

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO *ONLINE* JD.ID

LAMPIRAN 1

Responden yang terhormat, Perkenalkan nama saya Halimah Tussyah'diah (NIM. 1705617084), mahasiswi tingkat akhir Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta jurusan Manajemen Pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner singkat ini. Semua informasi yang Anda berikan terjamin kerahasiaannya dan hanya dipakai untuk keperluan akademis saja. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Screening Question

Apakah Anda mengetahui aplikasi toko *online* JD.ID?

- Ya
- Tidak (stop sampai disini, terima kasih)

Berapa kali anda pernah melakukan pembelian di toko online JD.ID dalam kurun waktu 1 tahun terakhir?

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- Lebih dari 3 kali

Identitas Responden

Nama:

Jenis Kelamin:

- Perempuan
- Laki-Laki

Usia Anda saat ini:

- <20 tahun
- 20-30 tahun
- 31-40 tahun
- >40 tahun

Tingkat pendidikan terakhir:

- SMA/Sederajat
- Sarjana (S1)
- Diploma (D1/D2/D3)
- Master (S2/S3)

Apakah status pernikahan Anda saat ini:

- Belum Menikah
- Cerai Hidup
- Menikah
- Cerai Mati

Rata-rata pengeluaran Anda perbulan:

- Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
- Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000
- Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
- >Rp. 10.000.001
- Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000

Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

STS= Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

RR = Ragu-ragu (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
Kepercayaan (X1)						
Kemampuan	1. Toko <i>online</i> JD.ID mempunyai kemampuan dalam pengoperasian penjualan secara <i>online</i> .					
	2. Toko <i>online</i> JD.ID mempunyai pengalaman dalam pelayanan penjualan produk secara <i>online</i> .					
	2. Toko <i>online</i> JD.ID memiliki pengetahuan luas dalam pelayanan penjualan produk secara <i>online</i> .					
Kebaikan Hati	3. Toko <i>online</i> JD.ID memberikan perhatian kepada pelanggan.					
	4. Toko <i>online</i> JD.ID memiliki kemauan berbagi atau empati kepada pelanggan.					
Integritas	5. Toko <i>online</i> JD.ID merupakan tempat pembelian produk secara <i>online</i> yang dapat memenuhi harapan pelanggan.					
Keamanan (X2)						
Kerahasiaan Data	1. Toko <i>online</i> JD.ID menjamin kerahasiaan data pribadi pelanggan.					
	2. Toko <i>online</i> JD.ID menjamin kerahasiaan data kartu debit pelanggan.					
	3. Toko <i>online</i> JD.ID menjamin kerahasiaan data kartu kredit pelanggan.					
	4. Toko <i>online</i> JD.ID menjamin tidak akan menggunakan data pribadi, kartu debit/kredit untuk kepentingan lain.					
Jaminan Keamanan	5. Toko <i>online</i> JD.ID menjamin keamanan produk yang dibeli.					
	6. Toko <i>online</i> JD.ID menjamin keamanan saat pengiriman produk.					

Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
Kualitas Layanan (X3)						
Berwujud/Bukti Fisik	1. Penampilan pelayan (penjual) atau pengantar pesanan/kurir toko <i>online</i> JD.ID selalu rapi.					
Keandalan	2. Pelayanan toko <i>online</i> JD.ID tepat waktu.					
Ketanggapan	3. Toko <i>online</i> JD ID memiliki kemampuan dalam menanggapi kebutuhan konsumen.					
Jaminan & Kepastian	4. Karyawan toko <i>online</i> JD.ID bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan.					
Empati	5. Karyawan toko <i>online</i> JD.ID memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.					
Persepsi Risiko (X4)						
Risiko Finansial	1. Risiko kehilangan uang karena pembelian produk secara <i>online</i> di toko <i>online</i> JD.ID sangat kecil.					
Risiko Sosial	2. Perlunya mempertimbangkan pandangan negative dari lingkungan social karena pembelian produk di toko <i>online</i> JD.ID.					
Risiko Kinerja	3. Perlunya mempertimbangkan resiko dalam hal kesesuaian produk yang dipesan pada pembelian produk di toko <i>online</i> JD.ID.					
Risiko Waktu & Kenyamanan	4. Lamanya waktu pengiriman produk di toko <i>online</i> JD.ID tidak lama (tidak berisiko).					
Risiko Produk	5. Tidak perlu mengkhawatirkan keamanan pembelian produk di toko <i>online</i> JD.ID.					
Risiko Secara Psikologis	6. Pembelian produk di toko <i>online</i> JD.ID dapat membuat tidak nyaman secara psikologis.					

