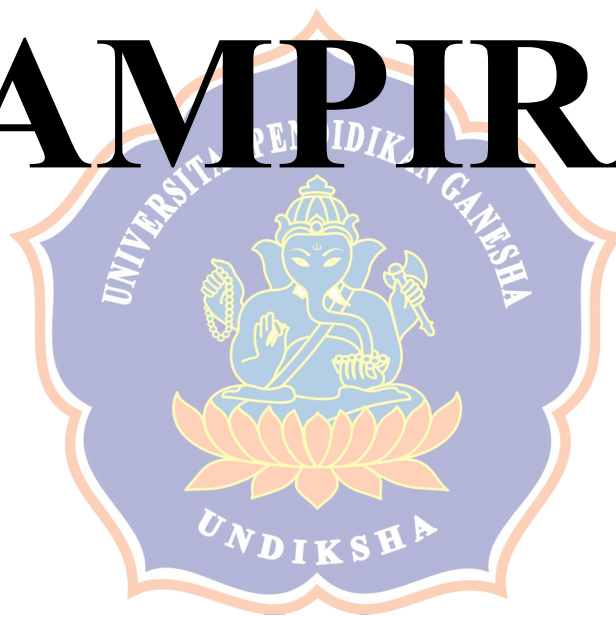


LAMPIRAN



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA PASCASARJANA S2 ILMU MANAJEMEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

di_

tempat

hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat ,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S2 Ilmu Manajemen, dengan ini penulis mengadakan penelitian dengan judul **“MEDIASI *E-WOM* PADA PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* STUDI KASUS PADA TRAVEL MEDIA ONLINE TRAVELOKA”**.

Maka dengan ini, penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuesioner ini dengan jujur serta sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari ini akan dijaga dan terjamin kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, penulis ucapkan terima kasih.

Singaraja, 16 September 2025

Yulia Kusumawardani
NIM. 2429131057

A. IDENTITAS RESPONDEN

(berilah tanda (√) pada kotak jawaban)

1. Nama : ...
2. Asal : JABODETABEK DI LUAR JABODETABEK

3. Umur : ...
4. Jenis Kelamin : Laki Laki Perempuan
5. Pendidikan :
 SMA Diploma S1 S2 S3
6. Pekerjaan :
7. Wirasaha Pegawai Negeri Pelajar/Mahasiswa
8. Wirasaha Pegawai Negeri Pelajar/Mahasiswa
- 9.
- 10.
- 11.
12. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/Saudari melakukan pembelian Tiket atau penginapan atau layanan lainnya di Traveloka selama 12 bulan terakhir?
 IYA TIDAK
13. Seberapa sering melakukan transaksi di TikTok Shop dalam 12 bulan terakhir?
 < 5 5-10 >10

Jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari menjawab IYA pada poin 7, silahkan melanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab tidak silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pernyataan-pernyataan di bawah mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai di setiap pernyataan di bawah ini. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban sebagai berikut:
 - a. SS : Sangat Setuju
 - b. S : Setuju

- c. N : Netral
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS : Sangat Tidak Setuju

C. PERNYATAAN

1. *Repurchase intention*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Likelihood of Repurchasing</i> (Kemungkinan Membeli Kembali) (Y1)						
1	Saya memiliki kemungkinan besar untuk menggunakan layanan Traveloka lagi di masa mendatang.					
<i>Consideration as First Choice</i> (Pertimbangan Sebagai Pilihan Pertama) (Y2)						
2	Traveloka akan menjadi pilihan pertama saya ketika membutuhkan layanan pemesanan tiket baik tiket pesawat, hotel, dan lainnya.					
<i>Continuance Intention</i> (Niat untuk Tetap Menggunakan) (Y3)						
3	Saya berniat untuk terus menggunakan layanan Traveloka secara berkelanjutan dalam jangka panjang.					

2. *E-service quality*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Efficiency</i> (Efisiensi) (X1.1)						
1	Saya dapat dengan mudah dan cepat menyelesaikan proses pencarian dan pemesanan di platform Traveloka.					
<i>Reliability</i> (Keandalan) (X1.2)						
2	Traveloka memberikan informasi yang akurat dan layanan yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.					
<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan) (X1.3)						

3	Traveloka mampu memenuhi semua janji layanan yang ditawarkan kepada saya dengan tepat.					
<i>Privacy (Privasi) (X_{1.4})</i>						
4	Saya merasa aman bahwa data pribadi dan informasi finansial saya terlindungi saat bertransaksi di Traveloka.					

3. E-trust

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Competence / Ability (Kompetensi / Kemampuan) (X2.1)</i>						
1	Saya yakin Traveloka memiliki kemampuan dan keahlian yang memadai untuk memberikan layanan travel online yang berkualitas.					
<i>Benevolence (Kebajikan/Kepedulian) (X2.2)</i>						
2	Saya percaya bahwa Traveloka memiliki niat baik dan mengutamakan kepentingan pelanggan.					
<i>Integrity (Integritas/Kejujuran) (X2.3)</i>						
3	Saya percaya Traveloka adalah perusahaan yang jujur dan dapat diandalkan dalam menjalankan bisnisnya.					

4. Electronic Word-of-Mouth (e-WOM)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Platform Assistance (M.1)</i>						
1	Saya bersedia memberikan masukan atau saran untuk membantu Traveloka meningkatkan kualitas layanannya.					
<i>Venting Negative Feelings (M.2)</i>						
2	Saya akan mengekspresikan kekecewaan saya melalui ulasan					

	online jika mendapat pengalaman buruk dengan Traveloka.					
<i>Concern for Others (M.3)</i>						
3	Saya ingin membagikan informasi tentang Traveloka kepada orang lain agar mereka dapat membuat keputusan yang tepat.					
<i>Positive Self-Enhancement (M.4)</i>						
4	Membagikan pengalaman positif saya dengan Traveloka membuat saya merasa bangga dan berpengetahuan.					
<i>Economic Incentives (M.5)</i>						
5	Saya termotivasi untuk memberikan ulasan atau rekomendasi tentang Traveloka karena adanya reward atau insentif yang ditawarkan.					
<i>Intensity (M.6)</i>						
6	Saya aktif memberikan ulasan dan berbagi pengalaman tentang Traveloka di platform online.					
<i>Positive Valence (M.7)</i>						
7	Saya cenderung menyampaikan pengalaman positif dan kepuasan saya ketika menggunakan layanan Traveloka.					
<i>Negative Valence (M.8)</i>						
8	Saya akan menyampaikan pengalaman negatif saya dengan Traveloka kepada orang lain sebagai bentuk peringatan.					
<i>Content (M.9)</i>						
9	Saya memberikan informasi yang detail, akurat, dan bermanfaat ketika berbagi pengalaman menggunakan Traveloka.					

Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner

Responden	E_Service Quality					E-Trust			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total
1	5	5	5	5	21	5	5	5	15
2	5	5	5	5	20	5	5	5	15
3	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	4	4	16	4	4	4	12
5	5	4	4	4	17	4	4	4	12
6	5	4	5	5	19	5	5	4	14
7	5	5	5	5	20	4	5	5	14
8	4	3	4	3	14	4	4	4	12
9	4	3	3	3	13	3	4	3	10
10	5	5	5	5	20	5	5	5	15
11	5	5	4	4	18	5	5	4	14
12	3	3	3	1	10	1	3	3	7
13	5	5	5	5	20	5	5	5	15
14	4	4	5	4	17	5	5	5	15
15	4	4	4	4	16	4	4	4	12
16	4	4	3	3	14	4	4	4	12
17	4	4	4	3	15	4	4	3	11
18	5	5	5	5	20	5	5	5	15
19	3	4	4	4	15	4	4	4	12
20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
21	5	4	3	4	16	4	3	3	10
22	5	5	5	5	20	5	5	5	15
23	5	5	5	3	18	5	5	5	15
24	4	4	5	5	18	4	4	4	12
25	4	4	4	4	16	5	5	5	15
26	5	4	4	4	17	5	5	5	15
27	4	4	5	5	18	5	5	5	15
28	5	4	5	5	19	5	5	5	15
29	5	5	5	5	20	5	5	5	15
30	5	4	4	4	17	4	4	4	12
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12
32	5	5	4	4	18	4	4	4	12
33	4	3	4	4	15	4	4	4	12
34	5	5	4	3	17	4	4	4	12
35	4	4	4	3	15	4	3	3	10
36	5	5	4	4	18	5	5	5	15
37	5	5	5	5	20	5	5	5	15
38	5	5	5	5	20	5	5	5	15
39	5	5	5	4	19	5	5	5	15

