

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian

Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pada Pengguna Aplikasi Belanja *Online* (Studi Terhadap Pengguna Shopee)

Dalam rangka penyelesaian skripsi, saya Mihta destiana bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk mengumpulkan data sebagai bagian dari penyusunan skripsi yang bertujuan menganalisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pada Pengguna Aplikasi Belanja Online (Studi Terhadap Pengguna Shopee). Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan anda dengan meluangkan waktu dalam menjawab kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian:

1. silahkan isi kuisisioner berikut sesuai dengan pengalaman dan pendapat Anda selama menggunakan Shopee, dengan menggunakan skala berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Semua jawaban bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan Terima Kasih.

A. Identitas Responden

1. Nama
2. Jenis kelamin:
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
3. Usia:
 1. <18 tahun
 2. 18–24 tahun
 3. 25–34 tahun
 4. >34 tahun
4. Frekuensi penggunaan aplikasi Shopee dalam tiga bulan terakhir:
 1. 1–5 kali
 2. 6–10 kali

3. >10 kali

B. Pertanyaan Kuisioner

1. Kualitas Informasi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	ST	N	S	SS
Kualitas Informasi (X1)						
1	Saya merasa informasi produk di Shopee akurat.					
2	Deskripsi produk di Shopee jelas dan tidak menyesatkan.					
3	Saya merasa informasi stok dan harga produk di Shopee selalu diperbarui tepat waktu.					
4	Notifikasi promosi dan pembaruan produk di Shopee diberikan pada waktu yang tepat.					
5	Saya merasa informasi produk di Shopee lengkap dan mencakup semua aspek penting.					
6	Informasi produk di Shopee mencakup harga, ulasan, dan kebijakan pengembalian barang.					
7	Saya merasa tampilan informasi produk di Shopee mudah dibaca dan dipahami.					

2. Kepercayaan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	ST	N	S	SS
Kepercayaan (X2)						
1	Saya percaya Shopee menyampaikan informasi produk yang jujur.					
2	Saya percaya Shopee transparan dalam menyampaikan informasi.					
3	Saya percaya Shopee tidak menyembunyikan informasi penting.					

4	Saya percaya Shopee mengutamakan kepentingan pelanggan.					
5	Saya percaya Shopee menjaga keamanan transaksi.					
6	Saya percaya Shopee memiliki sistem layanan yang andal.					

3. Kepuasan Pengguna

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	ST	N	S	SS
Kepuasan Pengguna (Y)						
1	Konten yang disediakan oleh Shopee membantu saya dalam membuat keputusan pembelian dan sesuai dengan harapan saya					
2	Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan pada halaman produk di Shopee karena sesuai dengan harapan saya					
3	Informasi yang tersedia di Shopee sesuai dengan produk yang saya terima dan sesuai harapan saya					
4	Ulasan dan rating produk di Shopee mencerminkan kualitas produk secara akurat serta sesuai dengan harapan saya					
5	Format tampilan informasi di Shopee memudahkan saya dalam memahami detail produk dan sesuai harapan saya					
6	Shopee menyediakan fitur pencarian yang mempermudah akses informasi produk serta sesuai harapan saya					
7	Informasi produk yang tersedia di Shopee disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, sesuai harapan saya					
10	Pembaruan status pesanan di Shopee selalu diberikan secara real-time dan sesuai harapan saya					

Lampiran 2. Tabulasi Data

Kualitas Informasi								Kepercayaan							Kepuasan Pengguna									
X 1 . 1	X 1 . 2	X 1 . 3	X 1 . 4	X 1 . 5	X 1 . 6	X 1 . 7	X 1 . 8	X 2 . 1	X 2 . 2	X 2 . 3	X 2 . 4	X 2 . 5	X 2 . 6	X 2 . 7	Y . 1	Y . 2	Y . 3	Y . 4	Y . 5	Y . 6	Y . 7	Y . 8	Y . 9	
4	4	4	4	3	4	5	2 8	3	3	3	5	5	5	2 4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1
2	3	3	4	3	4	4	2 3	3	4	4	4	3	4	2 2	4	4	3	2	4	4	5	5	3	1
5	5	5	5	5	5	5	3 5	5	5	5	5	5	5	3 0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0
3	3	4	4	3	3	4	2 4	3	3	3	3	4	3	1 9	4	3	3	3	4	4	3	4	2	8
4	4	5	5	4	5	5	3 2	4	4	4	4	5	5	2 6	3	4	4	5	5	5	5	5	3	6
4	4	3	5	4	5	4	2 9	4	4	4	5	5	5	2 7	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
4	4	2	5	4	4	5	2 8	4	4	5	5	4	5	2 7	4	2	5	5	5	4	5	5	3	5
5	3	4	5	4	4	4	2 9	3	3	4	5	5	5	2 5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
3	3	4	3	4	3	4	2 4	4	3	3	3	3	3	1 9	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2
5	5	4	5	5	5	5	3 4	5	5	5	5	5	5	3 0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0
4	4	2	3	4	4	4	2 5	4	4	5	4	5	4	2 6	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3
3	3	4	5	4	5	5	2 9	3	5	5	5	4	4	2 6	5	5	5	5	5	5	4	5	3	9
4	4	5	4	4	4	4	2 9	4	4	4	5	5	5	2 7	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5
5	5	2	5	5	5	5	3 2	5	5	5	5	2	5	2 7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0
3	3	3	4	3	3	3	2 2	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
3	2	2	5	5	5	5	2 7	4	5	5	5	5	5	2 9	5	5	4	4	5	5	5	5	3	8
4	5	5	5	5	4	5	3 3	3	4	3	4	5	5	2 4	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5
3	3	4	2	2	2	2	1 8	1	1	1	4	3	3	1 3	5	5	5	5	2	1	1	1	2	5
5	5	2	2	4	4	5	2 7	4	4	4	5	5	4	2 6	5	4	4	4	5	5	5	5	3	7

3	3	3	4	3	4	4	2 4	3	3	3	3	3	3	1 8	4	4	4	4	3	4	4	4	3 1
4	4	4	4	4	5	4	2 9	4	4	4	5	5	4	2 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3 2
4	3	3	3	3	4	4	2 4	3	3	3	3	5	4	2 1	5	4	3	4	4	4	4	4	3 2
3	3	2	4	5	5	5	2 7	4	3	4	5	3	4	2 3	4	3	4	5	4	5	4	5	3 4
5	4	4	5	4	5	4	3 1	5	5	4	4	5	4	2 7	5	5	4	4	5	5	5	5	3 8
5	5	5	5	5	5	5	3 5	5	5	5	5	5	5	3 0	2	5	5	5	5	2	5	5	3 4
4	3	4	3	4	4	5	2 7	3	4	3	4	4	4	2 2	4	4	4	4	4	3	3	3	2 9
4	5	4	5	5	4	4	3 1	5	5	4	4	4	5	2 7	4	5	5	5	5	4	4	5	3 7
4	3	4	4	5	5	5	3 0	3	4	5	3	4	5	2 4	4	4	3	3	4	5	5	5	3 3
3	3	3	3	3	4	4	2 3	3	4	3	4	4	4	2 2	4	4	3	4	4	4	4	4	3 1
5	4	5	4	4	5	5	3 2	5	5	3	4	5	5	2 7	5	5	5	4	5	4	5	4	3 7
4	4	3	3	4	4	3	2 5	4	3	3	4	4	4	2 2	3	2	3	2	4	4	4	3	2 5
4	4	2	4	4	5	4	2 7	4	3	4	4	4	5	2 4	4	3	4	3	4	4	4	4	3 0
4	4	3	4	4	5	5	2 9	2	3	4	5	3	4	2 1	3	4	3	4	3	3	4	3	2 7
3	3	4	4	4	3	4	2 5	4	4	3	4	4	4	2 3	3	4	3	4	3	3	4	4	2 8
4	3	3	5	4	3	4	2 6	4	4	4	5	5	5	2 7	5	5	5	3	5	5	5	5	3 8
4	3	5	5	5	5	5	3 2	3	3	4	5	5	5	2 5	5	4	3	2	5	5	5	5	3 4
4	3	2	4	3	4	3	2 3	2	3	3	3	4	3	1 8	3	3	3	4	4	4	5	3	2 9
3	3	3	3	3	4	4	2 3	3	3	3	3	3	3	1 8	3	3	3	3	3	3	3	3	2 4
3	4	3	4	4	4	5	2 7	4	3	3	5	4	3	2 2	4	4	4	5	5	5	5	4	3 6
4	2	4	2	4	5	5	2 6	4	4	4	5	5	5	2 7	5	4	4	5	5	4	5	5	3 7
4	4	5	4	5	5	5	3 2	4	5	5	4	5	4	2 7	4	4	4	4	5	5	5	5	3 6

Lampiran 3. Teknik analisis Data

Uji Validitas

		Correlations							Kualitas Informasi
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
X1.1	Pearson Correlation	1	.520**	.360**	.295**	.371**	.182	.379**	.721**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.003	<.001	.070	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.520**	1	.145	.244*	.308**	.206*	.189	.592**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.151	.014	.002	.040	.060	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.360**	.145	1	.197*	.202*	.164	.282**	.586**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.151		.049	.044	.103	.004	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.295**	.244*	.197*	1	.334**	.307**	.179	.569**
	Sig. (2-tailed)	.003	.014	.049		<.001	.002	.075	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.371**	.308**	.202*	.334**	1	.374**	.462**	.693**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	.044	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.182	.206*	.164	.307**	.374**	1	.430**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.070	.040	.103	.002	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.379**	.189	.282**	.179	.462**	.430**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.060	.004	.075	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	.721**	.592**	.586**	.569**	.693**	.574**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Kepercayaan
X2.1	Pearson Correlation	1	.538**	.445**	.217*	.279**	.189	.714**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.030	.005	.060	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.538**	1	.489**	.166	.334**	.225*	.711**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.099	<.001	.024	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.445**	.489**	1	.291**	.250*	.364**	.747**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.003	.012	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.217*	.166	.291**	1	.127	.342**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.030	.099	.003		.208	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.279**	.334**	.250*	.127	1	.399**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.005	<.001	.012	.208		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.189	.225*	.364**	.342**	.399**	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.060	.024	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	.714**	.711**	.747**	.535**	.586**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Correlations										
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Kepuasan Pengguna
Y.1	Pearson Correlation	1	.432**	.307**	.216*	.402**	.363**	.185	.185	.628**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.002	.031	<.001	<.001	.066	.065	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.432**	1	.196	.314**	.288**	.155	.178	.227*	.575**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.051	.001	.004	.124	.077	.023	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.307**	.196	1	.280**	.197*	.159	.003	.008	.442**
	Sig. (2-tailed)	.002	.051		.005	.049	.114	.980	.936	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.216*	.314**	.280**	1	.266**	.087	.212*	.385**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.031	.001	.005		.007	.390	.034	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.402**	.288**	.197*	.266**	1	.340**	.522**	.457**	.710**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	.049	.007		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.363**	.155	.159	.087	.340**	1	.443**	.397**	.604**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.124	.114	.390	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.185	.178	.003	.212*	.522**	.443**	1	.530**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.066	.077	.980	.034	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.185	.227*	.008	.385**	.457**	.397**	.530**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.065	.023	.936	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.628**	.575**	.442**	.578**	.710**	.604**	.630**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas

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
.734	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	24.14	9.556	.570	.672
X1.2	24.23	10.543	.417	.709
X1.3	24.20	9.980	.343	.738
X1.4	23.95	10.795	.400	.713
X1.5	23.95	9.684	.529	.682
X1.6	23.82	10.876	.416	.710
X1.7	23.71	10.612	.506	.693

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
.731	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20.48	7.222	.512	.681
X2.2	20.47	7.747	.553	.669
X2.3	20.42	7.115	.569	.660
X2.4	20.15	8.694	.328	.731
X2.5	20.03	8.514	.402	.711
X2.6	20.10	8.434	.442	.701

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

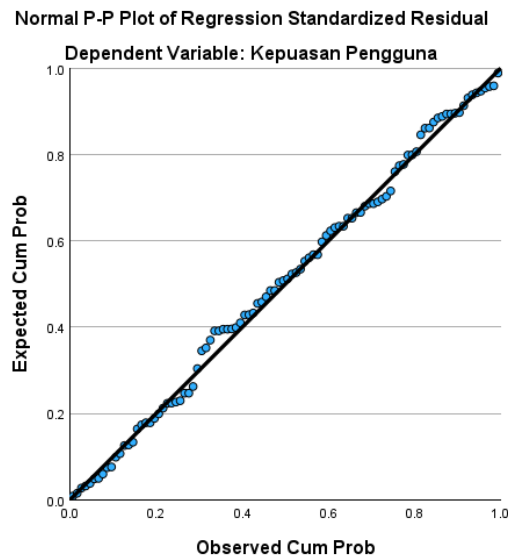
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	28.91	12.285	.485	.719
Y.2	29.13	12.478	.410	.732
Y.3	29.10	13.323	.251	.761
Y.4	29.07	12.429	.411	.732
Y.5	28.94	11.774	.590	.700
Y.6	28.91	12.345	.450	.725
Y.7	28.85	12.290	.489	.718
Y.8	29.00	11.434	.512	.713

Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas menggunakan p-plot



Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.60242519	
Most Extreme Differences	Absolute	.060	
	Positive	.035	
	Negative	-.060	
Test Statistic		.060	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.504	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.491
		Upper Bound	.517

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751 ^a	.563	.554	2.629	1.809

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.227	2.164		4.265	<.001		
	Kualitas Informasi	.376	.103	.349	3.656	<.001	.493	2.027
	Kepercayaan	.550	.114	.461	4.821	<.001	.493	2.027

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.526	1.243		4.445	<.001
	Kualitas Informasi	-.078	.059	-.184	-1.324	.189
	Kepercayaan	-.052	.066	-.110	-.791	.431

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 5. Regresi Linear Berganda

Uji Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan, Kualitas Informasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. All requested variables entered.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.563	.554	2.629

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Lampiran 6. Uji Hipotesis

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	864.821	2	432.410	62.557	<,001 ^b
	Residual	670.489	97	6.912		
	Total	1535.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Informasi

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.227	2.164		4.265	<,001
	Kualitas Informasi	.376	.103	.349	3.656	<,001
	Kepercayaan	.550	.114	.461	4.821	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna