

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

PERTANYAAN KUESIONER

Kpd Yth

Bapak/Ibu/Saudara/I

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian tugas akhir/ skripsi pada program studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, saya:

Nama : Rosalia Anjelina Mangkur

Nim : 1917011012

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Jurusan : Ekonomi dan Akuntansi

Bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul :

”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Pada *E-commerce Shopee* Di Kota Singaraja”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon bantuan dari Bapak/Ibu atau Saudara/I untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian ini.

Mengingat pentingnya data ini saya sangat mengharapkan agar kuesioner penelitian ini diisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya. Jawaban dari Bapak/Ibu atau Saudara/I hanya digunakan untuk penelitian, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan hati-hati.

Atas ketersediaan dan partisipasi dari bapak/ibu dan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/I yang sebenarnya.

Keterangan:

- STS (1) = Sangat Tidak Setuju
- TS (2) = Tidak Setuju
- KS (3) = Kurang Setuju
- S (4) = Setuju

- SS (5) = Sangat Setuju

Karakteristik Responden

Mohon dengan segala hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab pertanyaan dibawah ini :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. Di atas 45 tahun
4. Pendidikan terakhir
 - a. SD/SMP
 - b. SMA/SMK
 - c. Diploma
 - d. Sarjana (S1)
 - e. Pasca Sarjana (S2)
 - f. Doktor (S3)
6. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - d. Wiraswasta/Usahawan
 - e. Lainnya



Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/I yang sebenarnya.

Keterangan:

- STS (1) = Sangat Tidak Setuju
- TS (2) = Tidak Setuju
- KS (3) = Kurang Setuju
- S (4) = Setuju
- SS (5) = Sangat Setuju

Daftar Pertanyaan

Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan dari <i>Shopee</i> sangat responsif dalam merespons pertanyaan dan keluhan pelanggan					
2	Layanan pelanggan <i>Shopee</i> mudah dihubungi dan memberikan informasi produk dan layanan dengan baik					
3	Apakah anda merasa yakin dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh <i>Shopee</i>					
4	<i>Shopee</i> selalu memberikan bantuan selama proses pembelian jika dibutuhkan					
5	Pelayanan <i>Shopee</i> menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan					
6	Bukti fisik dari produk yang anda terima sesuai dengan yang dijanjikan oleh <i>Shopee</i>					
7	Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh <i>Shopee</i>					
8	<i>Shopee</i> selalu memenuhi harapan anda dalam pelayanan					
9	Kualitas pelayanan <i>Shopee</i> membantu dalam pengambilan keputusan pembelian anda					
10	Anda akan merekomendasikan <i>Shopee</i> kepada orang lain berdasarkan pengalaman pelayanan yang anda terima					

Pembelian Ulang

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah anda berencana untuk melakukan pembelian ulang di <i>Shopee</i> dalam waktu dekat					
2	Anda memiliki keinginan untuk merekomendasikan <i>Shopee</i> kepada orang lain					
3	Anda sangat puas dengan pengalaman berbelanja di <i>Shopee</i>					

Tabulasi Data 100 Responden (Data Keseluruhan)

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaaaan
Kadek yudhi artawan	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Gede Putu Rai Wibawa	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Falerianus Tasman	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Alvi Jama	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Raka Putra Atmaja	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Andi Saputra	LAKI-LAKI	26-35tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Hanif Kurniawan	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Rian Adrian	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Sandro Semaun	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Gusti Nyoman Satya Sudarsan	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Andika Sianipar	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Johnny Jabur	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Bintoro Jati Atmojo	LAKI-LAKI	>45tahun	SMA/SMK	Karyawan Swasta
Fajar Mak Arif	LAKI-LAKI	36-45tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa
Frederico Charles Dwiputra Jelahu	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Bayu Chandra Wijaya	LAKI-LAKI	36-45tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Daniel jabur	LAKI-LAKI	36-45tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Bayuri Saidi	LAKI-LAKI	>45tahun	SMA/SMK	Karyawan Swasta
Gabriel Rarut	LAKI-LAKI	26-35tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Maria Timung	LAKI-LAKI	26-35tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Berdinaus Laus	LAKI-LAKI	36-45tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Dwi Amedio	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
I Gede Darma Eka Putra	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Fajar Mak Arif	LAKI-LAKI	36--45tahun	Diploma	Pelajar/Mahasiswa
Biliberodus Barut	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Bagas Artawan	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Tarsi Jenani	LAKI-LAKI	26-35tahun	Sarjana (S1)	PNS
Lianus Ndarung	LAKI-LAKI	26-35tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Klemensianus Damar	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Elkan	LAKI-LAKI	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Ahmad Samsul Rizal	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Andika Triananto	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa

Diky Pradana	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Dwi Amedio	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
I Gede Darma Eka Putra	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
I Komang Agus Ariana	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Frederiko Soko	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Ferdianus Nancur	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Firman Hidayat	LAKI-LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Lainnya
Bagus Suharyani	LAKI=LAKI	17-25tahun	Sarjana(S1)	Lainnya
Ekarini	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Ni kadek Juliantari	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Karyawan Swasta
Putri Aprilla Handayani	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Yuliana Ivantri Sadin	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Santai Anung	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	PNS
Gudelia Yohana Seku	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Putu Indry Wirawati	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Nyoman Winda Diah Utami	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Karyawan Swasta
Wulandari Ayu	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Margareta Sriningsi Nihu	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Violanda Lurus	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/AMK	Pelajar/Mahasiswa
Vinkan Puspa Atmaja	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Bayuni	PEREMPUAN	>45tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Ade komala	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Cici Bandur	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Susiyanti	PEREMPUAN	36-45tahun	SMA/SMK	Lainnya
Melani	PEREMPUAN	>45tahun	SMA/SMK	Karyawan Swasta
Dini Agus Santi	PEREMPUAN	>45tahun	SMA/SMK	Karyawan Swasta
Narni Sumiati	PEREMPUAN	>45tahun	SMA/SMK	Lainnya
Sudarmi	PEREMPUAN	>45tahun	SMA/SMK	Lainnya
Komang Ratna Manikam	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Nursanti	PEREMPUAN	>45tahun	SMA/SMK	Lainnya
Birgita Rani Estika Naibaho	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Fransiska Neto	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Maria Bela Setia Mangkur	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Anjelina Due	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Zaedar Ruhni	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Lainnya

Resa Lapu	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Karyawan Swasta
-----------	-----------	------------	-------------	-----------------

Selvia	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Artha	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Karyawan Swasta
Angelberta Melani	PEREMPUAN	17-25tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Luh Putu Sumiantari	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Sri Budayani	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Santi Rahayu	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Adelia Puspayani	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Aditya Candra Suamama	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Ana Sururin	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Yuliana Niut	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Desak Putu Arde Suari	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Dias Astizah	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Dita Pramesti	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Elisabeth Emilda	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Evi Adriyani	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Fatimatus	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Felia Rismawati	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Fitri Aulia	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Geby Anggita	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Windy Indriyani	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Putu Panesa Olaria	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Ni Putu Febby Indriani	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Sintia Monika	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Gresiana Ndarung	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Jesiana Masung	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Ni Putu Ratna Dewi	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Cici Apriliana	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Daftosa Sumiantari	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Cintya Ayu Deby	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Evi Nadiyah	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Pelajar/Mahasiswa
Gina Vellina	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Sarjana(S1)
Hesti Kutniawati	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Lainnya
Windy Natalia	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Lainnya
Vivi Aprliyanti	PEREMPUAN	17-25tahun	Sarjana(S1)	Lainnya

Lampiran 2 Tabulasi Angket

TABULASI ANGKET

Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan Responden										Total X
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	36
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	38
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	44
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
2	4	2	4	4	3	4	4	4	5	36
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
5	2	3	5	5	5	5	4	3	5	42

Pernyataan Responden										Total X
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	45
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	2	4	4	3	3	3	4	5	34
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46
3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	41
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	26
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	34
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	40
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	45
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45
5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45

Pernyataan Responden										Total X
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	45
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	46
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	46
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46
4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	45
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46
5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	46

Total Skor Variabel Pembelian Ulang (Y)

Pernyataan Responden			Total Y	Pernyataan Responden			Total Y
4	4	5	13	5	4	5	14
4	3	3	10	4	4	4	12
4	4	4	12	5	4	5	14
3	4	4	11	5	4	4	13
4	4	5	13	4	5	5	14
5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	5	14	4	5	5	14
4	4	4	12	5	5	5	15
5	5	5	15	4	4	4	12
4	4	3	11	5	5	5	15
5	4	4	13	4	4	4	12
3	4	4	11	5	4	5	14
5	5	5	15	5	4	4	13
5	5	5	15	5	5	3	13
4	4	5	13	4	4	4	12
5	5	5	15	4	5	4	13
5	4	5	14	4	5	4	13
5	4	5	14	3	5	4	12
4	5	5	14	4	4	4	12
4	4	5	13	4	4	3	11
5	4	4	13	3	4	4	11
4	4	5	13	5	5	5	15
4	4	5	13	4	4	4	12
4	5	5	14	5	5	4	14
4	4	4	12	4	5	5	14
4	4	5	13	4	5	5	14
5	5	5	15	4	4	5	13
5	4	5	14	5	4	5	14
3	4	4	11	5	4	5	14
1	5	5	11	5	5	4	14
4	5	5	14	5	4	4	13
5	4	4	13	4	5	5	14
5	5	5	15	5	4	5	14
4	5	5	14	4	4	5	13
4	5	5	14	5	5	4	14

