

LAMPIRAN

Lampiran 1: kuesioner

KUESIONER

Saya Imanuel tansil mahasiswa semester akhir STIE MALANGKUCECWARA MALANG yang akan melakukan penelitian mengenai “pengaruh Trust, Product quality, dan Price terhadap Customer loyalty terhadap online shop (Lazada)”. tujuan penelitian ini untuk menganalisa customer loyalty terhadap suatu perusahaan online (lazada) dengan didukung beberapa variable X.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya membutuhkan data/informasi dari saudara/i. mohon partisipasi dari saudara/I sebagai customer untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan pengalaman atau persepsi saudara/I . semua data/Informasi yang diberikan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan saudara/i dalam mengisi kuesioner, saya ucapan terimakasih

Malang, 27 Januari 2020

Peneliti

Immanuel tansil

DAFTAR KUESIONER

**PENGARUH TRUST, SERVICE QUALITY, DAN PRICE TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY ONLINE SHOP (LAZADA)**

A. DATA RESPONDEN

Sebelum mengisi kuesioner ini dimohon bapak/ibu/sdr/I untuk melengkapi data seagai berikut:

1. NAMA :
2. USIA :
3. JENIS KELAMIN :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Responden diharapkan membaca pernyataan terlebih dahulu sebelum memberikan jawaban.
2. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.
3. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

- Sangat Setuju (SS) =5
- Setuju (S) =4
- Netral (N) =3
- Tidak Setuju =2
- Sangat Tidak Setuju =1

4. Pilihlah salah satu jawaban pada kolom dengan memberi tanda (✓)

JUDUL PENELITIAN

PENGARUH TRUST, SERVICE QUALITY, DAN PRICE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY ONLINE SHOP (LAZADA)

1. Variabel Trust (X1)

No	pernyataan	Alternative jawaban				
		SS	S	N	KS	SKS
1	Lazada selalu memberikan layanan pengiriman tepat waktu					
2	Saya merasa Lazada bertindak jujur dan bertanggung jawab sesuai peraturan yang ada					
3	Lazada shop akan menepati janji-janji yang telah disampaikan kepada saya					

2. Variabel Service quality (X2)

No	Pernyataan	Alternative jawaban				
		SS	S	N	KS	SKS
1	pemberian jaminan kepada pelanggan ketika produk hilang/rusak pada saat pengiriman akan direturn oleh Lazada shop					
2	Lazada shop memiliki etika serta pelayanan yang memuaskan					
3	Lazada memberikan respons cepat dan tanggap kepada saya					
4	Produk yang dikirim sesuai permintaan					

3. Variabel Price (X3)

No	Pernyataan	Alternative jawaban				
		SS	S	N	KS	SKS
1	Lazada sering memberikan diskon					

	besar-besaran pada event-event tertentu				
2	Harga yang diberikan oleh Lazada lebih murah dibanding Toko konvensional/market place				
3	Lazada menyediakan berbagai segmentasi harga dengan produk yang sama sesuai kemampuan pelanggan				
4	Saya puas bertransaksi di lazada shop karena harga serta layanan yang cukup memuaskan				

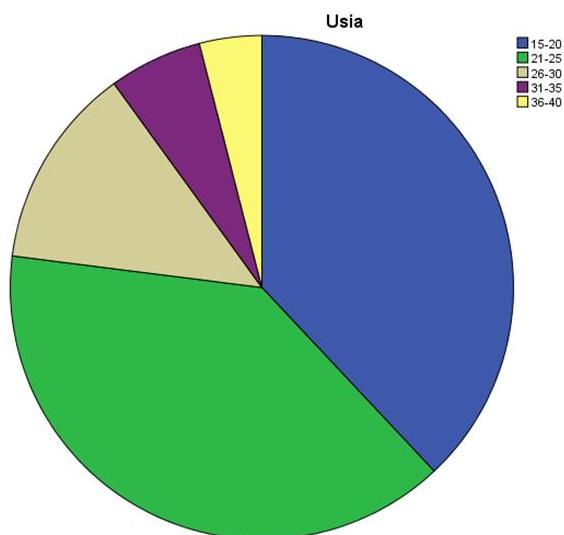
4. Variable Customer loyalty (Y)

No	Pernyataan	Alternative jawaban				
		SS	KS	N	KS	SKS
1	Pelayanan dan harga yang diberikan oleh Lazada cukup memuaskan sehingga saya akan melakukan pembelian ulang					
2	saya melakukan transaksi di Lazada tidak membutuhkan tenaga untuk bergulat dengan lalu lintas serta antrian yang ada					
3	Lazada selalu menyediakan produk yang saya butuhkan					

