

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1.

#### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUSAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *MARKET PLACE* LAZADA

##### A. Identitas Responden

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Pekerjaan :  
Umur :  
Alamat :

##### B. Petunjuk Pengisian Daftar Pertanyaan

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban yang dimungkinkan untuk setiap pernyataan. Pada masing-masing pernyataan terdapat empat alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala likert, yaitu:

- Sangat Setuju (SS) : 4
- Setuju (S) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

### LOYALITAS PELANGGAN (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya selalu membeli produk di lazada secara berulang				
2.	Saya memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berbelanja di lazada				
3.	Saya selalu menolak produk-produk yang sama dari pesaing				

### KEPERCAYAAN (X<sub>1</sub>)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Lazada mampu menjaga kualitas produk yang ditawarkan pada pelanggan				
2.	Lazada melayani pelanggan dengan baik tanpa melakukan kecurangan				
3.	Lazada memenuhi standar pelayanan kebutuhan pelanggan				
4.	Produk lazada memiliki kualitas yang bagus dan mampu bersaing dengan produk-produk lain				

### KEPUASAN PELANGGAN (X<sub>2</sub>)

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1.</b>	Saya puas karena produk lazada yang dipesan sesuai dengan harapan dan keinginan				
<b>2.</b>	Saya selalu kembali berbelanja menggunakan aplikasi Lazada karena produk-produknya yang beragam				
<b>3.</b>	Saya memberikan rekomendasi produk lazada kepada orang lain				

**LAMPIRAN 2**  
**TABULASI DATA**

No	Karakteristik Responden			Kepercayaan ( X1 )				Total (X1)	Kepuasan Pelanggan (X2)			Total (X2)	Loyalitas Pelanggan (Y)			Total (Y)
	Jenis Kelamin	usia	Pekerjaan	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3		Y1	Y2	Y3	
1	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa	4	3	2	4	13	4	3	4	11	3	1	4	8
2	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	2	12	4	3	3	10	3	3	4	10
3	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	15	4	3	2	9	3	3	4	10
4	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	15	4	1	4	9	3	2	4	9
5	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	3	14	3	2	4	9	3	4	4	11
6	Laki-laki	25	Wiraswasta	3	4	4	4	15	4	3	4	11	3	4	4	11
7	Laki-laki	27	Wiraswasta	3	4	3	4	14	3	3	4	10	3	2	4	9
8	Laki-laki	28	Wiraswasta	4	4	4	3	15	3	3	4	10	3	2	4	9
9	Laki-laki	29	Wiraswasta	3	4	4	3	14	3	3	2	8	3	4	4	11
10	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	13	4	3	1	8	4	3	4	11
11	Laki-laki	30	Wiraswasta	3	3	4	3	13	3	2	4	9	4	4	2	10
12	Laki-laki	25	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	2	13	4	3	4	11	3	4	1	8
13	Laki-laki	26	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	13	4	4	3	11	3	4	4	11
14	Laki-laki	25	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	2	11	4	4	3	11	3	4	3	10
15	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	2	4	4	4	14	3	3	4	10	3	1	4	8
16	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa	3	4	1	4	12	3	2	4	9	4	3	4	11
17	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	15	3	1	4	8	3	3	4	10
18	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	4	4	1	3	12	2	4	4	10	2		3	9
19	Laki-laki	24	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	4	11
20	Laki-laki	27	Wiraswasta	3	4	3	3	13	2	4	4	10	4	2	4	10
21	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	2	4	3	4	13	1	4	4	9	2	4	3	9
22	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	14	1	3	4	8	2	4	4	10
23	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	13	3	4	4	11	4	4	4	12
24	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	4	15	4	4	3	11	4	3	4	11
25	Perempuan	35	pegawai	2	4	3	3	12	3	3	4	10	4	3	4	11
26	Perempuan	39	pegawai	3	4	4	4	15	4	3	4	11	4	4	2	10
27	Perempuan	40	pegawai	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	4	4	11
28	Perempuan	31	pegawai	4	4	4	3	15	3	4	4	11	3	3	4	10
29	Perempuan	34	pegawai	4	3	4	3	14	4	4	3	11	3	4	4	11
30	Perempuan	37	pegawai	4	3	4	3	14	4	4	3	11	3	4	2	9
31	Perempuan	39	pegawai	4	4	4	3	15	2	3	4	9	3	4	3	10
32	Perempuan	36	pegawai	4	3	4	3	14	3	4	3	10	3	4	4	11
33	Perempuan	37	pegawai	4	3	4	3	14	2	4	4	10	4	4	3	11
34	Perempuan	33	pegawai	1	3	4	4	12	3	2	3	8	4	3	2	9
35	Perempuan	31	pegawai	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	11
36	Perempuan	42	pegawai	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	3	4	11
37	Perempuan	44	pegawai	4	3	3	3	13	2	4	4	10	4	4	3	11
38	Perempuan	47	pegawai	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	4	3	11
39	Perempuan	50	pegawai	4	3	4	3	14	4	4	3	11	4	4	2	10
40	Perempuan	50	pegawai	4	2	4	3	13	3	4	4	11	3	4	3	10
41	Perempuan	45	pegawai	4	4	4	3	15	4	3	4	11	3	4	2	9

