.00	Extremes	(>=155)

Stem width: 10  
 Each leaf: 1 case(s)  
 KEPUASAN\_KONSUMEN Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem	Leaf
.00	6	.
4.00	6	. 5899
17.00	7	. 00011222333444444
18.00	7	. 5555566667777888
14.00	8	. 01112233334444
6.00	8	. 677789
1.00	9	. 1

Stem width: 10  
 Each leaf: 1 case(s)





**LAMPIRAN C**  
**UJI HIPOTESIS**  
**KOLERASI PRODUCT MOMENT**

## UJI HIPOTESIS

### Curve Fit

#### Model Description

Model Name	MOD_1
Dependent Variable	1 KEPUASAN_KONSUMEN
Equation	1 Linear
Independent Variable	KUALITAS_LAYANAN
Constant	Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified

#### Variable Processing Summary

	Variables	
	Dependent	Independent
	KEPUASAN_KONSUMEN	KUALITAS_LAYANAN
Number of Positive Values	60	60
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

#### Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable:KEPUASAN\_KONSUMEN

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.177	12.495	1	58	.001	39.011	.295

The independent variable is KUALITAS\_LAYANAN.

## Uji Analisis Data Koleraasi *Product Moment*

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN_KONSUME N	77.42	5.907	60
KUALITAS_LAYANAN	130.20	8.431	60

### Correlations

		KEPUASAN_KON SUMEN	KUALITAS_LAY ANAN
Pearson Correlation	KEPUASAN_KONSUMEN	1.000	.421
	KUALITAS_LAYANAN	.421	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN_KONSUMEN	.	.000
	KUALITAS_LAYANAN	.000	.
N	KEPUASAN_KONSUMEN	60	60
	KUALITAS_LAYANAN	60	60

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS_L AYANAN <sup>a</sup>		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change



1	.421 <sup>a</sup>	.177	.163	5.404	.177	12.495	1	58	.001
---	-------------------	------	------	-------	------	--------	---	----	------

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_LAYANAN

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364.882	1	364.882	12.495	.001 <sup>a</sup>
	Residual	1693.701	58	29.202		
	Total	2058.583	59			

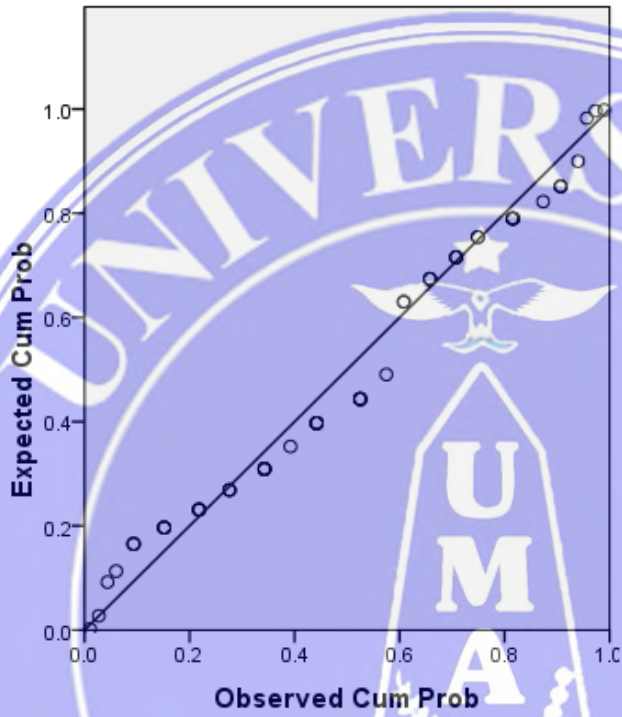
a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

