

3.	website Netflix dapat berfungsi dengan baik					
4.	Netflix efektif dalam menangani keluhan pelanggan					
5.	Netflix dapat memberikan jaminan keamanan dan privasi					
6.	Netflix dapat memenuhi kebutuhan dalam menggunakan layanan video online secara resmi					
B.	Harga					
7.	Netflix menampilkan transparansi harga saat promosi maupun pembelian					
8.	Tidak ada harga tambahan saat berlangganan Netflix					
9.	Harga yang ditawarkan Netflix sesuai dengan kualitas produknya					
10.	Perbandingan harga produk Netflix dengan kompetitornya tidak mempengaruhi keputusan saya untuk tetap memilih Netflix					
11.	Dengan transparansi harga, kesesuaian harga dengan kualitas, dan perbandingan harga dengan kompetitor saya tetap yakin untuk memilih Netflix					
C.	Kepuasan Pelanggan					
12.	Tampilan website/aplikasi Netflix sangat menarik dan saya akan tetap menggunakan website/aplikasi tersebut					
13.	Dengan kinerja yang ditampilkan saya akan kembali berlangganan Netflix					
14.	Saya akan merekomendasikan Netflix ke orang-orang yang					

	akan berlangganan video online					
15.	Saya akan mempromosikan Netflix kepada pelanggan lainnya					
16.	Netflix memenuhi ekspektasi saya terhadap layanan video online					



LAMPIRAN 2 : GAMBARAN UMUM RESPONDEN

No.	Jenis Kelamin	Usia	Lama Berlangganan Netflix	Frekuensi Pembelian Netflix
1	Laki-laki	18-25 tahun	3 - 6 bulan	2 kali
2	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
3	Laki-laki	18-25 tahun	3 - 6 bulan	1 kali
4	Laki-laki	18-25 tahun	1 - 3 bulan	2 kali
5	Perempuan	26-33 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
6	Laki-laki	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
7	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	2 kali
8	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
9	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
10	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
11	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
12	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	1 kali
13	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
14	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
15	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	2 kali
16	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	1 kali
17	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
18	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
19	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
20	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
21	Perempuan	26-33 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
22	Laki-laki	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
23	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
24	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
25	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
26	Laki-laki	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
27	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
28	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
29	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
30	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
31	Perempuan	< 18 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
32	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
33	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
34	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
35	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
36	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	2 kali
37	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
38	Laki-laki	26-33 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
39	Laki-laki	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
40	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
41	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali

42	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
43	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
44	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	2 kali
45	Perempuan	< 18 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
46	Laki-laki	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
47	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
48	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
49	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
50	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
51	Laki-laki	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
52	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
53	Perempuan	< 18 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
54	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
55	Laki-laki	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
56	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
57	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
58	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
59	Laki-laki	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
60	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
61	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
62	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
63	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
64	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
65	Perempuan	< 18 tahun	6 bulan - 1 tahun	1 kali
66	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
67	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
68	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
69	Laki-laki	18-25 tahun	1 - 3 bulan	2 kali
70	Laki-laki	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
71	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	2 kali
72	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
73	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
74	Laki-laki	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
75	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
76	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	2 kali
77	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
78	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
79	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
80	Perempuan	< 18 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
81	Perempuan	< 18 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
82	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
83	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
84	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
85	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
86	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
87	Perempuan	< 18 tahun	1 - 3 bulan	1 kali

88	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
89	Perempuan	< 18 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
90	Perempuan	26-33 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
91	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	1 kali
92	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	2 kali
93	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	2 kali
94	Perempuan	> 34 tahun	lebih dari 1 tahun	1 kali
95	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
96	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
97	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
98	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
99	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
100	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
101	Laki-laki	26-33 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
102	Laki-laki	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
103	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	1 kali
104	Perempuan	18-25 tahun	6 bulan - 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
105	Perempuan	26-33 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
106	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	2 kali
107	Perempuan	18-25 tahun	3 - 6 bulan	1 kali
108	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali
109	Perempuan	18-25 tahun	1 - 3 bulan	lebih dari 2 (dua) kali
110	Perempuan	18-25 tahun	lebih dari 1 tahun	lebih dari 2 (dua) kali