Lampiran 2: Hasil Deskripsi Responden

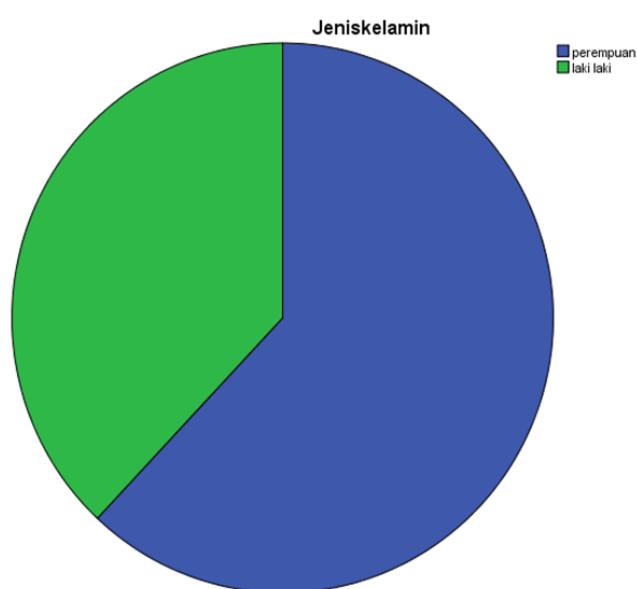
Gambar 4.1

Deskripsi responden berdasarkan usia



Gambar 4.2

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin



Lampiran 3: Hasil Analisis SPSS Kolmogorov-Smirnov Test

Hasil Kolmogrov-Smirnov Test

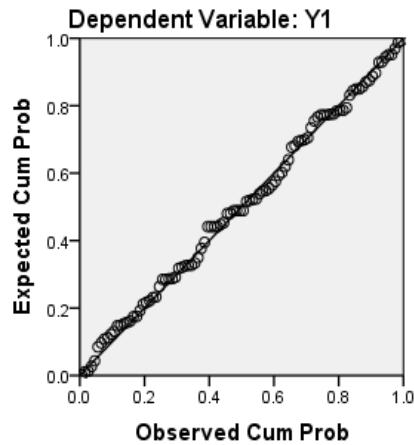
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.50309814
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.034
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 4: Hasil Analisis SPSS Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 5: Hasil analisis SPSS Uji Multikollienaritas

Hasil Uji Multikollienaritas

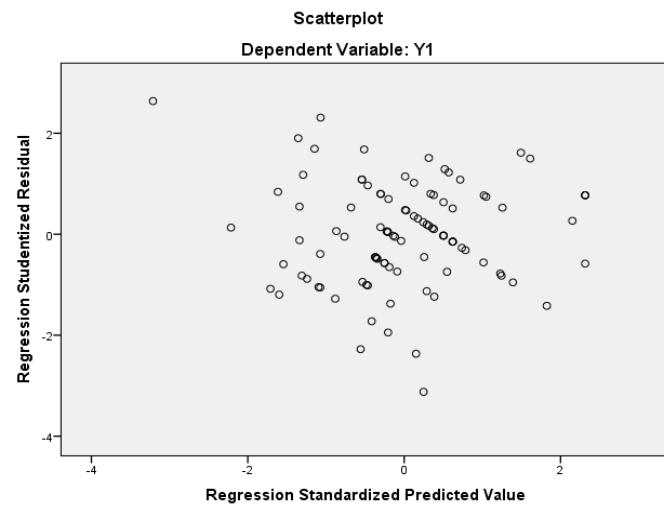
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.768	1.151		4.143	.000		
X1	.183	.104	.153	1.763	.081	.668	1.497
X2	.254	.071	.357	3.575	.001	.504	1.983
X3	.333	.086	.343	3.882	.000	.643	1.554

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran 6: Hasil analisis SPSS Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7: Hasil analisis SPSS Uji Regresi berganda

Hasil Uji Regresi berganda

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.768	1.151			4.143	.000
X1	.183	.104	.153		1.763	.081
X2	.254	.071	.357		3.575	.001
X3	.333	.086	.343		3.882	.000

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran 8: Hasil analisis SPSS Uji F

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	239.569	3	79.856	34.274	.000 ^b
	Residual	223.671	96	2.330		
	Total	463.240	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Lampiran 9: Hasil analisis SPSS Uji Determinasi

Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.502	1.52640

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

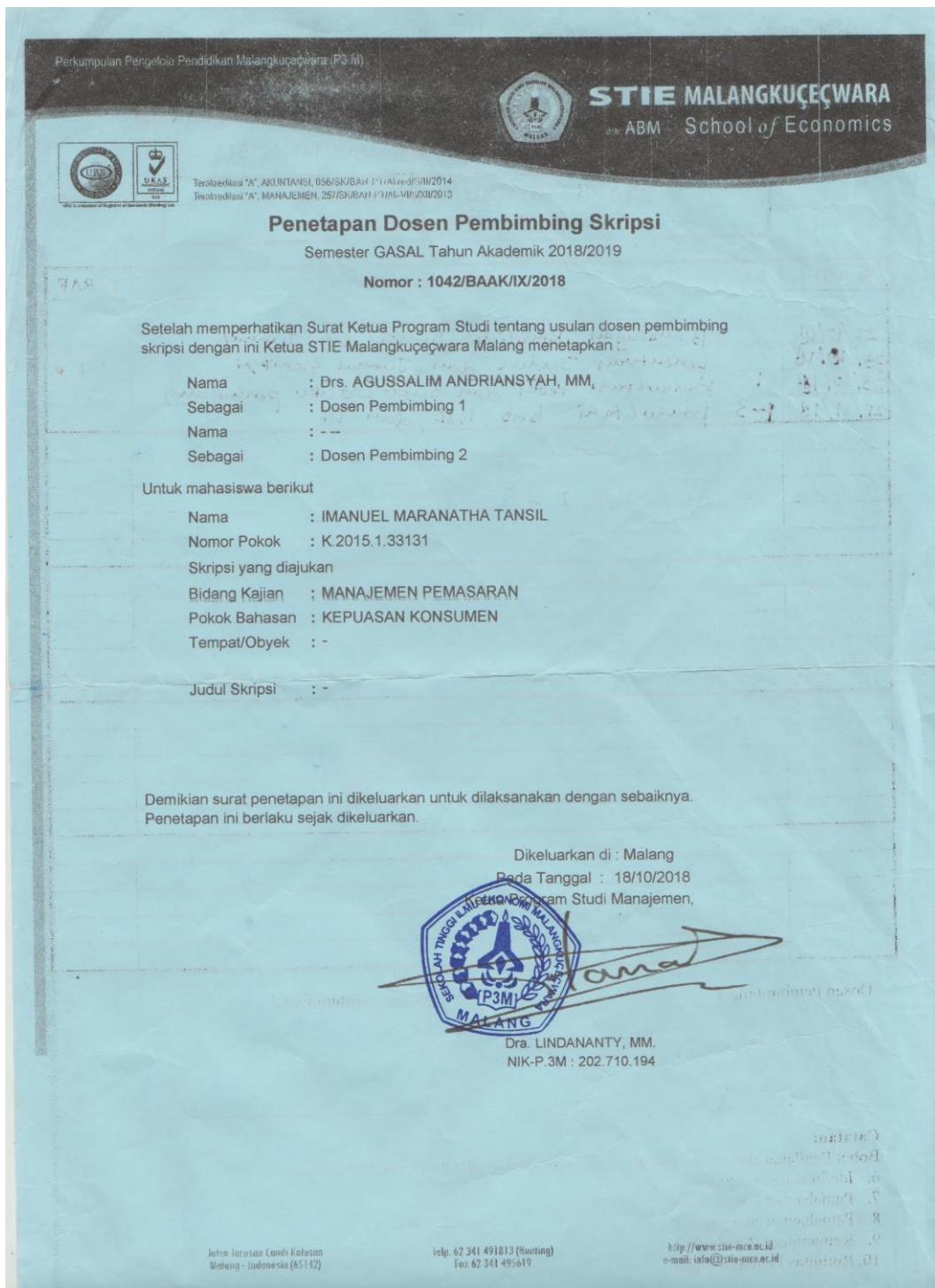
Lampiran 10: Hasil analisis SPSS Uji t

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.768	1.151		4.143	.000
X1	.183	.104	.153	1.763	.081
X2	.254	.071	.357	3.575	.001
X3	.333	.086	.343	3.882	.000

a. Dependent Variable: Y1





STIE Malangkuçewara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan :	
22/10/18		Bimbingan konseling judul dan Jurnal	
23/10/18		penentuan Judul dan Jurnal Skripsi	
29/10/18	I	Konsultasi teori dan buku-buku penulis	
21/11/18	1-3	Konsultasi bab I, II, dan III	
		Bulan :	
		ACC Bab 1, 2 & 3	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019

Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama	:	Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.
Sebagai	:	Dosen Pembimbing 1
Nama	:	-
Sebagai	:	Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : IMANUEL MARANATHA TANSIL
Nomor Pokok : K.2015.1.33131
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : LAZADA SHOP

Judul Skripsi : PENGARUH ANALISIS TRUST,SERVICE QUALITY,PRICE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY LAZADA SHOP

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 17/07/2019

Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANATY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuçewara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan : Februari	
Feb 18	4.5	Penantapan keterangan	
Feb 25	4.5	Konkul mengenai data valid atau tidak	
Feb 28	4.5	Konkul tentang analisis	
		Bulan : Juli	
Jul 16	4.5	penyelesaian bab dan resepsi	
Jul 22	4.5	review	
		Acc Bab IV	
		Acc Bab V	
		Bulan :	
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan