

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIASI DARI APLIKASI TRAVELOKA PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Assalamualaikum wr. wb.

Perkenalkan nama saya Ayu Shafira Putri S, mahasiswi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepercayaan Elektronik dengan Kepuasan Pelanggan Elektronik Sebagai Mediasi dari Aplikasi Traveloka pada Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Oleh karena itu, saya memohon ketersediaan saudara(i) untuk mengisi kuesioner apabila berada pada kualifikasi sebagai berikut:

1. Mahasiswa S1 aktif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Pernah melakukan transaksi atau pembelian layanan apapun di Traveloka minimal dua kali

Atas perhatian dan bantuan saudara(i), saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya, Ayu Shafira Putri S.

I. Data Responden

Petunjuk Pengisian

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong (...) pada tempat yang tersedia.

NAMA RESPONDEN : (boleh tidak diisi)

JENIS KELAMIN :

ANGKATAN :

PRODI :

II. Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Singkat Pengisian

Mohon konfirmasi Anda atas pernyataan berikut sesuai dengan persepsi Anda. Jawaban atas pernyataan tersebut diberi penilaian sangat tidak setuju (STS) – sangat setuju (SS). Beri tanda centrang (√) pada jawaban yang tersedia.

1. Kualitas Layanan Elektronik

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Efisiensi						
1.	Traveloka memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan.					
2.	Traveloka mudah digunakan.					
3.	Situs Traveloka memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.					
Ketersediaan Sistem						
4.	Situs Traveloka selalu tersedia saat dibutuhkan.					
5.	Saat diakses, situs Traveloka tidak mengalami crash atau macet.					
6.	Situs Traveloka memuat halaman layanan dengan cepat.					
Pemenuhan						
7.	Traveloka mengirimkan tiket pesanan saya dengan tepat waktu.					
8.	Tiket dan layanan yang ada di Traveloka selalu tersedia.					
Privasi						
9.	Traveloka melindungi informasi transaksi belanja saya.					
10.	Traveloka tidak membagikan informasi pribadi saya kepada pihak lain.					

11.	Traveloka melindungi informasi tentang kartu kredit/debit saya.					
-----	---	--	--	--	--	--

2. Kepercayaan Elektronik

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Integritas						
1.	Saya dapat mengandalkan janji yang diberikan oleh Traveloka.					
2.	Saya tidak meragukan kejujuran dari Traveloka.					
Kebaikan Hati						
3.	Saya percaya Traveloka mengedepankan kepentingan pelanggan dibanding kepentingan mereka sendiri.					
4.	Saya percaya Traveloka memberikan syarat dan ketentuan yang mudah dalam hal transaksi dan refund (pengembalian dana)					
Kompetensi						
5.	Saya percaya dengan kemampuan Traveloka dalam melayani pelanggan.					
6.	Saya percaya dengan kredibilitas Traveloka.					
Dapat Diprediksi						
7.	Saya yakin dengan konsistensi situs Traveloka dalam melayani.					
8.	Saya yakin dengan apa yang saya harapkan dari layanan Traveloka.					

3. Kepuasan Pelanggan Elektronik

No	Dimensi	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Rekomendasi	Saya akan merekomendasikan Traveloka kepada orang lain.					
2.	Pembelian Ulang	Saya akan melakukan transaksi lagi di Traveloka.					
3.	Perhatian Produk Lain	Semenjak menggunakan Traveloka saya kurang memperhatikan tawaran dari situs lain.					
4.	Rasa Bangga	Saya merasa bangga menjadi pengguna layanan Traveloka.					

4. Pertanyaan Terbuka

- a. Berdasarkan pengalaman Anda, apakah situs Traveloka memiliki kelemahan? Jika iya, silakan tulis di bawah ini.

.....

- b. Apakah Anda memiliki saran mengenai pelayanan situs Traveloka?

.....

Lampiran 2. Hasil Analisis

A. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KLE1	140	2	5	4.01	.791
KLE2	140	2	5	3.92	.814
KLE3	140	2	5	3.95	.733
KLE4	140	2	5	3.86	.789
KLE5	140	2	5	3.89	.730
KLE6	140	2	5	3.92	.730
KLE7	140	2	5	3.96	.785
KLE8	140	2	5	3.94	.770
KLE9	140	2	5	3.97	.777
KLE10	140	2	5	3.99	.786
KLE11	140	2	5	3.93	.726
Valid N (listwise)	140				

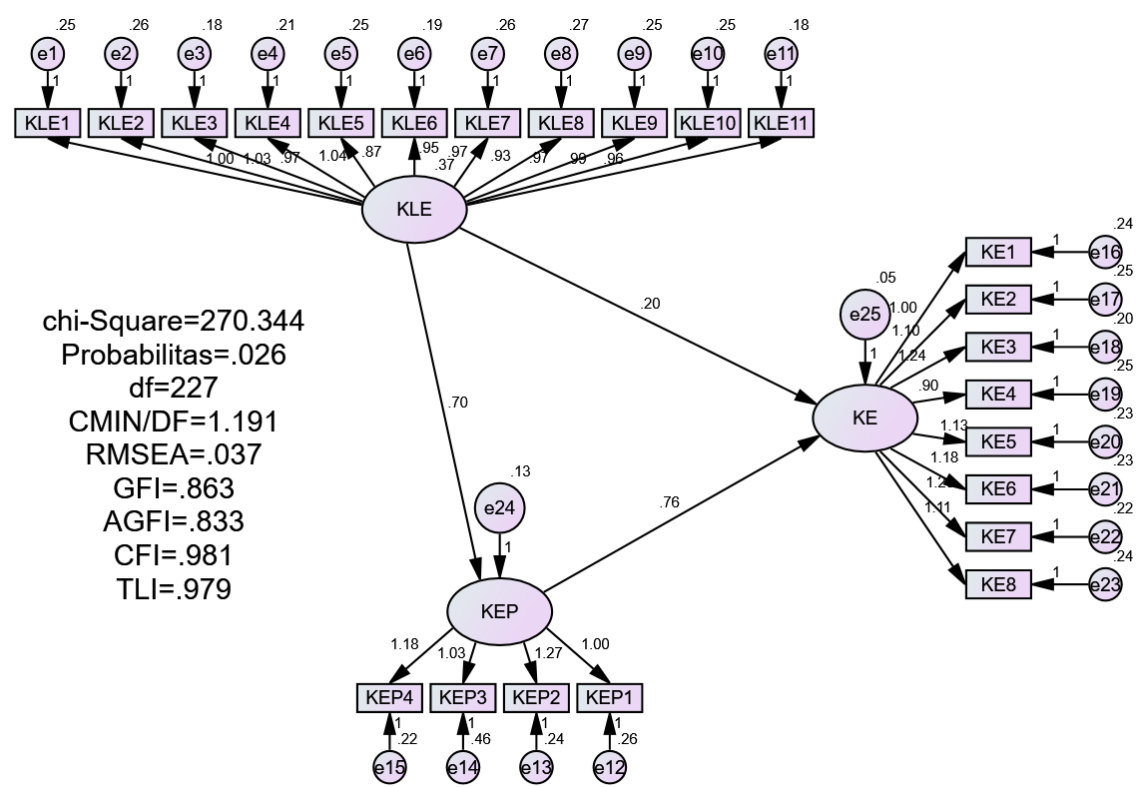
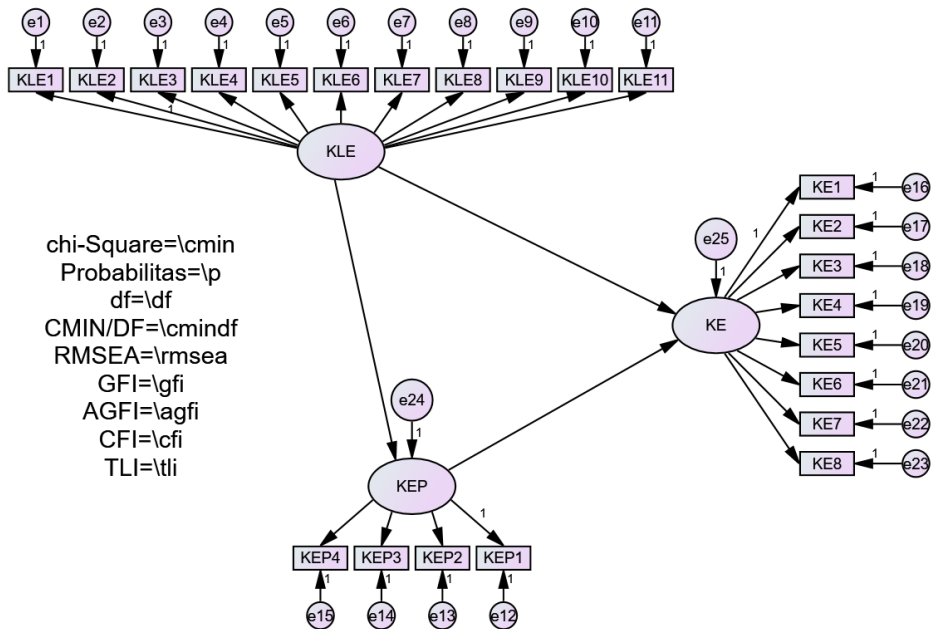
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	140	2	5	3.84	.761
KEP2	140	2	5	3.87	.864
KEP3	140	2	5	3.74	.895
KEP4	140	2	5	3.84	.807
Valid N (listwise)	140				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KE1	140	2	5	3.84	.755
KE2	140	2	5	3.89	.802
KE3	140	2	5	3.88	.835
KE4	140	2	5	3.76	.716
KE5	140	2	5	3.91	.809
KE6	140	2	5	3.87	.830
KE7	140	2	5	3.82	.833
KE8	140	2	5	3.81	.801
Valid N (listwise)	140				

B. Model Penelitian



C. Uji Validitas

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

	Estimate
KEP <--- KLE	.763
KE <--- KEP	.748
KE <--- KLE	.211
KLE1 <--- KLE	.777
KLE2 <--- KLE	.774
KLE3 <--- KLE	.817
KLE4 <--- KLE	.808
KLE5 <--- KLE	.730
KLE6 <--- KLE	.800
KLE7 <--- KLE	.762
KLE8 <--- KLE	.738
KLE9 <--- KLE	.765
KLE10 <--- KLE	.775
KLE11 <--- KLE	.811
KEP1 <--- KEP	.737
KEP2 <--- KEP	.824
KEP3 <--- KEP	.649
KEP4 <--- KEP	.817
KE1 <--- KE	.757
KE2 <--- KE	.782
KE3 <--- KE	.847
KE4 <--- KE	.719
KE5 <--- KE	.802
KE6 <--- KE	.812
KE7 <--- KE	.826
KE8 <--- KE	.790

D. Uji Normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KE8	2.000	5.000	-.245	-1.183	-.422	-1.019
KE7	2.000	5.000	-.256	-1.235	-.540	-1.304
KE6	2.000	5.000	-.364	-1.758	-.406	-.980
KE5	2.000	5.000	-.253	-1.220	-.604	-1.459
KE4	2.000	5.000	-.213	-1.027	-.112	-.270
KE3	2.000	5.000	-.439	-2.122	-.301	-.726
KE2	2.000	5.000	-.309	-1.494	-.418	-1.011
KE1	2.000	5.000	-.022	-.108	-.653	-1.578
KEP4	2.000	5.000	-.450	-2.174	-.133	-.321
KEP3	2.000	5.000	-.184	-.888	-.754	-1.822
KEP2	2.000	5.000	-.557	-2.691	-.212	-.511
KEP1	2.000	5.000	-.221	-1.066	-.335	-.808
KLE11	2.000	5.000	-.684	-3.302	.790	1.908
KLE10	2.000	5.000	-.598	-2.891	.174	.421
KLE9	2.000	5.000	-.505	-2.441	.021	.050
KLE8	2.000	5.000	-.460	-2.220	-.002	-.005
KLE7	2.000	5.000	-.640	-3.093	.308	.743
KLE6	2.000	5.000	-.324	-1.563	-.077	-.185
KLE5	2.000	5.000	-.377	-1.822	.076	.182
KLE4	2.000	5.000	-.463	-2.238	-.032	-.078
KLE3	2.000	5.000	-.583	-2.817	.505	1.220
KLE2	2.000	5.000	-.498	-2.405	-.132	-.319
KLE1	2.000	5.000	-.450	-2.174	-.265	-.639
Multivariate					-14.407	-2.513

E. Uji Outlier

? X

Function Arguments

CHIINV

Probability = 0.001

Deg_freedom = 23

= 49.72823247

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

Probability is a probability associated with the chi-squared distribution, a value between 0 and 1 inclusive.

Formula result = 49.72823247

[Help on this function](#) OK Cancel

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
127	41.827	.010	.738
24	36.585	.036	.963
129	35.547	.046	.958
42	34.586	.057	.962
58	31.299	.116	1.000
62	31.179	.118	.999
39	30.794	.128	.999
14	30.631	.132	.999
119	30.321	.140	.999
52	29.872	.153	.999
73	29.733	.157	.998
69	29.562	.162	.997
38	28.595	.194	1.000
88	28.338	.203	1.000
138	27.474	.236	1.000
32	27.470	.236	1.000
102	27.431	.238	1.000
67	27.351	.241	1.000
49	27.190	.248	1.000
16	27.159	.249	.999
132	27.061	.253	.999
104	27.054	.254	.998
83	27.000	.256	.996
93	26.736	.267	.997

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
80	26.688	.269	.996
26	26.611	.273	.994
124	26.584	.274	.990
79	26.375	.283	.991
111	26.365	.284	.985
20	26.291	.287	.980
53	26.289	.287	.968
51	26.145	.294	.966
99	26.092	.297	.955
81	26.046	.299	.940
90	25.885	.306	.940
29	25.791	.311	.930
63	25.729	.314	.914
4	25.537	.323	.921
114	25.524	.324	.893
96	25.360	.332	.896
6	25.330	.334	.867
50	25.250	.338	.848
55	25.207	.340	.816
61	25.153	.342	.785
27	25.121	.344	.741
105	25.061	.347	.707
59	25.052	.348	.647
84	24.869	.357	.667
78	24.806	.360	.632
45	24.781	.362	.576
37	24.708	.366	.544
60	24.619	.370	.520
12	24.423	.381	.553
36	24.395	.382	.498
100	24.254	.390	.503
121	24.235	.391	.444
77	24.139	.396	.427
22	24.110	.398	.375
18	24.013	.403	.359
71	23.952	.406	.326
23	23.758	.417	.360
43	23.744	.418	.304
17	23.715	.420	.260
135	23.648	.424	.235

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
28	23.525	.430	.234
110	23.506	.432	.193
94	23.443	.435	.171
1	23.152	.452	.236
130	23.132	.453	.195
2	23.031	.459	.187
10	22.984	.462	.160
97	22.955	.463	.131
13	22.926	.465	.106
33	22.884	.468	.087
70	22.800	.472	.079
103	22.697	.479	.075
137	22.689	.479	.055
106	22.617	.483	.048
21	22.604	.484	.035
31	22.004	.520	.128
116	21.962	.523	.107
98	21.953	.523	.081
107	21.828	.531	.082
19	21.817	.531	.061
65	21.775	.534	.049
57	21.773	.534	.034
44	21.743	.536	.025
3	21.705	.538	.019
56	21.584	.545	.019
74	21.563	.547	.013
76	21.393	.557	.016
40	21.358	.559	.012
125	21.241	.566	.011
46	21.192	.569	.009
101	21.149	.572	.006
126	21.146	.572	.004
48	21.112	.574	.003
9	20.914	.586	.004
139	20.625	.604	.007
41	20.537	.609	.006