LAMPIRAN 3 : HASIL DATA PERNYATAAN RESPONDEN

No.	<i>E-Service Quality</i>					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
1	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3
3	5	5	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4
5	3	4	3	3	2	3
6	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	4	5
8	4	4	4	3	3	3
9	5	5	4	5	5	4
10	4	4	4	3	4	5
11	4	5	5	4	5	5
12	4	4	3	4	4	4
13	5	5	5	4	4	5
14	5	4	4	4	4	5
15	5	4	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	4	4	4
18	5	5	5	5	3	5
19	4	5	5	4	4	5
20	4	4	4	5	5	3
21	4	3	4	3	4	4
22	5	4	4	3	4	4
23	4	5	5	3	4	2
24	5	5	5	4	4	5
25	4	5	5	5	4	4
26	4	5	4	3	3	5
27	4	5	4	3	3	3
28	4	4	4	4	3	3
29	5	5	5	5	5	5
30	3	3	4	3	3	4
31	5	5	5	5	5	4
32	4	4	4	4	3	5
33	5	5	5	3	5	5
34	5	5	5	3	1	3
35	5	5	5	3	3	5
36	5	5	5	3	5	5
37	4	4	4	3	3	4
38	5	5	5	5	4	5
39	5	4	4	5	5	4

40	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4
42	3	4	5	4	4	4
43	4	4	4	4	4	5
44	5	5	5	4	4	4
45	4	4	5	3	3	4
46	4	1	4	4	4	5
47	4	4	4	3	3	4
48	5	5	5	3	3	5
49	5	5	5	5	5	5
50	5	4	5	3	4	5
51	5	5	5	4	4	5
52	3	3	4	2	3	5
53	4	4	5	4	4	5
54	5	5	5	5	4	5
55	5	5	5	5	3	3
56	4	4	4	3	4	4
57	5	4	4	4	4	5
58	5	5	5	4	4	5
59	3	2	3	3	2	3
60	4	4	4	3	4	4
61	1	2	1	2	2	1
62	4	4	4	4	4	5
63	4	4	3	3	4	4
64	5	5	5	4	4	5
65	4	3	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4	5
67	4	3	4	3	4	4
68	5	4	5	4	3	5
69	5	5	5	5	5	5
70	4	4	3	3	4	4
71	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	3	3	3
73	4	4	5	4	4	5
74	5	5	4	5	5	5
75	5	5	5	4	3	5
76	5	3	3	3	4	5
77	4	5	4	4	4	5
78	3	4	3	3	3	3
79	4	4	5	3	3	5
80	4	3	4	3	5	5
81	5	5	5	5	5	5
82	5	4	5	3	5	4
83	5	5	5	4	5	5
84	5	5	5	5	5	5
85	3	3	5	5	5	5

86	5	4	5	4	5	5
87	5	5	5	5	4	5
88	5	4	3	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5
90	4	3	5	3	5	5
91	5	5	5	3	3	5
92	4	5	5	3	3	5
93	4	5	5	3	3	5
94	5	5	3	5	5	5
95	4	4	4	3	4	4
96	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	2	3	4
99	5	5	5	3	5	5
100	4	4	4	3	5	4
101	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	4
104	5	5	2	3	3	3
105	4	3	5	3	5	5
106	4	4	4	3	4	5
107	5	5	5	4	4	5
108	5	5	5	4	4	4
109	4	4	4	3	3	3
110	4	4	3	4	3	5



No.	Harga				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
1	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	4
5	2	2	2	4	3
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	3	3	3	3	3
9	3	4	4	3	3
10	3	3	5	5	5
11	3	3	5	5	5
12	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	5
14	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5
16	3	1	3	3	3
17	5	5	4	4	4
18	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	4
20	2	2	2	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	5	4	4	4
23	4	5	2	4	3
24	5	5	5	5	5
25	4	5	4	4	5
26	3	4	5	4	4
27	3	3	4	5	5
28	4	5	2	3	3
29	5	5	5	5	5
30	3	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5
32	4	4	4	5	5
33	3	5	2	4	3
34	4	5	5	4	5
35	4	5	3	5	5
36	3	3	5	5	5
37	5	4	5	4	5
38	4	5	5	5	5
39	4	5	4	5	4
40	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	5
43	4	5	4	4	4

44	4	4	4	4	4
45	5	4	5	5	5
46	4	2	5	4	5
47	4	3	5	4	4
48	5	1	5	5	3
49	5	5	5	5	5
50	2	2	5	4	3
51	4	5	5	5	5
52	3	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5
56	5	4	5	4	4
57	5	5	5	5	5
58	3	3	5	5	5
59	3	4	3	3	3
60	3	4	2	3	3
61	3	1	2	1	1
62	4	5	3	4	3
63	4	3	4	4	4
64	4	4	5	5	5
65	2	4	5	4	4
66	5	3	5	3	4
67	4	4	4	4	4
68	5	3	2	4	4
69	5	5	5	5	5
70	4	4	3	3	3
71	5	5	5	5	5
72	4	4	4	5	4
73	4	5	5	5	5
74	5	5	2	4	4
75	5	5	5	5	5
76	4	5	4	5	5
77	4	1	4	5	5
78	4	3	4	4	4
79	4	5	4	4	5
80	3	3	4	5	5
81	4	4	4	5	4
82	2	5	3	4	3
83	5	5	4	4	4
84	4	4	4	5	5
85	5	5	5	5	5
86	4	3	3	5	3
87	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5
89	4	5	5	4	5

90	5	5	3	4	4
91	4	4	4	5	5
92	3	3	5	5	5
93	3	3	5	5	5
94	5	5	5	4	4
95	3	3	2	4	4
96	3	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4
98	5	3	4	4	4
99	4	1	5	5	5
100	4	4	5	3	4
101	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5
103	5	5	3	3	4
104	5	5	5	3	4
105	5	5	3	4	4
106	3	4	4	4	4
107	4	4	4	5	4
108	5	4	4	4	4
109	4	4	4	5	4
110	3	3	4	3	4



No.	Kepuasan Pelanggan				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
1	5	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3
3	5	5	4	4	4
4	4	4	3	3	4
5	3	3	4	3	3
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5
8	2	2	3	2	3
9	4	4	4	4	5
10	5	4	5	5	4
11	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	5
14	4	5	4	4	5
15	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	4
20	4	4	5	5	3
21	3	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4
23	3	2	2	2	1
24	5	5	5	5	5
25	4	5	5	5	5
26	4	4	4	3	5
27	4	4	4	3	4
28	3	3	4	2	4
29	5	5	5	5	5
30	3	4	4	4	4
31	5	5	3	3	5
32	4	5	4	4	5
33	3	4	4	1	5
34	5	5	5	1	4
35	4	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5
38	3	5	5	3	4
39	4	3	4	4	5
40	4	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4
42	4	5	5	4	5
43	4	4	4	4	4

44	5	5	5	5	5
45	3	4	4	4	5
46	5	5	4	4	5
47	4	5	5	5	4
48	4	4	5	4	5
49	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	4
51	5	5	5	5	5
52	4	4	4	3	3
53	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	5
55	5	5	3	3	4
56	3	4	4	3	4
57	4	5	4	4	5
58	5	5	5	5	5
59	3	3	3	2	3
60	3	3	3	2	2
61	1	1	1	3	1
62	4	4	3	3	3
63	4	3	4	3	3
64	5	5	5	5	4
65	4	4	4	3	4
66	5	4	5	5	4
67	3	2	4	4	4
68	4	5	4	4	5
69	5	4	3	1	4
70	3	3	3	3	4
71	5	5	5	5	5
72	4	5	3	2	3
73	5	5	5	4	5
74	5	5	3	3	4
75	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5
78	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4
80	4	5	4	5	5
81	5	5	5	5	5
82	5	3	5	5	5
83	5	4	4	4	5
84	5	5	5	5	5
85	3	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5
87	5	5	3	4	3
88	5	5	5	5	5
89	5	5	4	2	4

90	5	5	5	5	5
91	5	5	5	4	5
92	5	4	5	3	5
93	5	4	5	3	5
94	5	5	5	5	4
95	4	4	3	3	3
96	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4
98	3	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5
100	4	4	4	3	4
101	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4
104	5	5	4	4	3
105	5	5	5	5	5
106	4	4	4	3	4
107	4	5	5	3	5
108	4	5	5	5	5
109	4	5	3	2	3
110	4	4	4	3	5



**LAMPIRAN 4 : HASIL *OUTPUT* PERHITUNGAN SPSS24 *FOR WINDOWS*,
E-SERVICE QUALITY (X₁), *HARGA (X₂)*, *DAN KEPUASAN PELANGGAN*
*(Y)***

Hasil Uji Validitas *E-Service Quality (X₁)*

		Correlations						
		ESERV QUAL1	ESERV QUAL2	ESERV QUAL3	ESERV QUAL4	ESERV QUAL5	ESERV QUAL6	TOTESER VQUAL
1	Pearson	1	.664**	.546**	.508**	.456**	.518**	.817**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
2	Pearson	.664**	1	.517**	.458**	.253**	.288**	.707**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.008	.002	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
3	Pearson	.546**	.517**	1	.383**	.354**	.519**	.740**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
4	Pearson	.508**	.458**	.383**	1	.573**	.373**	.753**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
5	Pearson	.456**	.253**	.354**	.573**	1	.478**	.715**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
6	Pearson	.518**	.288**	.519**	.373**	.478**	1	.713**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
TOTESERVQ UAL	Pearson	.817**	.707**	.740**	.753**	.715**	.713**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

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

Hasil Uji Validitas Harga (X₂)

		Correlations					
		HARGA1	HARGA2	HARGA3	HARGA4	HARGA5	TOTHARGA
HARGA1	Pearson Correlation	1	.475**	.348**	.279**	.377**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
HARGA2	Pearson Correlation	.475**	1	.177	.246**	.334**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000		.065	.010	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
HARGA3	Pearson Correlation	.348**	.177	1	.524**	.654**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.065		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
HARGA4	Pearson Correlation	.279**	.246**	.524**	1	.751**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.003	.010	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
HARGA5	Pearson Correlation	.377**	.334**	.654**	.751**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110
TOTHAR	Pearson Correlation	.691**	.658**	.733**	.731**	.829**	1
GA	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110

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



Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations					
		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	TOTKEP
KEP1	Pearson Correlation	1	.715**	.591**	.482**	.545**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
KEP2	Pearson Correlation	.715**	1	.616**	.503**	.636**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
KEP3	Pearson Correlation	.591**	.616**	1	.693**	.721**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
KEP4	Pearson Correlation	.482**	.503**	.693**	1	.547**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
KEP5	Pearson Correlation	.545**	.636**	.721**	.547**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110
TOTK	Pearson Correlation	.793**	.828**	.875**	.805**	.830**	1
EP	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110

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



Hasil Uji Reliabilitas *E-Service Quality* (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ESERVQUAL1	20.92	9.250	.733	.783
ESERVQUAL2	21.01	9.440	.563	.813
ESERVQUAL3	20.94	9.326	.611	.803
ESERVQUAL4	21.50	8.950	.614	.803
ESERVQUAL5	21.34	9.161	.558	.815
ESERVQUAL6	20.89	9.419	.571	.811

Hasil Uji Reliabilitas Harga (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HARGA1	16.81	7.220	.503	.729
HARGA2	16.78	6.906	.391	.785
HARGA3	16.70	6.726	.539	.718
HARGA4	16.54	7.352	.589	.706
HARGA5	16.55	6.763	.723	.661