Variabel	Pernyataan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
Keputusan Pembelian (Y)						
Produk	1. Toko <i>online</i> JD.ID merupakan pilihan untuk membeli produk secara <i>online</i> .					
<i>Merk</i>	2. Melakukan pembelian produk dengan merek-merek tertentu di toko <i>online</i> JD.ID.					
Saluran Distribusi	3. Toko <i>online</i> JD.ID memiliki saluran distribusi produk yang dapat diantar langsung kepada pelanggan.					
Waktu Pembelian	4. Toko <i>online</i> JD.ID merupakan pilihan ketika merasa butuh sesuatu dan merasa perlu melakukan pembelian suatu produk.					
Jumlah Pembelian	5. Melakukan pembelian dalam jumlah tertentu di toko <i>online</i> JD.ID.					
Metode Pembayaran	6. Metode pembayaran yang dimiliki oleh toko <i>online</i> JD.ID banyak pilihannya, antara lain ATM, <i>Credit Card</i> dll.					

LAMPIRAN 2: HASIL PENELITIAN

1. UJI VALIDITAS

Kepercayaan

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,932
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	1606,455
	<i>df</i>	15
	<i>Sig.</i>	,000

Communalities

	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
KEP_01	1,000	,896
KEP_02	1,000	,924
KEP_03	1,000	,937
KEP_04	1,000	,910
KEP_05	1,000	,702
KEP_06	1,000	,697

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	5,066	84,432	84,432	5,066	84,432	84,432
2	,380	6,328	90,761			
3	,313	5,214	95,975			
4	,110	1,832	97,807			
5	,077	1,289	99,095			
6	,054	,905	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
KEP_03	,968
KEP_02	,961
KEP_04	,954
KEP_01	,947
KEP_05	,838
KEP_06	,835

Keamanan*Factor Analysis**KMO and Bartlett's Test*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	,950
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	Approx. Chi-Square
	1888,468
	df
	15
	Sig.
	,000

Communalities

	Initial	Extraction
KEA_01	1,000	,903
KEA_02	1,000	,913
KEA_03	1,000	,909
KEA_04	1,000	,913
KEA_05	1,000	,922
KEA_06	1,000	,916

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,476	91,260	91,260	5,476	91,260	91,260
2	,131	2,181	93,441			
3	,110	1,835	95,276			
4	,105	1,748	97,023			
5	,091	1,512	98,535			
6	,088	1,465	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
KEA_05	,960
KEA_06	,957
KEA_02	,956
KEA_04	,955
KEA_03	,953
KEA_01	,950

Kualitas Layanan*Factor Analysis**KMO and Bartlett's Test*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,866
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	1444,330
	<i>df</i>	10
	<i>Sig.</i>	,000

Communalities

	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
KL_01	1,000	,717
KL_02	1,000	,944
KL_03	1,000	,800
KL_04	1,000	,792
KL_05	1,000	,939

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	4,192	83,836	83,836	4,192	83,836	83,836
2	,342	6,843	90,679			
3	,285	5,710	96,388			
4	,171	3,429	99,817			
5	,009	,183	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	<i>Component</i>	
	1	
KL_02		,972
KL_05		,969
KL_03		,894
KL_04		,890
KL_01		,847

Persepsi Resiko*Factor Analysis**KMO and Bartlett's Test*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,936
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	2039,983
	<i>df</i>	15
	<i>Sig.</i>	,000

Communalities

	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
PR_01	1,000	,958
PR_02	1,000	,944
PR_03	1,000	,957
PR_04	1,000	,871
PR_05	1,000	,884
PR_06	1,000	,765

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	5,380	89,660	89,660	5,380	89,660	89,660
2	,275	4,581	94,241			
3	,165	2,753	96,994			
4	,106	1,775	98,769			
5	,051	,847	99,616			
6	,023	,384	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
PR_01	,979
PR_03	,978
PR_02	,972
PR_05	,940
PR_04	,933
PR_06	,875

Keputusan Pembeli Online*Factor Analysis**KMO and Bartlett's Test*

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,909
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	1488,439
	<i>df</i>	15
	<i>Sig.</i>	,000