Pernyataan Responden			Total Y	Pernyataan Responden			Total Y
5	4	5	14	5	5	5	15
5	4	5	14	5	5	5	15
4	5	4	13	5	4	5	14
5	4	5	14	5	5	5	15
4	4	5	13	5	4	5	14
4	5	5	14	5	4	4	13
5	5	4	14	4	5	5	14
5	5	5	15	4	4	5	13
4	5	5	14	5	4	5	14
5	4	5	14	5	5	4	14
4	4	5	13	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	4	13	5	4	5	14
5	4	5	14	5	5	5	15
5	5	5	15	5	4	5	14



Lampiran 3 Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

		Statistics			
		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,61	1,39	3,35	1,68
Minimum		1	1	2	1
Maximum		2	4	4	5

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	39,0	39,0	39,0
	Perempuan	61	61,0	61,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	82	82,0	82,0	82,0
	26-35 tahun	5	5,0	5,0	87,0
	36-45 tahun	5	5,0	5,0	92,0
	Diata 45 tahun	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	SMA/SMK	32	32,0	32,0	32,0
	Diploma	1	1,0	1,0	33,0
	Sarjana S1	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	74	74,0	74,0	74,0
	Karyawan Swasta	9	9,0	9,0	83,0
	PNS	2	2,0	2,0	85,0
	Wiraswasta/Usahawan	5	5,0	5,0	90,0
	Lainnya	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 4 Uji Validitas

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations										
		P1X	P2X	P3X	P4X	P5X	P6X	P7X	P8X	P9X	P10X	SkorTotal
P1X	Pearson Correlation	1	,207*	,484**	,410**	,349**	,322**	,421**	,481**	,376**	,195	,663**
	Sig. (2-tailed)		,039	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,052	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2X	Pearson Correlation	,207*	1	,398**	,317**	,275**	,404**	,402**	,477**	,414**	,270**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,039		,000	,001	,006	,000	,000	,000	,000	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3X	Pearson Correlation	,484**	,398**	1	,183	,227*	,435**	,414**	,406**	,409**	,190	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,069	,023	,000	,000	,000	,000	,059	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4X	Pearson Correlation	,410**	,317**	,183	1	,450**	,267**	,212*	,403**	,300**	,305**	,591**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,069		,000	,007	,035	,000	,002	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5X	Pearson Correlation	,349**	,275**	,227*	,450**	1	,316**	,329**	,387**	,341**	,407**	,631**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,023	,000		,001	,001	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6X	Pearson Correlation	,322**	,404**	,435**	,267**	,316**	1	,464**	,356**	,348**	,247*	,649**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,007	,001		,000	,000	,000	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7X	Pearson Correlation	,421**	,402**	,414**	,212*	,329**	,464**	1	,470**	,286**	,260**	,659**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,035	,001	,000		,000	,004	,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8X	Pearson Correlation	,481**	,477**	,406**	,403**	,387**	,356**	,470**	1	,506**	,351**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9X	Pearson Correlation	,376**	,414**	,409**	,300**	,341**	,348**	,286**	,506**	1	,288**	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,004	,000		,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10X	Pearson Correlation	,195	,270**	,190	,305**	,407**	,247*	,260**	,351**	,288**	1	,531**
	Sig. (2-tailed)	,052	,007	,059	,002	,000	,013	,009	,000	,004		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SkorTotal	Pearson Correlation	,663**	,653**	,655**	,591**	,631**	,649**	,659**	,749**	,660**	,531**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang

Correlations

		P1Y	P2Y	P3Y	SkorTotal
P1Y	Pearson Correlation	1	,059	,201*	,706**
	Sig. (2-tailed)		,559	,045	,000
	N	100	100	100	100
P2Y	Pearson Correlation	,059	1	,219*	,580**
	Sig. (2-tailed)	,559		,028	,000
	N	100	100	100	100
P3Y	Pearson Correlation	,201*	,219*	1	,694**
	Sig. (2-tailed)	,045	,028		,000
	N	100	100	100	100
SkorTotal	Pearson Correlation	,706**	,580**	,694**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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



Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,844	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1X	39,71	13,258	,557	,827
P2X	39,77	13,229	,540	,829
P3X	39,85	13,179	,541	,829
P4X	39,67	13,860	,482	,834
P5X	39,76	13,457	,519	,831
P6X	39,82	13,422	,543	,829
P7X	39,68	13,533	,563	,827
P8X	39,73	12,967	,669	,817
P9X	39,64	13,526	,564	,827
P10X	39,63	14,256	,420	,839

Uji Reliabilitas Pembelian Ulang

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

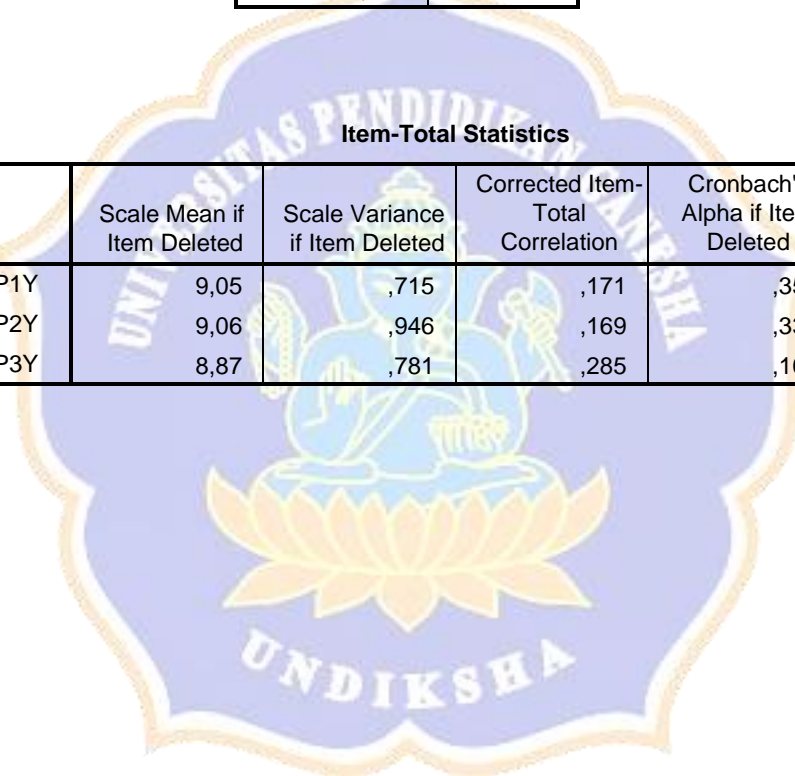
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,353	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1Y	9,05	,715	,171	,358
P2Y	9,06	,946	,169	,330
P3Y	8,87	,781	,285	,108



Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,92443862
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,087
	Negative	-,095
Test Statistic		,095
Asymp. Sig. (2-tailed)		,026 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pembelian Ulang * Kualitas Pelayanan	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%



Report

Pembelian Ulang

Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
26	11,00	1	.
32	10,00	1	.
34	12,00	2	1,414
36	11,67	3	1,155
37	12,50	2	,707
38	11,00	1	.
39	12,00	1	.
40	12,50	6	,837
41	12,00	1	.
42	13,00	5	2,000
43	14,40	5	,894
44	14,00	6	,632
45	13,75	20	,786
46	13,75	20	,716
47	13,94	16	,929
48	13,40	5	,548
49	14,33	3	,577
50	15,00	2	,000
Total	13,49	100	1,176

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X * Y	Between Groups	(Combined)	70,819	17	4,166	5,162	,000
		Linearity	52,386	1	52,386	64,917	,000
		Deviation from Linearity	18,433	16	1,152	1,428	,150
	Within Groups		66,171	82	,807		
	Total		136,990	99			

Lampiran 7 Uji Regresi Linear Sederhana

HASIL UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasPelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: PembelianUlang

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,618 ^a	,382	,376	,929

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52,386	1	52,386	60,681	,000 ^b
	Residual	84,604	98	,863		
	Total	136,990	99			

a. Dependent Variable: PembelianUlang

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,548	1,024		5,419	,000
	KualitasPelayanan	,180	,023	,618	7,790	,000

a. Dependent Variable: PembelianUlang

Lampiran 8 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Rosalia Anjelina Mangkur lahir di Manggarai pada tanggal 23 Mei 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Benidiktus Mangkur dan Ibu Edelburga Saiman. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Katolik. Penulis berasal dari Desa Iteng, Kecamatan Satarmese, Kabupaten Manggarai, Provinsi NTT. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDI Iteng II dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Iteng dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2017, penulis lulus dari SMN Negeri 1 Langke Rembong. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha mengambil S1 Pendidikan Ekonomi. Pada semester akhir tahun 2023 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan pada E-commerce Shopee di Kota Singaraja”. Selanjutnya, mulai tahun 2023 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