Hasil Uji Reliabilitas Harga (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	110	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP1	16.95	9.273	.682	.858
KEP2	16.85	9.013	.730	.848
KEP3	16.94	8.812	.802	.832
KEP4	17.29	8.153	.651	.875
KEP5	16.88	8.839	.727	.848

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	TOTHARGA, TOTESERVQUA L ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTKEP

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.544	.535	2.493

a. Predictors: (Constant), TOTHARGA, TOTESERVQUAL

b. Dependent Variable: TOTKEP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	792.304	2	396.152	63.740	.000 ^b
	Residual	665.014	107	6.215		
	Total	1457.318	109			

a. Dependent Variable: TOTKEP

b. Predictors: (Constant), TOTHARGA, TOTESERVQUAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.766	1.833		.418	.677		
	TOTESERVQUAL	.546	.083	.536	6.615	.000	.648	1.542
	TOTHARGA	.318	.092	.279	3.446	.001	.648	1.542

a. Dependent Variable: TOTKEP

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	TOTESERV QUAL	TOTHARGA
1	1	2.980	1.000	.00	.00	.00
	2	.012	15.966	.86	.03	.48
	3	.008	18.875	.14	.97	.52

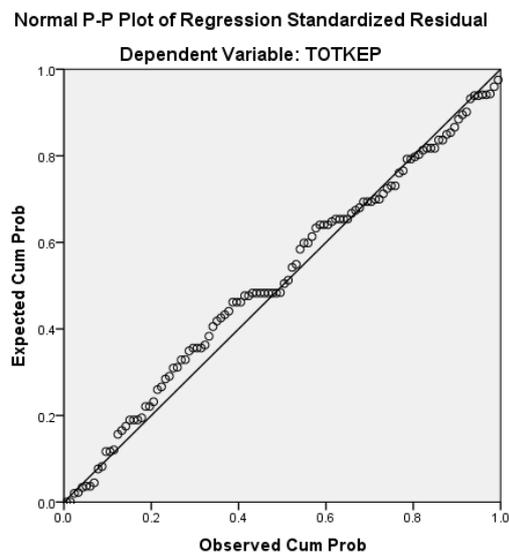
a. Dependent Variable: TOTKEP

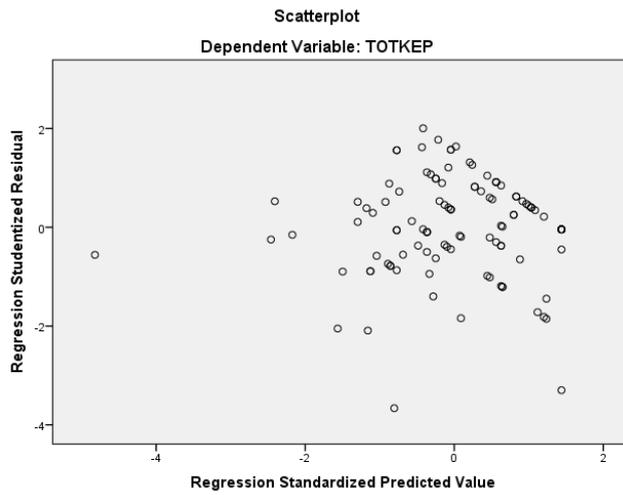
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.23	25.11	21.23	2.696	110
Std. Predicted Value	-4.822	1.439	.000	1.000	110
Standard Error of Predicted Value	.240	1.176	.388	.137	110
Adjusted Predicted Value	8.58	25.34	21.23	2.685	110
Residual	-9.056	4.900	.000	2.470	110
Std. Residual	-3.632	1.965	.000	.991	110
Stud. Residual	-3.663	2.004	.000	1.006	110
Deleted Residual	-9.208	5.093	.000	2.547	110
Stud. Deleted Residual	-3.898	2.033	-.004	1.023	110
Mahal. Distance	.023	23.274	1.982	2.911	110
Cook's Distance	.000	.184	.011	.024	110
Centered Leverage Value	.000	.214	.018	.027	110

a. Dependent Variable: TOTKEP

Charts





Hasil Uji Kolmonigorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	2.47003033
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.037
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.