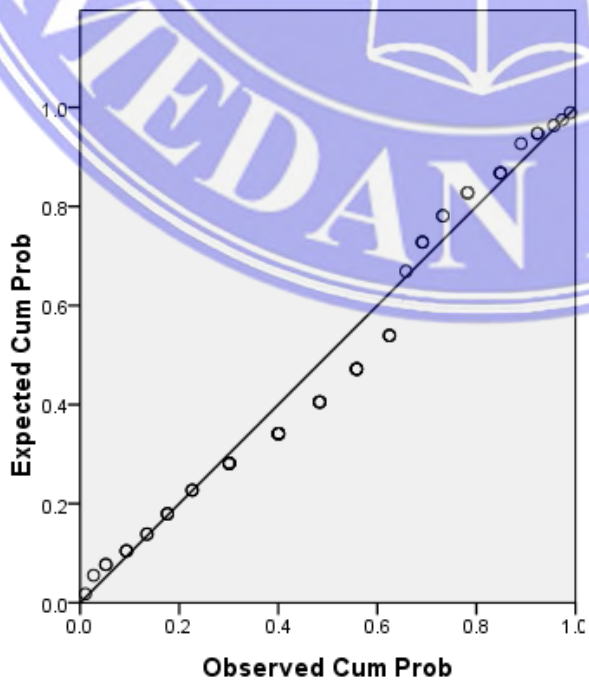
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.011	10.887		3.583	.001
	KUALITAS_LAYANAN	.295	.083	.421	3.535	.001

Normal P-P Plot of KUALITAS\_LAYANAN



Normal P-P Plot of KEPUASAN\_KONSUMEN





**LAMPIRAN D**  
**SKALA UKUR PENELITIAN**

# SKALA PSIKOLOGI



**Fakultas Psikologi**

**Universita Medan Area**

## PENGANTAR

Saya adalah Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Pada kesempatan ini, saya ingin meminta bantuan teman-teman untuk mengisi skala yang telah saya susun. Pada bagian pengisian akan tersedia petunjuk pengisian, maka bacalah terlebih dahulu petunjuknya sehingga jawaban yang anda berikan sesuai dengan apa yang diminta.

Jawaban yang anda berikan tidak bersifat benar atau salah, sehingga setia individu dapat memilih jawaban yang berbeda.

Selain itu, anda diminta untuk mengisi identitas diri yang tertera dalam skala ini. Semua data identitas dan jawaban yang teman-teman berikan hanya untuk kepentingan studi dan akan terjamin kerahasiaannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasi teman-teman, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2016

Peneliti

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PARTISIPASI

Dengan ini saya secara sukarela menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Nama (Inisial) :

Usia :

Jenis Kelamin :

### Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat butir-butir pernyataan, baca dan pahami baik-baik setiap pertanyaan. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara **menyilang (X)** salah satu dari empat pilihan jawaban dengan yang disediakan (**SS, S, TS, STS**) pada bagian kanan masing-masing pernyataan.