Communalities

	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
KP_01	1,000	,666
KP_02	1,000	,630
KP_03	1,000	,790
KP_04	1,000	,938
KP_05	1,000	,837
KP_06	1,000	,954

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	4,816	80,265	80,265	4,816	80,265	80,265
2	,442	7,364	87,629			
3	,402	6,707	94,336			
4	,197	3,280	97,616			
5	,117	1,957	99,573			
6	,026	,427	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
KP_06	,977
KP_04	,969
KP_05	,915
KP_03	,889
KP_01	,816
KP_02	,794

2. UJI RELIABILITAS

Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	200	100,0
	<i>Excluded^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	200	100,0

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

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,961	6

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KEP_01	19,1650	14,490	,916	,950
KEP_02	19,1850	14,121	,938	,947
KEP_03	19,2250	14,145	,948	,946
KEP_04	19,2900	14,257	,929	,948
KEP_05	19,3600	14,674	,775	,965
KEP_06	19,3500	14,832	,771	,965

Keamanan*Case Processing Summary*

		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	200	100,0
	<i>Excluded^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	200	100,0

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

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,981	6

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KEA_01	19,0800	23,833	,928	,978
KEA_02	19,0300	23,316	,936	,977
KEA_03	19,0300	23,436	,932	,977
KEA_04	19,0650	23,086	,935	,977
KEA_05	19,0800	23,441	,942	,976
KEA_06	19,0400	23,828	,938	,977

Kualitas Layanan*Case Processing Summary*

		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	200	100,0
	<i>Excluded^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	200	100,0

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

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,944	5

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
KL_01	15,3300	9,066	,770	,950
KL_02	15,1700	9,740	,943	,918
KL_03	15,3400	9,472	,829	,934
KL_04	15,1600	9,261	,824	,936
KL_05	15,1800	9,726	,939	,918

Persepsi Resiko*Case Processing Summary*

		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	200	100,0
	<i>Excluded^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	200	100,0

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

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,971	6

Item-Total Statistics

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
PR_01	17,1750	21,190	,964	,961
PR_02	17,2400	20,736	,954	,961
PR_03	17,2050	20,727	,963	,961
PR_04	17,2850	21,391	,901	,967
PR_05	17,3250	20,341	,909	,966
PR_06	18,1950	19,233	,827	,980

Keputusan Pembeli Online

Case Processing Summary

		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	200	100,0
	<i>Excluded^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP_01	19,1800	19,606	,744	,948
KP_02	19,2100	20,147	,717	,950
KP_03	18,8900	20,782	,829	,937
KP_04	18,8600	19,870	,945	,924
KP_05	18,9500	19,475	,865	,931
KP_06	18,8850	19,047	,958	,920

3. UJI HIPOTESIS

Model Full Summary

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
<i>Default model</i>	68	515,279	367	,000	1,404
<i>Saturated model</i>	435	,000	0		
<i>Independence model</i>	29	9460,738	406	,000	23,302

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
<i>Default model</i>	,039	,859	,833	,725
<i>Saturated model</i>	,000	1,000		
<i>Independence model</i>	,451	,111	,048	,104

Baseline Comparisons

<i>Model</i>	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
<i>Default model</i>	,946	,940	,984	,982	,984
<i>Saturated model</i>	1,000		1,000		1,000
<i>Independence model</i>	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

<i>Model</i>	PRATIO	PNFI	PCFI
<i>Default model</i>	,904	,855	,889
<i>Saturated model</i>	,000	,000	,000
<i>Independence model</i>	1,000	,000	,000

NCP

<i>Model</i>	NCP	LO 90	HI 90
<i>Default model</i>	148,279	92,343	212,249
<i>Saturated model</i>	,000	,000	,000
<i>Independence model</i>	9054,738	8741,407	9374,441

FMIN

<i>Model</i>	FMIN	F0	LO 90	HI 90
<i>Default model</i>	2,589	,745	,464	1,067
<i>Saturated model</i>	,000	,000	,000	,000
<i>Independence model</i>	47,541	45,501	43,927	47,108

RMSEA

<i>Model</i>	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
<i>Default model</i>	,045	,036	,054	,814
<i>Independence model</i>	,335	,329	,341	,000

AIC

<i>Model</i>	AIC	BCC	BIC	CAIC
<i>Default model</i>	651,279	675,421	875,565	943,565
<i>Saturated model</i>	870,000	1024,438	2304,768	2739,768
<i>Independence model</i>	9518,738	9529,034	9614,389	9643,389

ECVI

<i>Model</i>	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
<i>Default model</i>	3,273	2,992	3,594	3,394
<i>Saturated model</i>	4,372	4,372	4,372	5,148
<i>Independence model</i>	47,833	46,258	49,439	47,885

HOELTER

<i>Model</i>	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
<i>Default model</i>	160	168
<i>Independence model</i>	10	10

*Fit Model**Model Fit Summary*

CMIN

<i>Model</i>	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
<i>Default model</i>	56	191,422	197	,599	,972
<i>Saturated model</i>	253	,000	0		
<i>Independence model</i>	22	6862,963	231	,000	29,710

RMR, GFI

<i>Model</i>	RMR	GFI	AGFI	PGFI
<i>Default model</i>	,026	,924	,902	,719
<i>Saturated model</i>	,000	1,000		
<i>Independence model</i>	,441	,141	,059	,129

Baseline Comparisons

<i>Model</i>	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
<i>Default model</i>	,972	,967	1,001	1,001	1,000
<i>Saturated model</i>	1,000		1,000		1,000
<i>Independence model</i>	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

<i>Model</i>	PRATIO	PNFI	PCFI
<i>Default model</i>	,853	,829	,853
<i>Saturated model</i>	,000	,000	,000
<i>Independence model</i>	1,000	,000	,000

NCP

<i>Model</i>	NCP	LO 90	HI 90
<i>Default model</i>	,000	,000	30,467
<i>Saturated model</i>	,000	,000	,000
<i>Independence model</i>	6631,963	6364,923	6905,354

FMIN

<i>Model</i>	FMIN	F0	LO 90	HI 90
<i>Default model</i>	,962	,000	,000	,153
<i>Saturated model</i>	,000	,000	,000	,000

<i>Model</i>	FMIN	F0	LO 90	HI 90
<i>Independence model</i>	34,487	33,326	31,985	34,700

RMSEA

<i>Model</i>	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
<i>Default model</i>	,000	,000	,028	1,000
<i>Independence model</i>	,380	,372	,388	,000

AIC

<i>Model</i>	AIC	BCC	BIC	CAIC
<i>Default model</i>	303,422	318,058	488,127	544,127
<i>Saturated model</i>	506,000	572,125	1340,474	1593,474
<i>Independence model</i>	6906,963	6912,713	6979,526	7001,526

ECVI

<i>Model</i>	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
<i>Default model</i>	1,525	1,553	1,706	1,598
<i>Saturated model</i>	2,543	2,543	2,543	2,875
<i>Independence model</i>	34,708	33,366	36,082	34,737

HOELTER

<i>Model</i>	HOELTER .05	HOELTER .01
<i>Default model</i>	240	256
<i>Independence model</i>	8	9

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model) Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
KP <--- KEP	,461	,063	7,366	***	
KP <--- KEA	,230	,045	5,147	***	
KP <--- KL	,310	,055	5,630	***	
KP <--- PR	,215	,046	4,719	***	
KEP_01 <--- KEP	1,000				
KEP_03 <--- KEP	1,061	,032	33,379	***	
KEP_04 <--- KEP	1,023	,036	28,654	***	
KEA_01 <--- KEA	1,000				
KEA_02 <--- KEA	1,060	,039	27,210	***	
KEA_03 <--- KEA	1,048	,039	26,999	***	
KEA_04 <--- KEA	1,088	,040	27,384	***	

		<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
KEA_06	<--- KEA	1,008	,036	27,912	***	
KL_03	<--- KL	,994	,045	22,097	***	
KL_04	<--- KL	1,035	,048	21,519	***	
KL_05	<--- KL	1,002	,011	94,893	***	
PR_01	<--- PR	1,000				
PR_02	<--- PR	1,048	,022	47,093	***	
PR_03	<--- PR	1,060	,017	61,765	***	
PR_04	<--- PR	,947	,033	29,008	***	
PR_05	<--- PR	1,089	,034	31,566	***	
KP_01	<--- KP	1,000				
KP_02	<--- KP	,931	,085	10,906	***	
KP_03	<--- KP	,908	,068	13,434	***	
KP_04	<--- KP	1,028	,067	15,357	***	
KP_05	<--- KP	1,105	,079	13,997	***	
KL_02	<--- KL	1,000				

