

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI
PEMBELIAN ULANG PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI
JAKARTA**

**RISNAWATI
8135160396**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS REPURCHASE
INTENTION OF TOKOPEDIA USERS IN JAKARTA***

RISNAWATI

8135160396



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

***BUSINESS STUDIES EDUCATION
PROGRAM FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

RISNAWATI, Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Jakarta selama tujuh bulan terhitung sejak bulan Januari sampai Juli 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner online untuk didistribusikan kepada 200 pengguna Tokopedia di Jakarta sebagai sampel penelitian menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan hasil persamaan struktural yang didapatkan yaitu $Z = 0,193 Y + 0,438 X + \epsilon_2$. Uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan nilai residual dengan nilai signifikan sebesar $0,085 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Uji linieritas X terhadap Y, Y terhadap Z, dan X terhadap Z menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang, (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Intensi Pembelian Ulang. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Intensi Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Intensi Pembelian Ulang


ABSTRACT

RISNAWATI, *The Effect of Electronic Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions on Tokopedia Users in Jakarta. The purpose of this study was to determine the effect of Electronic Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions on Tokopedia Users in Jakarta. This research was conducted in Jakarta for seven months from January to July 2020. This study used a quantitative approach with a survey method using an online questionnaire to be distributed to 200 Tokopedia users in Jakarta as a research sample using the Purposive Sampling method. Data analysis techniques using path analysis with the results of the structural equation obtained, namely $Z = 0.438 Y + 0.193 X + \epsilon$. The normality test with the Kolmogorov-Smimov test uses a residual value with a significant value of $0.085 > 0.05$, so it can be concluded that the data is normally distributed. Linearity test of X to Y, Y to Z, and X to Z produces a significance value in Linearity, which is $0,000 < 0.05$, so it can be concluded that it has a linear relationship. The results obtained from this study are: (1) There is a positive and significant influence of Electronic Service Quality on customer satisfaction. (2) There is a positive and significant influence of Customer Satisfaction on the Repurchase Intention, (3) There is a positive and significant influence on the Quality of Electronic Services on the Repurchase Intention. (4) There is a positive and significant influence of the Quality of Electronic Services on the intention to Repurchase through Customer Satisfaction.*

Keywords: *Electronic Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Ketua)		6 Agustus 2020
2	<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP.198305012018032001 (Sekretaris)		6 Agustus 2020
3	<u>Rvna Parlina, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		6 Agustus 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		6 Agustus 2020
5	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa,</u> <u>SE, MM</u> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		6 Agustus 2020
Nama : Risnawati No. Registrasi : 8135160396 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Risnawati
NIM. 8135160396

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Risnawati
NIM : 8135160396
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : risnaawati22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian
Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2020

Penulis

(Risnawati)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“DUIT”

(Doa, Usaha, Ikhtiar, Tawakal)

“Ya Rabbku, lapangkanlah dadaku, mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku”

(QS. Thoha: 25-28)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, Adik yang selalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga detik ini, selalu mendoakan, dan memberikan semangat serta kepercayaannya kepada saya untuk dapat meraih cita-cita. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Ibu Corry Yohana dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas atas bantuan, bimbingan, bantuan, saran dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan segala hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang senantiasa sabar membimbing, memberikan saran serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM sebagai dosen pembimbing II yang senantiasa sabar dan telah banyak berjasa dalam memberikan arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua dan adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada peneliti dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan selama menulis skripsi, Chelsy Maharani, Leni Wijaya, Nabila Fauziyah, dan Risma Tasyia yang telah memberi semangat dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman sepermainan, Indah, Evi, Kak Ocin, Andriani, Endah, Lativa Putri, Gadis, Aina, Hilda, Putri Kusuma, dan Aleta yang telah memberi doa, dukungan, dan telah menghibur selama proses pengerjaan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang positif, baik untuk peneliti maupun untuk pembaca.

Jakarta, Juli 2020

Risnawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kebaruan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Latar Belakang Teori.....	14
1. Intensi (Niat) Pembelian Ulang	14
2. Kualitas Layanan Elektronik	17
3. Kepuasan Pelanggan	23
B. Kerangka Teori Dan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	35
1. Waktu Penelitian.....	35

2.	Tempat Penelitian	35
B.	Pendekatan Penelitian.....	36
1.	Metode Penelitian	36
2.	Konstelasi Pengaruh antar Variabel.....	37
C.	Populasi Dan Sampel.....	38
1.	Populasi.....	38
2.	Sampel	38
D.	Penyusunan Instrumen	39
1.	Intensi Pembelian Ulang.....	39
2.	Kualitas Layanan Elektronik	44
3.	Kepuasan Pelanggan	49
E.	Teknik Pengumpulan Data	54
F.	Teknik Analisis Data.....	55
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	55
2.	Uji Pengaruh Langsung (<i>Path Analysis</i>).....	57
3.	Uji Koefisien.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
A.	DESKRIPSI DATA.....	63
1.	Profil Responden.....	63
2.	Profil Data.....	66
B.	Teknik Analisis Data	77
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	77
2.	Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	81
3.	Uji Koefisien.....	90
C.	Pembahasan	95
BAB V PENUTUP.....		100
A.	Kesimpulan.....	100
B.	Implikasi	102

C. Keterbatasan Penelitian	104
D. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	192

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar I.2 Penetrasi Pengguna Internet 2018 Berdasarkan Umur	3
Gambar I.3 Konten Internet (Komersial) Pembelian Barang <i>Online</i>	4
Gambar I.4 Mengalami Kendala ketika Berbelanja Online di Tokopedia	5
Gambar I.5 Alasan Responden Menyukai Berbelanja Online	8
Gambar II.1 Model Penelitian	33
Gambar III.1 Konstelasi Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan dengan Intensi Pembelian Ulang	37
Gambar IV.1 Grafik Profil Responden Domisili	63
Gambar IV.2 Grafik Profil Responden Status Pekerjaan	64
Gambar IV.3 Grafik Profil Responden Penghasilan.....	65
Gambar IV.4 Grafik Profil Responden Pengeluaran Aktivitas Belanja Online ...	65
Gambar IV.5 Grafik Historgam Intensi Pembelian Ulang	69
Gambar IV.6 Grafik Historgam Kualitas Layanan Elektronik	72
Gambar IV.7 Grafik Historgam Kepuasan Pelanggan	76
Gambar IV.8 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris Kualitas Layanan Elektronik (X), Kepuasan Pelanggan (Y), dan Intensi Pembelian Ulang (Z)	89

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Survei Awal Kendala Responden ketika Berbelanja <i>Online</i> di Tokopedia	6
Tabel II.1 Kerangka Hipotesis	33
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Intensi Pembelian Ulang	40
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Intensi Pembelian Ulang	40
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Elektronik	45
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan Elektronik	46
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Intensi Pembelian Ulang	50
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Intensi Pembelian Ulang	50
Tabel III.7 Interpretasi Tingkat Korelasi	62
Tabel IV.1 Profil Responden Usia	64
Tabel IV.2 Statistika Deskriptif Intensi Pembelian Ulang	67
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Intensi Pembelian Ulang	68
Tabel IV.4 Rata-rata Hitung Skor Indikator Intensi Pembelian Ulang	69
Tabel IV.5 Statistika Deskriptif Kualitas Layanan Elektronik	70
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Elektronik	71
Tabel IV.7 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Layanan Elektronik	72
Tabel IV.8 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	74
Tabel IV.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	75
Tabel IV.10 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	76

Tabel IV.11 Uji Normalitas	77
Tabel IV.12 Uji Linieritas Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	78
Tabel IV.13 Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z) ...	79
Tabel IV.14 Kualitas Layanan Eelektronik (X) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	80
Tabel IV.15 Rekapitulasi Uji Linieritas	80
Tabel IV.16 Kualitas Layanan Elektronik (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	81
Tabel IV.17 Koefisien Jalur Kualitas Layanan Elektronik (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	82
Tabel IV.18 Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Elektronik (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	83
Tabel IV.19 Koefisien Jalur Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	84
Tabel IV.20 Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	85
Tabel IV.21 Koefisien Jalur Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	86
Tabel IV.22 Koefisien Jalur Kualitas Layanan Eelektronik (X) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	87
Tabel IV.23 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur	89

Tabel IV.24 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Elektronik (X), Kepuasan Pelanggan (Y), dan Intensi Pembelian Ulang (Z)	90
Tabel IV.25 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	92
Tabel IV.26 Uji Koefisien Korelasi Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	93
Tabel IV.27 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	93
Tabel IV.28 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Layanan Elektronik (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Intensi Pembelian Ulang (Z)	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Penelitian.....	110
Lampiran 2 - Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	111
Lampiran 3 - Format Saran dan Perbaikan Skripsi	112
Lampiran 4 - Survei Awal Penelitian.....	113
Lampiran 5 – Kuisiner Uji Coba Penelitian Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang).....	116
Lampiran 6 – Uji Validitas Data Uji Coba Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang)	120
Lampiran 7 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang)	121
Lampiran 8 – Data Perhitungan Validitas Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang)	122
Lampiran 9 – Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reliabilitas Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang)	123
Lampiran 10 - Kuisiner Uji Coba Penelitian Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik).....	124
Lampiran 11 - Uji Validitas Data Uji Coba Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik).....	125

Lampiran 12 - Perhitungan Analisis Butir Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik).....	126
Lampiran 13 - Data Perhitungan Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik).....	127
Lampiran 14 - Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reliabilitas X Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik)	128
Lampiran 15 – Kuisisioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	129
Lampiran 16 - Uji Validitas Data Uji Coba Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	130
Lampiran 17 - Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	131
Lampiran 18 - Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..	132
Lampiran 19 - Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan).....	133
Lampiran 20 - Kuesioner Final Penelitian	134
Lampiran 21 – Tabulasi Data Uji Final Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang) .	140
Lampiran 22 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang).....	145
Lampiran 23 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang).....	146

Lampiran 24 - Tabulasi Data Uji Final Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik)	147
Lampiran 25 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik)	156
Lampiran 26 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik)	157
Lampiran 27 - Tabulasi Data Uji Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	158
Lampiran 28 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	163
Lampiran 29 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	164
Lampiran 30 – Data Mentah Variabel Z (Intensi Pembelian Ulang), Variabel X (Kualitas Layanan Elektronik), dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	165
Lampiran 31 – Perhitungan Uji Normalitas	170
Lampiran 32 – Perhitungan Uji Linieritas	171
Lampiran 33 - Menentukan Koefisien Jalur Berdasarkan Persamaan per Struktur	172
Lampiran 34 - Menghitung Pengaruh Langsung (Direct Effect)	173

Lampiran 35 – Koefisien Korelasi	176
Lampiran 36 - Tabel Distribusi Rata-Rata Perhitungan Intensi Pembelian Ulang (Z).....	177
Lampiran 37 - Tabel Distribusi Rata-Rata Perhitungan Kualitas Layanan Elektronik (X)	178
Lampiran 38 - Tabel Distribusi Rata-Rata Perhitungan Kepuasan Pelanggan (Y)	179
Lampiran 39 - Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t (160-200)	180
Lampiran 40 - Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F (181-220)	181
Lampiran 41 – Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	183
Lampiran 42 - Daftar Nama Responden Survei Uji Coba	184
Lampiran 43 - Daftar Nama Responden Survei Final.....	185
Lampiran 44 - Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	191