Keterangan :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

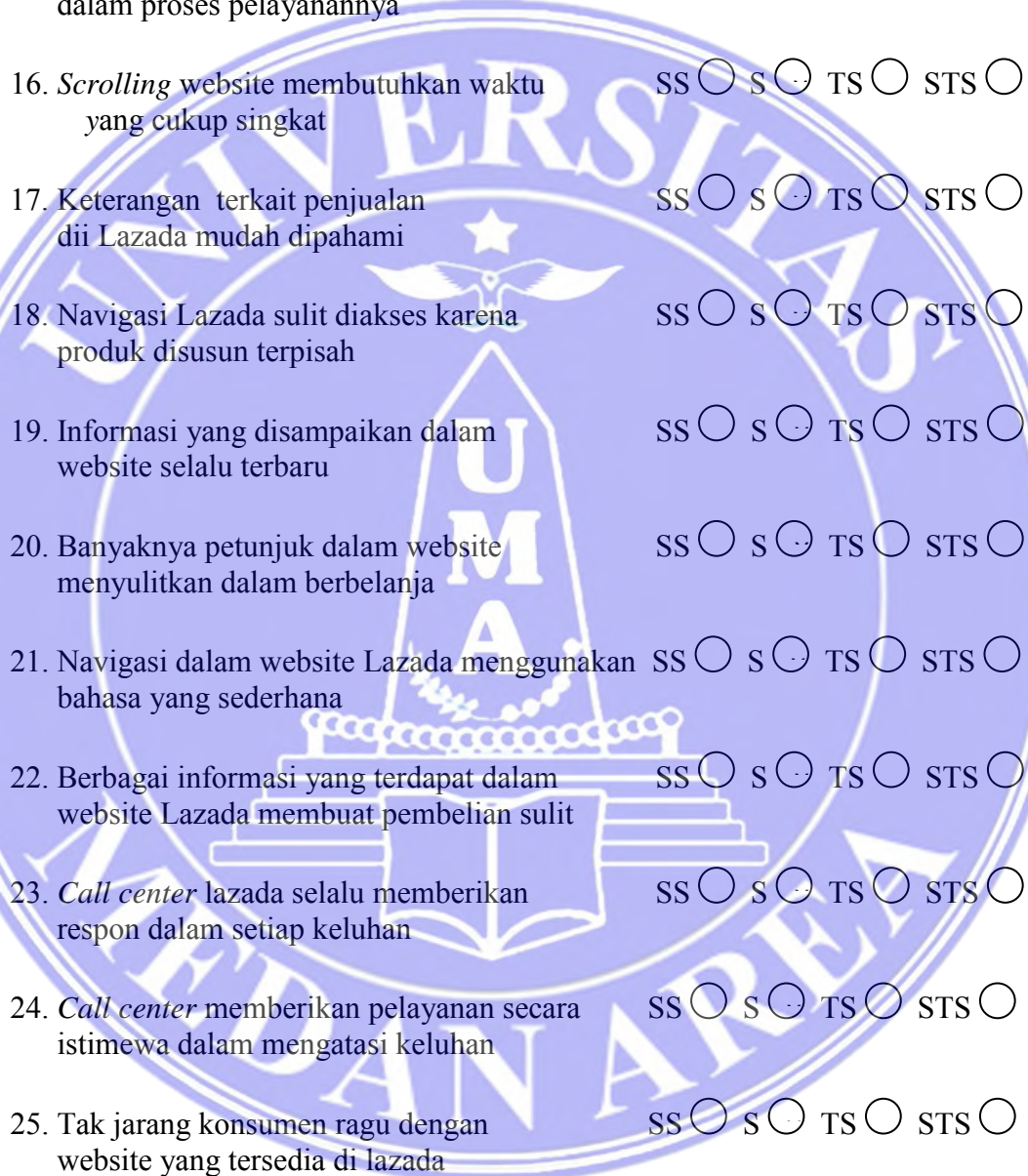
STS : Sangat Tidak Sesuai

Contoh Soal :

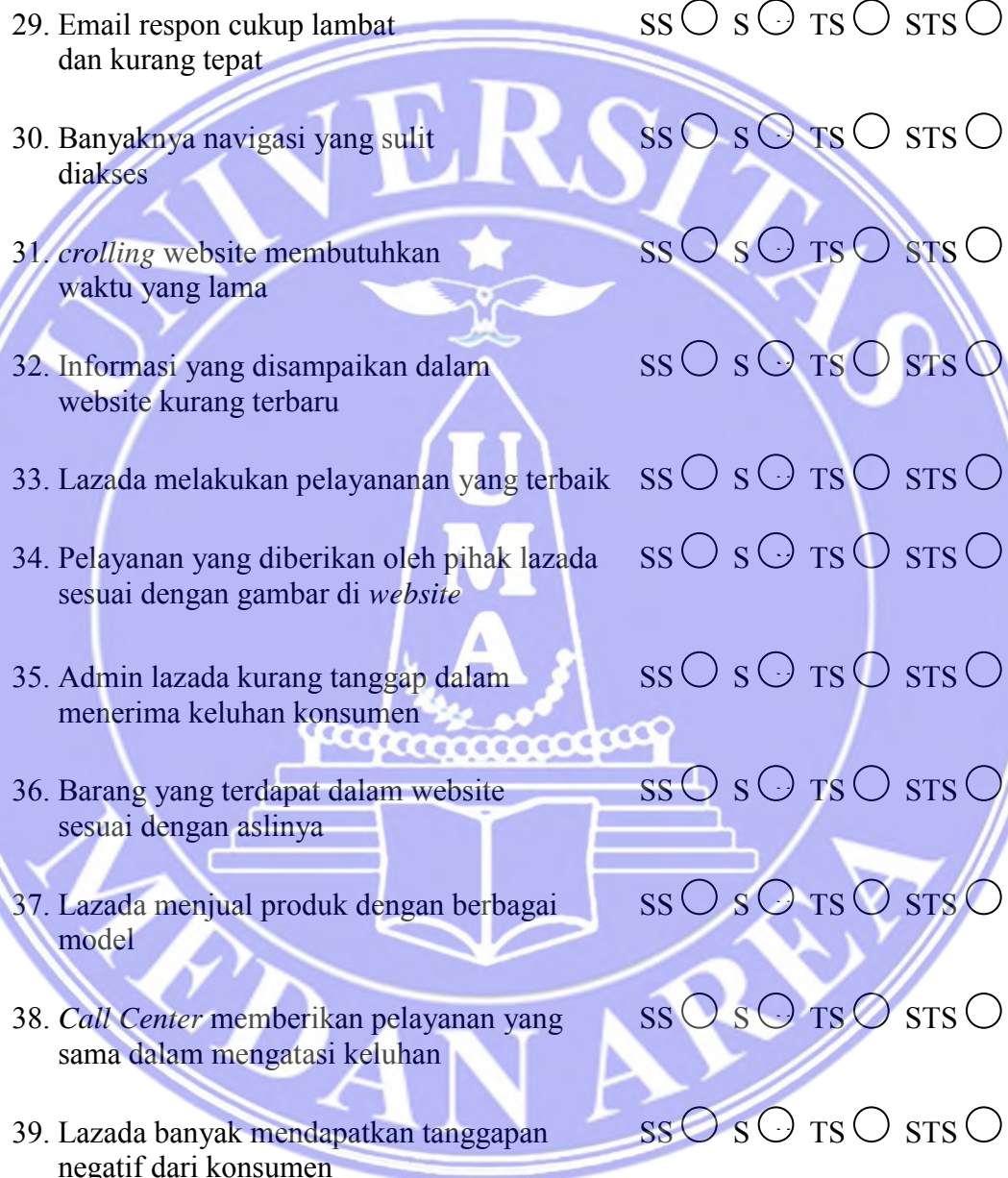
Saya sangat senang ketika berbelanja SS  S  TS  STS

### SKALA A

1. Berbagai keterangan terkait produk yang dijual dapat diperoleh dengan mudah SS  S  TS  STS
2. Navigasi Lazada mudah diakses karena produk di kelompokkan sesuai tipe SS  S  TS  STS
3. Informasi yang terdapat dalam website selalu pasti SS  S  TS  STS
4. Sulit memahami keterangan terkait penjualan di Lazada SS  S  TS  STS
5. Informasi harga yang terdapat dalam website berubah-ubah SS  S  TS  STS
6. Informasi yang diberikan oleh website Lazada membuat pembelian mudah SS  S  TS  STS
7. Penjual lazada lamban dalam mengirim barang SS  S  TS  STS
8. Admin lazada tanggap dalam menerima keluhan SS  S  TS  STS
9. Pelayanan yang diberikan oleh pihak lazada mengecewakan SS  S  TS  STS
10. Keterangan terkait produk sulit diperoleh SS  S  TS  STS
11. Barang yang tersedia di Lazada cepat berganti SS  S  TS  STS
12. Petunjuk dalam website jelas dalam berbelanja SS  S  TS  STS
13. Ragam navigasi mempermudah konsumen dalam berbelanja SS  S  TS  STS

- 
14. Navigasi dalam website sulit untuk dipahami SS  S  TS  STS
15. Penjual di lazada merespon dengan lamban dalam proses pelayanannya SS  S  TS  STS
16. *Scrolling* website membutuhkan waktu yang cukup singkat SS  S  TS  STS
17. Keterangan terkait penjualan dii Lazada mudah dipahami SS  S  TS  STS
18. Navigasi Lazada sulit diakses karena produk disusun terpisah SS  S  TS  STS
19. Informasi yang disampaikan dalam website selalu terbaru SS  S  TS  STS
20. Banyaknya petunjuk dalam website menyulitkan dalam berbelanja SS  S  TS  STS
21. Navigasi dalam website Lazada menggunakan bahasa yang sederhana SS  S  TS  STS
22. Berbagai informasi yang terdapat dalam website Lazada membuat pembelian sulit SS  S  TS  STS
23. *Call center* lazada selalu memberikan respon dalam setiap keluhan SS  S  TS  STS
24. *Call center* memberikan pelayanan secara istimewa dalam mengatasi keluhan SS  S  TS  STS
25. Tak jarang konsumen ragu dengan website yang tersedia di lazada SS  S  TS  STS
26. Tidak tersedia aplikasi keamanan yang memadai dalam website SS  S  TS  STS
27. Keluhan dapat diselaikan tanpa kendala SS  S  TS  STS



- 
28. Toko online di Lazada kurang melayani dengan baik SS  S  TS  STS
29. Email respon cukup lambat dan kurang tepat SS  S  TS  STS
30. Banyaknya navigasi yang sulit diakses SS  S  TS  STS
31. *crolling* website membutuhkan waktu yang lama SS  S  TS  STS
32. Informasi yang disampaikan dalam website kurang terbaru SS  S  TS  STS
33. Lazada melakukan pelayanan yang terbaik SS  S  TS  STS
34. Pelayanan yang diberikan oleh pihak lazada sesuai dengan gambar di *website* SS  S  TS  STS
35. Admin lazada kurang tanggap dalam menerima keluhan konsumen SS  S  TS  STS
36. Barang yang terdapat dalam website sesuai dengan aslinya SS  S  TS  STS
37. Lazada menjual produk dengan berbagai model SS  S  TS  STS
38. *Call Center* memberikan pelayanan yang sama dalam mengatasi keluhan SS  S  TS  STS
39. Lazada banyak mendapatkan tanggapan negatif dari konsumen SS  S  TS  STS
40. Keluhan yang sedang diselesaikan terkadang menimbulkan masalah baru SS  S  TS  STS
41. Tersedianya aplikasi keamanan yang SS  S  TS  STS

memadai pada Lazada

42. Lazada menyediakan kualitas produk yang sesuai harga SS  S  TS  STS
43. Sikap admin Lazada kurang baik dalam menyelesaikan keluhan SS  S  TS  STS
44. Lazada mempunyai kualitas produk yang buruk dengan harga yang mahal SS  S  TS  STS
45. Proses pemesanan barang di Lazada tidak aman SS  S  TS  STS
46. Lazada hanya menjual produk dengan satu model SS  S  TS  STS
47. Tidak jarang produk yang dijual merupakan produk lama SS  S  TS  STS
48. Keluhan selalu dapat diselesaikan dengan baik oleh admin Lazada SS  S  TS  STS
49. Call center membuka jalur telepon cukup singkat SS  S  TS  STS
50. Email respon mengirimkan tanggapan secara otomatis dan tepat SS  S  TS  STS
51. Lazada mempunyai image yang buruk dimata konsumen SS  S  TS  STS
52. Lazada mendapat banyak tanggapan positif dari konsumen SS  S  TS  STS
53. Call center Lazada membuka jalur telepon 24 jam SS  S  TS  STS
54. Penjual Lazada membutuhkan waktu yang singkat dalam mengirim barang SS  S  TS  STS


55. Proses pembelian produk di Lazada membutuhkan waktu yang singkat SS  S  TS  STS
56. Call center Lazada tidak merespon dalam setiap keluhan SS  S  TS  STS
57. Proses pemesanan barang di Lazada terjamin SS  S  TS  STS
58. Produk yang terdapat dalam website tidak sesuai aslinya SS  S  TS  STS
59. Website penjual mempunyai image yang baik di mata konsumen SS  S  TS  STS
60. Konsumen yakin terhadap setiap penjual yang ada di Lazada SS  S  TS  STS

### SKALA B

1. Saya rutin membeli produk di Lazada SS  S  TS  STS
2. Saya rutin membeli barang lebih dari 3 pcs untuk produk yang sama SS  S  TS  STS
3. Saya percaya lazada merupakan online shop terbaik SS  S  TS  STS
4. Informasi terkait harga yang murah, saya bagikan kepada teman-teman SS  S  TS  STS
5. Saya akan senang bercerita ketika ditanya tentang kualitas barang yang saya beli SS  S  TS  STS
6. Saya kecewa ketika pilihan ukuran/warna/bahan hanya sedikit SS  S  TS  STS
7. Kesal ketika waktu pengirimannya lambat SS  S  TS  STS
8. Acuhnya penjual membuat saya enggan berbelanja SS  S  TS  STS
9. Ketika diskon yang ditawarkan cukup besar, saya membagikan informasi tersebut kepada teman SS  S  TS  STS
10. Saya jarang membeli produk di lazada SS  S  TS  STS
11. Saya enggan membeli barang barang untuk produk yang sama SS  S  TS  STS
12. Harga yang relatif murah dengan kualitas barang yang bagus membuat saya senang untuk berbagi informasi tersebut SS  S  TS  STS
13. Saya membeli produk di Lazada hanya sekali SS  S  TS  STS
14. Harga relatif mahal dengan kualitas barang SS  S  TS  STS

yang jelek membuat saya enggan berbagi informasi terkait produk yang saya beli

15. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk SS  S  TS  STS
16. Persediaan barang sedikit sehingga menyulitkan saya dalam memilih SS  S  TS  STS
17. Penjual songong ketika melayani saya dalam berbelanja SS  S  TS  STS
18. Keramahan si penjual membuat saya nyaman dalam berbelanja SS  S  TS  STS
19. Saya enggan berbagi informasi kepada teman, karena diskonnya terlalu sedikit SS  S  TS  STS
20. Jarang mendapatkan diskon sehingga saya enggan bercerita tentang produk tersebut SS  S  TS  STS
21. Di lazada saya mendapatkan pilihan ukuran/warna/bahan yang cukup bervariasi SS  S  TS  STS
22. Harga yang ditawarkan pesaing tidak sesuai dengan kualitas produk SS  S  TS  STS
23. Bujukan merek pesaing membuat saya enggan untuk berbelanja di lazada SS  S  TS  STS
24. Kualitas barang kurang memuaskan sehingga saya enggan bercerita kepada teman-teman SS  S  TS  STS
25. Saya enggan bercerita kepada teman karena kualitas barangnya cukup jelek SS  S  TS  STS
26. Saya senang membeli barang barang banyak untuk produk yang sama SS  S  TS  STS

- 
27. Tidak jarang barang yang saya beli telat sampai ditangan saya SS  S  TS  STS
28. Produk yang tersedia cukup banyak sehingga memudahkan saya untuk memilih barang yang sesuai SS  S  TS  STS
29. Senang membagikan informasi tentang diskon yang sering saya dapatkan SS  S  TS  STS
30. Penjual cukup sopan ketika melayani saya SS  S  TS  STS
31. Hanya membeli 1 pcs saja ketika berbelanja SS  S  TS  STS
32. Kualitas barang yang saya beli cukup bagus, sehingga memancing saya untuk bercerita kepada teman SS  S  TS  STS
33. Saya enggan berbagi informasi terkait harga, karena relatif mahal SS  S  TS  STS
34. Senang ketika barang yang saya beli, datang tepat waktu SS  S  TS  STS
35. Senang ketika waktu pengirimannya cukup singkat SS  S  TS  STS
36. Saya membeli 2-3 kali dalam bulan yang sama SS  S  TS  STS

## DATA KUALITAS LAYANAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	TOTAL		
1	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	121
2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66	
3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	128	
4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	130		
5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	131		
6	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66	
7	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	125	
8	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	127	
9	4	3	2	2	2	3	1	4	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	132			
10	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	119	
11	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	107	
12	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	113	
13	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	109
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	107	
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	94	
16	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	107	
17	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	1	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	91		
18	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	102		
19	3	1	1	1	3	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	3	90		
20	3	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	89		
21	3	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	92		
22	3	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	2	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	100		
23	2	3	1	1	1	3	1	2	1	1	4	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	81		
24	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	81	
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	56	
26	2	2	1	1	1	2	2	2	4	4	3	1	1	2	2	4	4	2	1	1	2	1	2	2	1	4	4	2	1	4	1	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	92	
27	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	4	4	2	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	78	

28	1	1	1	4	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	1	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	4	4	2	3	83										
29	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66									
30	2	4	4	1	2	4	3	2	4	2	2	1	4	2	2	4	2	4	1	1	4	2	1	2	1	4	2	4	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	4	1	4	4	2	2	4	1	1	1	2	115							
31	1	3	1	2	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	3	4	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	3	1	1	1	3	1	3	2	2	1	4	92						
32	2	3	1	4	3	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	4	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	4	4	2	1	3	99							
33	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	1	3	3	107					
34	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	111							
35	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	2	1	3	77						
36	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	1	4	1	1	2	4	1	4	1	2	1	4	1	1	2	2	4	2	2	3	1	3	2	2	4	2	97							
37	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	85					
38	4	3	2	1	2	3	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	4	1	3	2	1	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	4	1	1	2	3	4	2	2	3	4	3	1	1	4	2	129							
39	3	4	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	1	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	1	1	2	3	3	1	1	4	3	140							
40	3	4	1	2	4	4	4	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	1	1	2	3	2	2	2	4	4	156						
41	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	150
42	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3	107						
43	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3	110					
44	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3	107						
45	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	153			
46	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	135						
47	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	137				
48	3	4	2	3	3	4	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	4	2	3	4	3	3	3	2	3	1	4	2	1	2	1	4	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	130						
49	3	3	3	2	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	2	1	3	4	2	3	4	4	3	4	2	1	3	4	1	4	1	3	3	4	3	1	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	142							
50	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	2	3	3	3	2	4	3	1	2	3	131		
51	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	66				
52	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3	107						
53	3	2	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	3	1	3	4	131			
54	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	144					
55	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	153			
56	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	2	142					
57	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	133		



58	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	4	2	139
59	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	115	
60	3	4	2	4	2	4	3	3	2	1	4	3	2	3	3	2	1	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	133