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		<i>Estimate</i>
KP	<--- KEP	,410
KP	<--- KEA	,252
KP	<--- KL	,268
KP	<--- PR	,217
KEP_01	<--- KEP	,949
KEP_03	<--- KEP	,976
KEP_04	<--- KEP	,943
KEA_01	<--- KEA	,937
KEA_02	<--- KEA	,945
KEA_03	<--- KEA	,944
KEA_04	<--- KEA	,947
KEA_06	<--- KEA	,951
KL_03	<--- KL	,845
KL_04	<--- KL	,839
KL_05	<--- KL	,993
PR_01	<--- PR	,988
PR_02	<--- PR	,969
PR_03	<--- PR	,987
PR_04	<--- PR	,909
PR_05	<--- PR	,923
KP_01	<--- KP	,756
KP_02	<--- KP	,732
KP_03	<--- KP	,872

	<i>Estimate</i>
KP_04 <--- KP	,974
KP_05 <--- KP	,924
KL_02 <--- KL	,998

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
KEP <--> KEA	,332	,056	5,918	***	
KEP <--> KL	,256	,043	5,908	***	
KEP <--> PR	,234	,048	4,853	***	
KEA <--> KL	,245	,051	4,779	***	
KEA <--> PR	,316	,060	5,276	***	
KL <--> PR	,236	,046	5,100	***	
e3 <--> e30	-,035	,009	-4,003	***	
e28 <--> PR	-,093	,026	-3,541	***	

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	<i>Estimate</i>
KEP <--> KEA	,485
KEP <--> KL	,473
KEP <--> PR	,372
KEA <--> KL	,368
KEA <--> PR	,408
KL <--> PR	,385
e3 <--> e30	-,484
e28 <--> PR	-,252

Variances: (Group number 1 - Default model)

	<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
KEP	,556	,062	8,990	***	
KEA	,841	,096	8,785	***	
KL	,527	,053	9,919	***	
PR	,712	,073	9,769	***	
e30	,169	,029	5,834	***	
e1	,061	,008	7,343	***	
e3	,032	,008	4,196	***	
e4	,072	,009	7,715	***	
e7	,118	,014	8,263	***	
e8	,112	,014	7,951	***	
e9	,114	,014	8,020	***	
e10	,115	,015	7,891	***	
e12	,090	,012	7,694	***	

	<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
e14	,003	,002	1,166	,243	
e15	,208	,021	9,875	***	
e16	,238	,024	9,881	***	
e17	,007	,002	3,185	,001	
e18	,017	,003	5,601	***	
e19	,050	,006	8,450	***	
e20	,021	,004	6,005	***	
e21	,134	,014	9,523	***	
e22	,146	,016	9,426	***	
e24	,527	,055	9,548	***	
e25	,529	,055	9,608	***	
e26	,182	,020	8,894	***	
e27	,040	,010	3,984	***	
e28	,191	,023	8,396	***	