40	5	5	4	4	18	5	5	4	14
41	5	5	5	5	20	5	5	5	15
42	5	4	4	4	17	5	5	4	14
43	4	4	4	5	17	5	5	5	15
44	5	5	5	5	20	5	5	5	15
45	5	5	5	5	20	5	5	5	15
46	5	5	5	5	20	5	5	5	15
47	5	5	5	5	20	5	5	5	15
48	5	5	5	5	20	5	5	5	15
49	5	5	5	5	20	5	5	5	15
50	5	5	5	5	20	5	5	5	15
51	5	5	5	5	20	5	5	5	15
52	5	5	5	5	20	5	5	5	15
53	5	5	5	5	20	5	5	5	15
54	5	5	5	5	20	5	5	5	15
55	5	5	5	5	20	5	5	5	15
56	5	5	5	5	20	5	5	5	15
57	5	5	5	5	20	5	5	5	15
58	5	5	5	5	20	5	5	5	15
59	5	5	5	5	20	5	5	5	15
60	5	5	5	5	20	5	5	5	15
61	5	5	5	5	20	5	5	5	15
62	5	5	5	5	20	5	5	5	15
63	5	5	5	5	20	5	5	5	15
64	5	5	5	5	20	5	5	5	15
65	5	5	5	5	20	5	5	5	15
66	5	5	5	5	20	5	5	5	15
67	5	5	5	5	20	5	5	5	15
68	5	5	5	5	20	5	5	5	15
69	5	5	5	5	20	5	5	5	15
70	5	5	5	5	20	5	5	5	15
71	5	5	5	5	20	5	5	5	15
72	5	5	5	5	20	5	5	5	15
73	5	5	5	5	20	5	5	5	15
74	5	5	5	5	20	5	5	5	15
75	5	5	5	5	20	5	5	5	15
76	5	5	5	5	20	5	5	5	15
77	5	5	5	5	20	5	5	5	15
78	5	5	5	5	20	5	5	5	15
79	5	5	5	5	20	5	5	5	15
80	5	5	5	5	20	5	5	5	15
81	5	5	5	5	20	5	5	5	15

82	5	5	5	5	20	5	5	5	15
83	5	5	5	5	20	5	5	5	15
84	5	5	5	5	20	5	5	5	15
85	5	5	5	5	20	5	5	5	15
86	5	5	5	5	20	5	5	5	15
87	5	5	5	5	20	5	5	5	15
88	5	5	5	5	20	5	5	5	15
89	5	5	5	5	20	5	5	5	15
90	5	5	5	5	20	5	5	5	15
91	5	5	5	5	20	5	5	5	15
92	5	5	5	5	20	5	5	5	15
93	5	5	5	5	20	5	5	5	15
94	5	5	5	5	20	4	5	5	14
95	5	5	5	5	20	5	5	5	15
96	5	5	5	5	20	5	5	5	15
97	5	5	5	5	20	5	5	5	15
98	5	5	5	5	20	5	5	5	15
99	5	5	5	5	20	5	5	5	15
100	5	5	5	5	20	5	5	5	15
101	5	5	5	5	20	5	5	5	15
102	5	5	5	5	20	5	5	5	15
103	5	5	5	5	20	5	5	5	15
104	5	5	5	5	20	5	5	5	15
105	5	5	5	5	20	5	5	5	15
106	5	5	5	5	20	5	5	5	15
107	5	5	5	5	20	5	5	5	15
108	5	5	5	5	20	5	5	5	15
109	5	5	5	5	20	5	5	5	15
110	5	5	5	5	20	5	5	5	15
111	5	5	5	5	20	5	5	5	15
112	5	5	5	5	20	5	5	5	15
113	5	5	5	5	20	5	5	5	15
114	5	5	5	5	20	5	5	5	15
115	5	5	5	5	20	5	5	5	15
116	5	5	5	5	20	5	5	5	15
117	5	5	5	5	20	5	5	5	15
118	5	5	5	5	20	5	5	5	15
119	5	5	5	5	20	5	5	5	15
120	5	5	5	5	20	5	5	5	15
121	5	5	5	5	20	5	5	5	15
122	5	5	5	5	20	5	5	5	15
123	5	5	5	5	20	5	5	5	15

124	5	5	5	5	20	5	5	5	15
125	5	5	5	5	20	5	5	5	15
126	5	5	5	5	20	5	5	5	15
127	5	5	5	5	20	5	5	5	15
128	5	5	5	5	20	5	5	5	15
129	5	5	5	5	20	5	5	5	15
130	5	5	5	5	20	5	5	5	15
131	5	5	5	5	20	5	5	5	15
132	5	5	5	5	20	5	5	5	15
133	5	5	5	5	20	5	5	5	15
134	5	5	5	5	20	5	5	5	15
135	5	5	5	5	20	5	5	5	15
136	5	5	5	5	20	5	5	5	15
137	5	5	5	5	20	5	5	5	15
138	5	5	5	5	20	5	5	5	15
139	5	5	5	5	20	5	5	5	15
140	5	5	5	5	20	5	5	5	15
141	5	5	5	5	20	5	5	5	15
142	5	5	5	5	20	5	5	5	15
143	5	5	5	5	20	5	5	5	15
144	4	4	4	4	16	5	5	4	14
145	4	5	5	5	19	5	4	5	14
146	5	5	5	5	20	5	5	5	15
147	5	5	5	5	20	5	4	5	14
148	5	5	5	5	20	5	5	5	15
149	5	4	4	5	18	5	5	5	15
150	5	5	5	5	20	4	4	5	13
151	5	5	5	5	20	4	4	5	13
152	4	5	5	5	19	5	4	4	13
153	4	5	5	4	18	5	5	5	15
154	5	5	5	5	20	5	5	5	15
155	4	4	5	5	18	5	5	4	14
156	5	5	5	5	20	4	5	4	13
157	4	5	5	5	19	5	5	4	14
158	5	5	5	5	20	4	5	5	14
159	5	5	5	5	20	5	5	5	15
160	5	5	5	5	20	4	4	4	12
161	5	5	5	5	20	5	5	5	15
162	5	5	5	5	20	5	5	5	15
163	4	5	5	4	18	5	5	5	15
164	4	5	5	5	19	5	5	5	15
165	5	5	5	5	20	5	5	5	15

166	5	4	5	4	18	5	5	5	15
167	4	5	5	5	19	5	5	5	15
168	5	4	5	4	18	4	5	5	14
169	5	5	5	5	20	4	5	5	14
170	5	4	5	5	19	5	4	5	14
171	4	5	5	5	19	4	4	5	13
172	5	4	5	5	19	5	5	4	14
173	4	5	5	4	18	5	5	4	14
174	5	4	5	5	19	5	5	5	15
175	5	5	4	5	19	5	5	5	15
176	4	5	5	4	18	5	5	5	15
177	5	5	5	5	20	5	5	5	15
178	4	4	4	4	16	5	5	5	15
179	4	5	5	4	18	5	5	5	15
180	5	5	4	4	18	5	5	5	15
181	5	5	5	5	20	5	5	5	15
182	5	5	5	5	20	4	5	5	14
183	5	4	5	5	19	4	5	5	14
184	4	5	5	5	19	5	5	5	15
185	5	5	5	5	20	5	5	5	15
186	5	5	5	5	20	5	5	5	15
187	5	5	5	5	20	5	5	5	15
188	5	4	5	5	19	5	4	4	13
189	5	5	5	5	20	4	5	5	14
190	5	5	5	5	20	5	5	5	15
191	5	5	5	4	19	5	5	5	15
192	5	5	5	4	19	5	5	5	15
193	5	5	5	5	20	5	5	5	15
194	5	5	5	5	20	4	5	5	14
195	4	5	5	5	19	5	5	5	15
196	4	5	5	4	18	5	5	5	15
197	4	5	5	4	18	5	5	5	15
198	4	5	5	5	19	4	5	5	14
199	5	5	4	5	19	5	5	5	15
200	5	5	5	5	20	5	5	5	15
201	5	5	4	5	19	5	5	5	15
202	5	5	5	5	20	4	5	5	14
203	5	5	5	5	20	5	5	5	15
204	5	5	5	4	19	5	5	5	15
205	5	5	5	4	19	5	4	5	14
206	5	5	4	5	19	5	5	5	15
207	5	5	5	5	20	5	5	5	15

208	4	5	5	5	19	4	5	5	14
209	5	5	5	5	20	5	4	5	14
210	5	5	5	4	19	5	5	5	15
211	5	5	4	5	19	5	5	5	15
212	5	5	4	4	18	5	4	5	14
213	5	5	5	5	20	4	5	5	14
214	5	5	5	4	19	4	4	5	13
215	4	5	4	4	17	5	5	5	15
216	5	5	5	5	20	5	5	5	15
217	5	4	5	5	19	5	5	4	14
218	5	5	5	5	20	5	4	4	13
219	4	4	4	4	16	4	4	4	12
220	4	5	4	5	18	4	4	4	12
221	5	4	5	4	18	5	5	5	15
222	5	5	4	5	19	5	4	5	14
223	5	5	5	5	20	5	5	5	15
224	5	4	5	5	19	5	4	5	14
225	5	4	5	4	18	5	5	5	15
226	5	5	5	5	20	5	4	5	14
227	5	5	5	5	20	5	4	5	14
228	5	5	5	5	20	4	5	4	13
229	5	5	5	5	20	5	5	5	15
230	5	5	5	5	20	5	5	5	15
231	5	5	5	5	20	5	5	5	15
232	5	5	5	4	19	5	5	5	15
233	4	5	5	4	18	5	5	5	15
234	4	5	5	5	19	5	5	5	15
235	5	5	5	5	20	5	5	5	15
236	5	5	4	4	18	5	4	4	13
237	4	5	5	5	19	5	5	5	15
238	5	5	5	4	19	5	5	5	15
239	5	5	5	4	19	5	5	5	15
240	5	5	5	5	20	5	5	5	15
241	5	5	5	4	19	5	5	5	15
242	5	5	5	5	20	5	5	5	15
243	5	5	5	4	19	5	5	5	15

Responden	Repurchase Intention				E-WOM									
	Y.1	Y.2	Y.3	Total	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	Total
1	5	4	4	13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
2	5	5	5	15	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
3	4	3	3	10	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
5	5	5	5	15	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
6	5	5	5	15	5	4	5	5	5	4	5	3	5	41
7	5	5	4	14	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40
8	4	3	3	10	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32
9	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
10	5	3	4	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	5	3	4	12	4	5	4	4	4	3	4	3	4	35
12	3	3	3	9	2	5	2	2	2	2	4	5	4	28
13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	5	4	4	13	5	2	4	3	3	2	2	2	2	25
15	5	4	4	13	4	3	3	3	2	3	4	3	3	28
16	5	3	4	12	4	5	4	4	3	4	4	3	4	35
17	5	4	4	13	4	3	4	4	4	2	3	3	3	30
18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	5	5	5	15	5	5	5	1	1	3	4	4	5	33
21	4	4	4	12	3	4	4	3	3	2	3	3	3	28
22	5	4	4	13	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
23	5	5	5	15	4	2	3	3	2	1	3	3	3	24
24	4	4	4	12	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
25	4	4	4	12	1	3	3	1	1	1	3	3	3	19
26	5	4	4	13	5	5	5	5	5	4	5	3	5	42
27	4	3	3	10	5	5	5	5	5	3	4	3	4	39
28	5	5	5	15	4	2	3	3	3	2	3	3	5	28
29	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	5	3	4	12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
31	4	5	4	13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
32	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	3	4	11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
34	5	5	5	15	5	4	3	3	3	3	3	3	5	32
35	4	4	4	12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
36	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
37	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
38	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
39	5	5	5	15	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
40	5	5	5	15	2	2	5	2	2	2	2	2	2	21
41	5	4	5	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	5	5	5	15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35

43	4	4	5	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
44	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
45	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
46	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
50	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
52	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
55	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
56	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
57	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
58	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
59	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
60	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
61	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
64	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
65	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
66	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
67	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
68	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
69	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
70	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
72	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
73	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
74	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
76	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
77	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
78	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
80	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
81	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
82	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
83	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
84	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
85	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
86	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

87	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
88	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
89	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
90	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
92	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
93	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
94	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
96	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
98	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
99	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
101	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
102	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
103	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
104	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
105	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
106	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
107	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
108	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
109	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
110	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
111	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
112	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
113	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
114	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
115	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
116	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
117	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
118	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
119	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
120	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
121	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
122	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
123	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
124	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
125	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
126	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
127	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
128	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
129	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
130	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

131	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
132	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
133	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
134	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
135	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
136	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
137	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
138	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
139	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
140	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
141	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
142	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
143	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
144	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	4	3	5	41
145	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
146	5	5	5	15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
147	5	4	5	14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
148	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
149	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
150	5	4	4	13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
151	5	5	5	15	5	5	5	4	4	5	5	2	5	40
152	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	5	2	5	40
153	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	5	2	5	41
154	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
155	5	4	4	13	5	5	5	5	4	4	5	3	5	41
156	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	4	2	5	41
157	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	5	2	5	41
158	5	4	5	14	5	5	5	5	5	5	5	2	5	42
159	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
160	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	5	2	5	40
161	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
162	5	4	5	14	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36
163	5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
164	5	5	5	15	5	5	4	5	5	5	4	2	5	40
165	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
166	5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
167	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	5	3	5	42
168	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	2	5	42
169	5	5	4	14	5	5	5	4	5	5	5	3	4	41
170	5	5	5	15	5	5	4	5	5	4	5	3	5	41
171	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
172	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	3	5	43
173	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	5	3	5	42
174	5	5	5	15	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43

175	5	5	5	15	4	4	5	5	5	4	5	3	5	40
176	5	5	5	15	5	4	5	5	4	5	5	3	5	41
177	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
178	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
179	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	4	3	5	41
180	5	5	5	15	4	5	4	5	5	5	4	4	5	41
181	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
182	5	5	4	14	4	5	4	4	5	4	4	2	5	37
183	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
184	5	5	5	15	4	5	5	5	4	5	5	2	4	39
185	5	4	5	14	5	4	5	5	5	5	4	3	5	41
186	5	5	4	14	3	2	5	4	4	4	4	5	5	36
187	5	5	5	15	4	2	4	5	5	5	4	2	4	35
188	5	5	5	15	5	2	4	5	4	5	5	2	4	36
189	5	4	4	13	4	5	5	5	4	5	5	4	5	42
190	5	5	5	15	4	3	5	5	5	5	5	3	5	40
191	5	5	4	14	5	3	5	5	5	5	5	3	5	41
192	5	4	5	14	5	3	5	4	5	5	5	3	5	40
193	5	5	5	15	5	3	5	5	5	4	4	3	5	39
194	5	5	4	14	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
195	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	4	5	4	42
196	5	5	5	15	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
197	5	5	5	15	4	5	4	5	5	5	5	4	5	42
198	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42
199	5	4	5	14	5	2	5	5	4	5	5	2	5	38
200	5	5	4	14	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
201	5	4	5	14	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
202	5	5	5	15	5	5	4	5	4	5	4	4	5	41
203	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
204	5	4	4	13	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42
205	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
206	5	5	4	14	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
207	5	4	5	14	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40
208	5	5	5	15	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40
209	5	5	5	15	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
210	5	5	4	14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
211	5	5	5	15	5	4	5	5	4	4	5	4	5	41
212	5	5	4	14	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
213	5	5	5	15	5	2	5	5	5	5	5	2	5	39
214	5	5	5	15	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
215	5	5	5	15	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
216	5	5	4	14	5	3	5	5	5	4	5	4	4	40
217	5	5	5	15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	41
218	5	5	5	15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40

219	4	4	4	12	4	3	4	5	5	5	5	3	4	38
220	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
221	5	5	5	15	4	5	5	4	5	5	4	5	4	41
222	5	5	5	15	5	4	5	4	4	5	4	5	5	41
223	5	5	5	15	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
224	5	5	5	15	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
225	5	5	5	15	4	3	5	4	5	5	5	3	4	38
226	5	5	5	15	5	4	4	5	4	5	5	4	5	41
227	5	4	5	14	5	5	4	5	5	5	5	4	4	42
228	5	5	5	15	5	3	4	5	4	4	5	3	5	38
229	5	5	5	15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
230	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
231	4	5	4	13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33
232	5	5	5	15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
233	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	5	5	4	43
234	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43
235	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43
236	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
237	5	5	5	15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
238	4	5	4	13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
239	4	5	4	13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
240	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
241	4	5	4	13	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
242	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
243	5	5	5	15	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43



Lampiran 03. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Outer Loadings

	E- Service Quality	E- Trust	E- WOM	Repurchase Intention
M1			0,760	
M3			0,792	
M4			0,900	
M5			0,876	
M6			0,901	
M7			0,863	
M9			0,829	
X1.1	0,704			
X1.2	0,818			
X1.3	0,831			
X1.4	0,844			
X2.1		0,850		
X2.2		0,868		
X2.3		0,882		
Y.1				0,850
Y.2				0,842
Y.3				0,909

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
E- Service Quality	0,813	0,824	0,877	0,642
E- Trust	0,834	0,837	0,900	0,751
E- WOM	0,934	0,934	0,947	0,718
Repurchase Intention	0,835	0,835	0,901	0,752

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

	E- Service Quality	E- Trust	E- WOM	Repurchase Intention
E- Service Quality	0,801			
E- Trust	0,739	0,867		
E- WOM	0,711	0,579	0,847	
Repurchase Intention	0,709	0,628	0,614	0,867

Cross Loadings

	E- Service Quality	E- Trust	E- WOM	Repurchase Intention
M1	0,585	0,470	0,760	0,521
M3	0,621	0,567	0,792	0,544
M4	0,601	0,503	0,900	0,509
M5	0,582	0,478	0,876	0,467
M6	0,628	0,483	0,901	0,544
M7	0,565	0,427	0,863	0,487
M9	0,619	0,491	0,829	0,552
X1.1	0,704	0,480	0,450	0,482
X1.2	0,818	0,615	0,575	0,629
X1.3	0,831	0,658	0,585	0,593
X1.4	0,844	0,602	0,651	0,561
X2.1	0,600	0,850	0,467	0,580
X2.2	0,597	0,868	0,476	0,497
X2.3	0,717	0,882	0,558	0,551
Y.1	0,643	0,566	0,550	0,850
Y.2	0,608	0,524	0,483	0,842
Y.3	0,592	0,541	0,561	0,909

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	E- Service Quality	E- Trust	E- WOM	Repurchase Intention
E- Service Quality				
E- Trust	0,890			
E- WOM	0,809	0,652		
Repurchase Intention	0,858	0,749	0,692	

Model_Fit

Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,061	0,061
d_ ULS	0,571	0,571
d_ G	0,348	0,348
Chi-Square	470,943	470,943
NFI	0,846	0,846

Lampiran 04. Uji Inner Model

R Square

	R Square	R Square Adjusted
E- WOM	0,512	0,508
Repurchase Intention	0,546	0,541

f Square

	E- Service Quality	E- Trust	E- WOM	Repurchase Intention
E- Service Quality			0,362	0,127
E- Trust			0,013	0,041
E- WOM				0,043
Repurchase Intention				

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
E- Service Quality -> E- WOM	0,624	0,625	0,087	7,158	0,000
E- Service Quality -> Repurchase Intention	0,416	0,405	0,111	3,740	0,000
E- Trust -> E- WOM	0,118	0,124	0,099	1,196	0,232
E- Trust -> Repurchase Intention	0,204	0,202	0,092	2,211	0,027
E- WOM -> Repurchase Intention	0,200	0,205	0,095	2,093	0,037

Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
E- Service Quality -> E-WOM					
E- Service Quality -> Repurchase Intention	0,125	0,128	0,063	1,978	0,048
E- Trust -> E-WOM					
E- Trust -> Repurchase Intention	0,024	0,025	0,026	0,901	0,368
E- WOM -> Repurchase Intention					

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
E- Service Quality -> E-WOM -> Repurchase Intention	0,125	0,128	0,063	1,978	0,048
E- Trust -> E-WOM -> Repurchase Intention	0,024	0,025	0,026	0,901	0,368