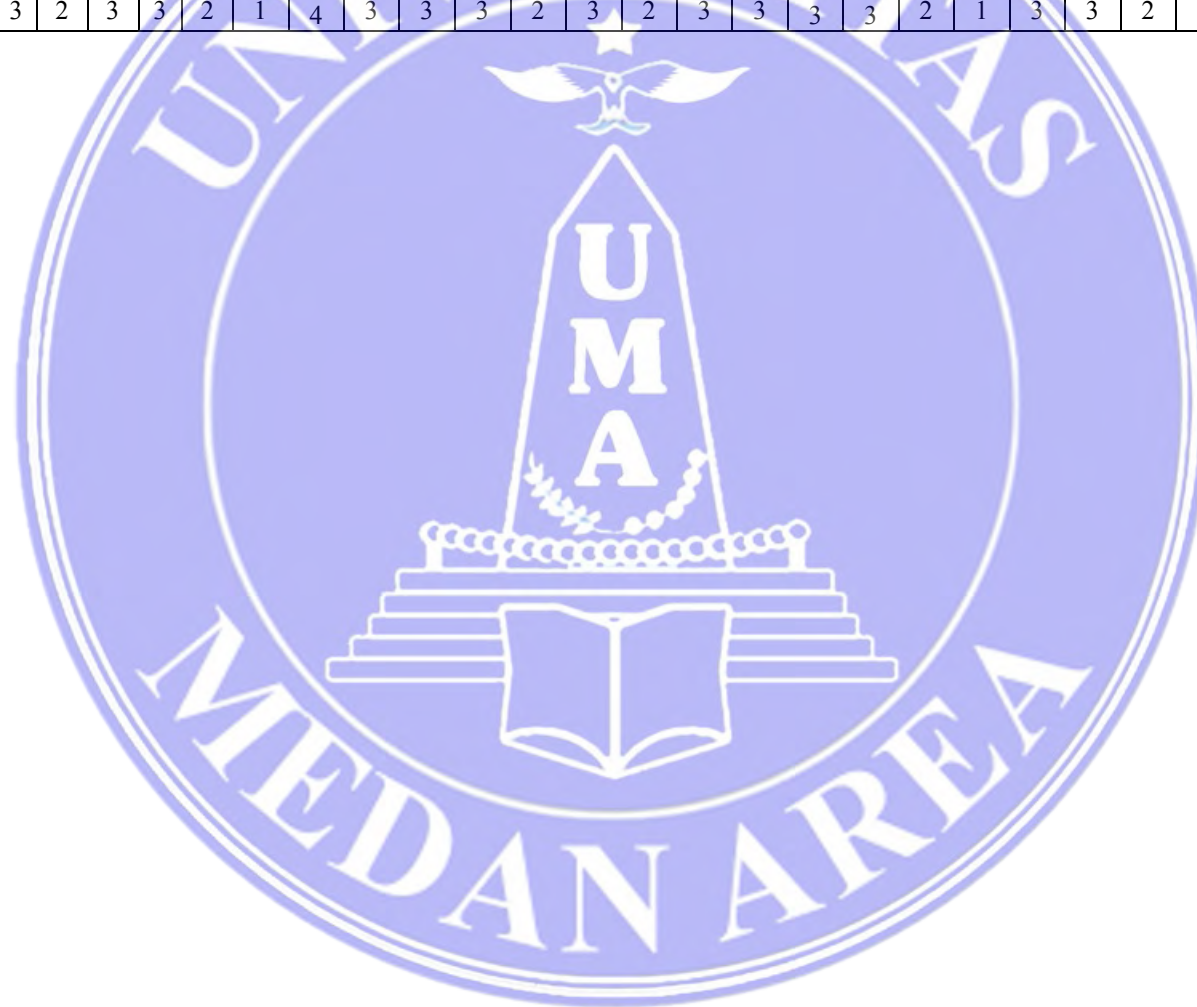


## DATA KEPUASAN KONSUMEN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL	
1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	81	
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	87	
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	100	
4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	3	97	
5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	88	
6	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	4	3	96	
7	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	69	
8	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	69	
9	2	2	3	1	4	2	4	4	2	2	3	4	1	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	79	
10	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	72	
11	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	71	
12	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	2	74	
13	1	3	2	2	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	72	
14	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	77	
15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	55	
16	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	55	
17	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	45	
18	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	74	
19	2	1	1	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	1	60
20	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	66	
21	1	1	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	3	1	1	3	1	3	58	
22	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	54	
23	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	49	
24	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	39	

25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	33
26	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	84	
27	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	38	
28	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	38	
29	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	51
30	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	82
31	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	46	
32	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	63
33	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	50	
34	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	62
35	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	38
36	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	34
37	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	35
38	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3	4	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	4	2	3	79	
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	85
40	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	100	
41	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	1	3	1	4	3	3	4	3	3	93	
42	2	2	3	3	4	2	4	4	2	2	3	4	3	4	2	4	2	1	4	1	2	2	2	1	4	2	2	4	2	3	80	
43	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	87
44	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	2	4	98	
45	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	85	
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	84	
47	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	74	
48	3	1	4	2	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	1	4	78	
49	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	1	1	3	2	2	3	1	3	67	
50	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	72	
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	4	1	4	1	3	3	3	3	4	3	90	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	87	
53	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	76	
54	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	93

<b>55</b>	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3		92
<b>56</b>	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3		83
<b>57</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		88
<b>58</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3		78
<b>59</b>	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	1	4	1	2	3	3	3	3	1	3		78
<b>60</b>	2	1	4	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	4		77





**LAMPIRAN E**  
**SURAT IZIN PENELITIAN**



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 2670 /UMA/B/01.3/VIII/2016

Rektor Universitas Medan Area dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Syarifah Shabrina  
No. Pokok Mahasiswa : 12 860 0049  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Benar telah selesai Pengambilan Data di Universitas Medan Area dengan **Judul "Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen Online Shop (Lazada) Pada Mahasiswa Universitas Medan Area."**

Dan kami harapkan Data tersebut kiranya dapat membantu yang bersangkutan dalam penyusunan skripsi dan dapat bermanfaat bagi mahasiswa khususnya Fakultas Psikologi.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 29 Agustus 2016.

Rektor

Wakil Rektor Bidang Adm. & Keuangan,

Dr. Ir. Hj. Siti Mardiana, Msi.

Tembusan :

1. Dekan Fakultas
2. Mahasiswa Ybs
3. file