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP	,215	,310	,230	,461	,000
KP_05	,238	,342	,254	,509	1,105
KP_04	,221	,319	,237	,474	1,028
KP_03	,195	,281	,209	,418	,908
KP_02	,200	,288	,214	,429	,931
KP_01	,215	,310	,230	,461	1,000
PR_05	1,089	,000	,000	,000	,000
PR_04	,947	,000	,000	,000	,000
PR_03	1,060	,000	,000	,000	,000
PR_02	1,048	,000	,000	,000	,000
PR_01	1,000	,000	,000	,000	,000
KL_05	,000	1,002	,000	,000	,000
KL_04	,000	1,035	,000	,000	,000
KL_03	,000	,994	,000	,000	,000
KL_02	,000	1,000	,000	,000	,000
KEA_06	,000	,000	1,008	,000	,000
KEA_04	,000	,000	1,088	,000	,000
KEA_03	,000	,000	1,048	,000	,000
KEA_02	,000	,000	1,060	,000	,000
KEA_01	,000	,000	1,000	,000	,000
KEP_04	,000	,000	,000	1,023	,000
KEP_03	,000	,000	,000	1,061	,000
KEP_01	,000	,000	,000	1,000	,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP	,217	,268	,252	,410	,000
KP_05	,200	,248	,233	,379	,924
KP_04	,211	,261	,245	,399	,974
KP_03	,189	,234	,220	,357	,872
KP_02	,158	,196	,184	,300	,732
KP_01	,164	,203	,190	,310	,756
PR_05	,923	,000	,000	,000	,000
PR_04	,909	,000	,000	,000	,000
PR_03	,987	,000	,000	,000	,000
PR_02	,969	,000	,000	,000	,000
PR_01	,988	,000	,000	,000	,000
KL_05	,000	,993	,000	,000	,000
KL_04	,000	,839	,000	,000	,000
KL_03	,000	,845	,000	,000	,000
KL_02	,000	,998	,000	,000	,000
KEA_06	,000	,000	,951	,000	,000
KEA_04	,000	,000	,947	,000	,000
KEA_03	,000	,000	,944	,000	,000
KEA_02	,000	,000	,945	,000	,000
KEA_01	,000	,000	,937	,000	,000
KEP_04	,000	,000	,000	,943	,000
KEP_03	,000	,000	,000	,976	,000
KEP_01	,000	,000	,000	,949	,000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP	,215	,310	,230	,461	,000
KP_05	,000	,000	,000	,000	1,105
KP_04	,000	,000	,000	,000	1,028
KP_03	,000	,000	,000	,000	,908
KP_02	,000	,000	,000	,000	,931
KP_01	,000	,000	,000	,000	1,000
PR_05	1,089	,000	,000	,000	,000
PR_04	,947	,000	,000	,000	,000
PR_03	1,060	,000	,000	,000	,000
PR_02	1,048	,000	,000	,000	,000
PR_01	1,000	,000	,000	,000	,000
KL_05	,000	1,002	,000	,000	,000
KL_04	,000	1,035	,000	,000	,000
KL_03	,000	,994	,000	,000	,000

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KL_02	,000	1,000	,000	,000	,000
KEA_06	,000	,000	1,008	,000	,000
KEA_04	,000	,000	1,088	,000	,000
KEA_03	,000	,000	1,048	,000	,000
KEA_02	,000	,000	1,060	,000	,000
KEA_01	,000	,000	1,000	,000	,000
KEP_04	,000	,000	,000	1,023	,000
KEP_03	,000	,000	,000	1,061	,000
KEP_01	,000	,000	,000	1,000	,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP	,217	,268	,252	,410	,000
KP_05	,000	,000	,000	,000	,924
KP_04	,000	,000	,000	,000	,974
KP_03	,000	,000	,000	,000	,872
KP_02	,000	,000	,000	,000	,732
KP_01	,000	,000	,000	,000	,756
PR_05	,923	,000	,000	,000	,000
PR_04	,909	,000	,000	,000	,000
PR_03	,987	,000	,000	,000	,000
PR_02	,969	,000	,000	,000	,000
PR_01	,988	,000	,000	,000	,000
KL_05	,000	,993	,000	,000	,000
KL_04	,000	,839	,000	,000	,000
KL_03	,000	,845	,000	,000	,000
KL_02	,000	,998	,000	,000	,000
KEA_06	,000	,000	,951	,000	,000
KEA_04	,000	,000	,947	,000	,000
KEA_03	,000	,000	,944	,000	,000
KEA_02	,000	,000	,945	,000	,000
KEA_01	,000	,000	,937	,000	,000
KEP_04	,000	,000	,000	,943	,000
KEP_03	,000	,000	,000	,976	,000
KEP_01	,000	,000	,000	,949	,000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP	,000	,000	,000	,000	,000
KP_05	,238	,342	,254	,509	,000

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP_04	,221	,319	,237	,474	,000
KP_03	,195	,281	,209	,418	,000
KP_02	,200	,288	,214	,429	,000
KP_01	,215	,310	,230	,461	,000
PR_05	,000	,000	,000	,000	,000
PR_04	,000	,000	,000	,000	,000
PR_03	,000	,000	,000	,000	,000
PR_02	,000	,000	,000	,000	,000
PR_01	,000	,000	,000	,000	,000
KL_05	,000	,000	,000	,000	,000
KL_04	,000	,000	,000	,000	,000
KL_03	,000	,000	,000	,000	,000
KL_02	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_06	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_04	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_03	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_02	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_01	,000	,000	,000	,000	,000
KEP_04	,000	,000	,000	,000	,000
KEP_03	,000	,000	,000	,000	,000
KEP_01	,000	,000	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KP	,000	,000	,000	,000	,000
KP_05	,200	,248	,233	,379	,000
KP_04	,211	,261	,245	,399	,000
KP_03	,189	,234	,220	,357	,000
KP_02	,158	,196	,184	,300	,000
KP_01	,164	,203	,190	,310	,000
PR_05	,000	,000	,000	,000	,000
PR_04	,000	,000	,000	,000	,000
PR_03	,000	,000	,000	,000	,000
PR_02	,000	,000	,000	,000	,000
PR_01	,000	,000	,000	,000	,000
KL_05	,000	,000	,000	,000	,000
KL_04	,000	,000	,000	,000	,000
KL_03	,000	,000	,000	,000	,000
KL_02	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_06	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_04	,000	,000	,000	,000	,000