F. Degree Of Freedom

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 276
 Number of distinct parameters to be estimated: 49
 Degrees of freedom (276 - 49): 227

G. Model Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	270.344	227	.026	1.191
Saturated model	276	.000	0		
Independence model	23	2527.359	253	.000	9.990

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.026	.863	.833	.709
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.318	.137	.058	.125

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.893	.881	.981	.979	.981
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.037	.014	.053	.904
Independence model	.254	.245	.263	.000

H. Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	KLE	.696	.094	7.401	***	par_21
KE	<---	KEP	.762	.127	6.005	***	par_22
KE	<---	KLE	.196	.086	2.279	.023	par_23
KLE1	<---	KLE	1.000				
KLE2	<---	KLE	1.026	.103	9.921	***	par_1
KLE3	<---	KLE	.974	.092	10.555	***	par_2
KLE4	<---	KLE	1.037	.099	10.518	***	par_3
KLE5	<---	KLE	.868	.094	9.223	***	par_4
KLE6	<---	KLE	.951	.092	10.318	***	par_5
KLE7	<---	KLE	.974	.099	9.809	***	par_6
KLE8	<---	KLE	.926	.099	9.335	***	par_7
KLE9	<---	KLE	.967	.099	9.752	***	par_8
KLE10	<---	KLE	.992	.100	9.878	***	par_9
KLE11	<---	KLE	.959	.091	10.495	***	par_10
KEP1	<---	KEP	1.000				
KEP2	<---	KEP	1.269	.131	9.713	***	par_11
KEP3	<---	KEP	1.035	.140	7.373	***	par_12
KEP4	<---	KEP	1.176	.124	9.446	***	par_13
KE1	<---	KE	1.000				
KE2	<---	KE	1.098	.113	9.710	***	par_14
KE3	<---	KE	1.238	.116	10.707	***	par_15
KE4	<---	KE	.900	.102	8.803	***	par_16
KE5	<---	KE	1.135	.114	9.969	***	par_17
KE6	<---	KE	1.179	.116	10.121	***	par_18
KE7	<---	KE	1.204	.116	10.363	***	par_19
KE8	<---	KE	1.107	.113	9.828	***	par_20

I. Pengaruh Mediasi

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KLE	KEP	KE
KEP	.763	.000	.000
KE	.211	.748	.000
KE8	.000	.000	.790
KE7	.000	.000	.826
KE6	.000	.000	.812
KE5	.000	.000	.802
KE4	.000	.000	.719
KE3	.000	.000	.847
KE2	.000	.000	.782
KE1	.000	.000	.757
KEP4	.000	.817	.000
KEP3	.000	.649	.000
KEP2	.000	.824	.000
KEP1	.000	.737	.000
KLE11	.811	.000	.000
KLE10	.775	.000	.000
KLE9	.765	.000	.000
KLE8	.738	.000	.000
KLE7	.762	.000	.000
KLE6	.800	.000	.000
KLE5	.730	.000	.000
KLE4	.808	.000	.000
KLE3	.817	.000	.000
KLE2	.774	.000	.000
KLE1	.777	.000	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KLE	KEP	KE
KEP	.000	.000	.000
KE	.571	.000	.000
KE8	.617	.591	.000
KE7	.645	.618	.000
KE6	.634	.607	.000
KE5	.626	.600	.000
KE4	.562	.538	.000
KE3	.662	.634	.000
KE2	.611	.585	.000
KE1	.592	.566	.000
KEP4	.623	.000	.000
KEP3	.495	.000	.000
KEP2	.629	.000	.000
KEP1	.562	.000	.000
KLE11	.000	.000	.000
KLE10	.000	.000	.000
KLE9	.000	.000	.000
KLE8	.000	.000	.000
KLE7	.000	.000	.000
KLE6	.000	.000	.000
KLE5	.000	.000	.000
KLE4	.000	.000	.000
KLE3	.000	.000	.000
KLE2	.000	.000	.000
KLE1	.000	.000	.000