	PR	KL	KEA	KEP	KP
KEA_03	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_02	,000	,000	,000	,000	,000
KEA_01	,000	,000	,000	,000	,000
KEP_04	,000	,000	,000	,000	,000
KEP_03	,000	,000	,000	,000	,000
KEP_01	,000	,000	,000	,000	,000



RIWAYAT HIDUP



Halimah Tussyadiah, lahir di Medan pada tanggal 30 Agustus 1986. Penulis merupakan anak keempat (lima bersaudara) dari Datuk Delizar dan Budiatty Harahap. Saat ini penulis bertempat tinggal tetap di Jalan Pancing III No. 66 Lingkungan V, Kelurahan Besar Kecamatan Medan Labuhan, Medan-Sumatera Utara. Penulis dibesarkan ditengah lingkungan keluarga yang memomorsatukan agama dan

pendidikan, berikut riwayat pendidikan penulis:

- Tahun 1991-1992 : TK Al Qur'an Surya
- Tahun 1992-1998 : SD Negeri 064005 Medan
- Tahun 1998-2001 : SLTP Negeri 9 Medan
- Tahun 2001-2004 : SMU Negeri 15 Medan
- Tahun 2006-2008 : Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta Fakultas Ekonomi dengan program studi D3 Manajemen Pemasaran pada tahun 2006 melalui ujian mandiri, lalu mempunyai kesempatan kuliah kembali untuk melanjutkan kuliah S1 dengan jalur ahli program di Universitas Negeri Jakarta dengan jurusan Manajemen Pemasaran Ahli Program tahun 2017.

Penulis juga aktif dalam organisasi didunia pendidikan, berikut riwayat organisasi semasa penulis bersekolah:

- Dokter kecil dimasa penulis bersekolah di SD Negeri 064005 Medan.
- Anggota PMR, Pramuka dan Sanggar Tari di SLTP Negeri 9 Medan
- Anggota PMR 032, Ketua Unit Kesehatan Sekolah (UKS), Bendahara Bina Mental Islam (BINTALIS) dan tercatat sebagai Koordinator Pendahuluan Bela Negara OSIS di SMU Negeri 15 Medan.
- Anggota Lima Lantai *Event Organizer* di Fakultas Ekonomi D3 Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta.

Sampai dengan saat ini penulis sudah terjun di dunia kerja, dimana penulis memiliki pengalaman kerja diberbagai bidang antara lain :

- Februari 2009-Maret 2010, bekerja sebagai *Customer Service & Mentor of Training* di PT.Lintas netindo, Yogyakarta.
- Juli 2010-November 2010, bekerja sebagai Operator Data proyek populasi sensus penduduk 2010 di Badan Pusat Statistik Medan-Sumatera Utara.
- Desember 2010-Desember 2011, bekerja sebagai *Walk in Center/Customer Service* untuk produk Credit Card Visa, Master dan American Express di Bank Danamon Indonesia.
- Desember 2012-Juni 2012, penulis dipercayakan untuk menjadi *correspondence staff* untuk *handle email Group premium Service* dan *Branch Service* untuk nasabah Bank Danamon seluruh Indonesia.
- July 2012 sampai dengan saat ini, penulis merupakan karyawan di PT. Bank DBS Indonesia yang pernah menempati posisi sebagai *Support & Motivational of Consumer Finance – Consumer Banking Group*, dan saat ini dipercayakan menjadi *Trainer* untuk *Sales* untuk produk digibank KTA dan digibank Saving, dan merupakan koordinator training untuk 3 bisnis yaitu digibank *Credit Card*, digibank KTA dan digibank Saving dibawah naungan Sales Governance Consumer Banking Grop (CGB) Bank DBS Indoensia.

Dengan ketekunan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu meberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online JD.ID**”.