42	Perempuan	50	pegawai	4	3	4	3	14	4	3	3	10	4	4	4	12
43	Perempuan	49	pegawai	3	4	4	3	14	3	3	4	10	4	4	4	12
44	Perempuan	44	Wiraswasta	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	11
45	Perempuan	41	Wiraswasta	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	4	3	11
46	Lai-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	2	13	4	2	4	10	4	3	4	11
47	Lai-laki	27	Wiraswasta	4	4	3	3	14	3	4	3	10	2	3	4	9
48	Perempuan	25	Wiraswasta	3	4	4	3	14	4	4	2	10	4	3	4	11
49	Perempuan	31	pegawai	4	4	4	3	15	4	4	2	10	4	3	4	11
50	Perempuan	33	pegawai	4	4	4	3	15	4	4	2	10	4	3	4	11

**LAMPIRAN 3**  
**HASIL OLAHAN DATA**

A. Uji Validitas

**Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel**

Variabel	Pearson Correlation	Corrected Item-Total Correlation	Valid
Kepercayaan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,758	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,706	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,717	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,737	Valid
Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,786	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,754	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,753	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y.1	0,782	Valid
	Y.2	0,760	Valid
	Y.3	0,734	Valid

*Sumber : Hasil Olahan Data Menggunakan Program SPSS 16.0*

B. Uji Realibilitas

**Hasil Uji Reliabilitas**

Dimensi	Cronbach Alpha	Status
Kepercayaan (X <sub>1</sub> )	0,699	Reliabel Diterima
Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> )	0,644	Reliabel Diterima
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,619	Reliabel Diterima

*Sumber : Hasil Olahan Data Menggunakan Program SPSS 16.0*

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51430590
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.100
	Negative	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		.741
Asymp. Sig. (2-tailed)		.642

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Olahan Data Menggunakan Program SPSS 16.0

## 2. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.266	1.788		2.386	.021		
	Kepercayaan	.335	.124	.373	2.693	.010	.889	1.125
	Kepuasan Pelanggan	.137	.129	.148	1.066	.292	.889	1.125

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data Menggunakan Program SPSS 16.0

## 3. Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.445 <sup>a</sup>	.198	.164	1.546	1.886

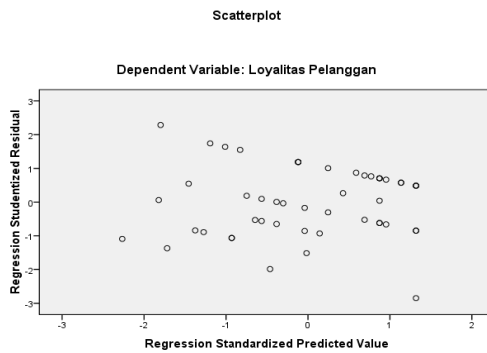
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan , Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data Menggunakan Program SPSS 16.0



#### 4. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil output SPSS 16.0,2024

#### 5. Uji Linearitas

##### 1. Variabel (X1) terhadap variabel (Y)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan *	Between Groups	(Combined)	25.356	7	3.622	64.440	.000
Kepercayaan		Linearity	25.001	1	25.001	444.766	.000
		Deviation from Linearity	.355	6	.059	1.052	.406
	Within Groups		2.361	42	.056		
	Total		27.717	49			

Sumber : Hasil output SPSS 16.0,2024

2. Variabel (X2) terhadap variabel (Y)

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan *	Between Groups	(Combined)	11.486	5	2.297	6.227	.000
Kepuasan Pelanggan		Linearity	10.377	1	10.377	28.129	.000
		Deviation from Linearity	1.109	4	.277	.752	.562
	Within Groups		16.231	44	.369		
	Total		27.717	49			

*Sumber : Hasil output SPSS 16.0,2024*

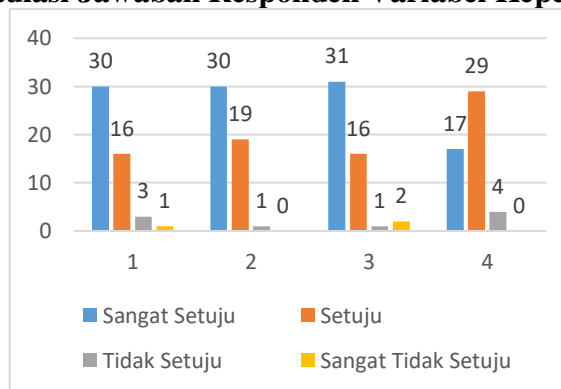
**LAMPIRAN 4**  
**HASIL ANALISIS UJI DESKRIPTIF**

**Tabel 4.11**  
**Rekapitulasi Responden Variabel Kepercayaan (X<sub>1</sub>)**

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	30	16	3	1
2	30	19	1	0
3	31	16	1	2
4	17	29	4	0

*Sumber : Hasil Olahan Penulis 2024*

**Grafik 4.4**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X<sub>1</sub>)**



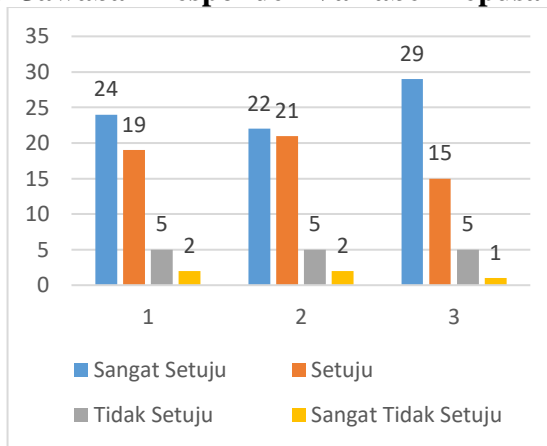
*Sumber : Hasil Olahan Penulis 2024*

**Tabel 4.12**  
**Rekapitulasi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	24	19	5	2
2	22	21	5	2
3	29	15	5	1

*Sumber : Hasil Olahan Penulis 2024*

**Grafik 4.5**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)**



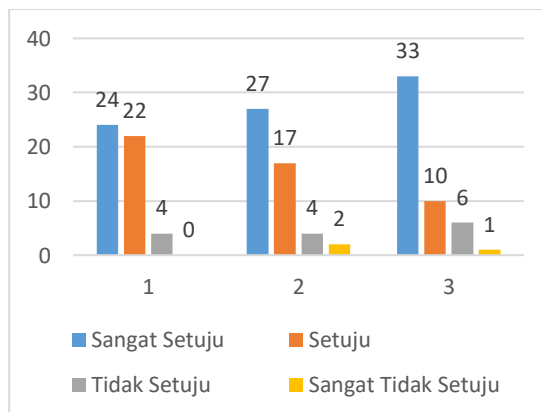
*Sumber : Hasil Olahan Penulis 2024*

**Tabel 4.13**  
**Rekapitulasi Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	24	22	4	0
2	27	17	4	2
3	33	10	6	1

*Sumber : Hasil Olahan Penulis 2024*

**Grafik 4.6**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**



*Sumber : Hasil Olahan Penulis 2024*

## LAMPIRAN 5

### HASIL ANALISIS UJI INFERENSIAL

**Tabel 4.14**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 <sup>a</sup>	.448	.436	.801

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.001	1	25.001	38.955	.000 <sup>a</sup>
	Residual	30.806	48	.642		
	Total	55.808	49			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.027	.849		5.918	.000
	Kepercayaan	.379	.061	.669	6.241	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Hasil output spss 16,2024

**Tabel 4.15**  
**Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.377	1	10.377	22.811	.000 <sup>a</sup>
	Residual	21.835	48	.455		
	Total	32.212	49			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.749	.538		14.392	.000
Kepuasan Pelanggan	.253	.053	.568	4.776	.000

S

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil output spss 16.0,2024



**Tabel 4.16**  
**Pengaruh Variabel Kepercayaan (X<sub>1</sub>) dan Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>) Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan , Kepercayaan <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 <sup>a</sup>	.497	.475	.77309

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan , Kepercayaan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.717	2	13.859	23.187	.000 <sup>a</sup>
	Residual	28.091	47	.598		
	Total	55.808	49			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan , Kepercayaan

b. Dependent Variable: Y2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.266	.894		4.772	.000
	Kepercayaan	.335	.062	.591	5.386	.000
	Kepuasan Pelanggan	.137	.064	.234	2.132	.038

a. Dependent Variable: Y2

Sumber: Hasil output spss 16.0,2024

## LAMPIRAN 6

### HASIL ANALISIS UJI HIPOTESIS

a. Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t Kepercayaan ( $X_1$ )**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.027	.849		5.918	.000
Kepercayaan	.379	.061	.669	6.241	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil output spss 16.0,2024

b. Pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.749	.538		14.392	.000
Kepuasan Pelanggan	.253	.053	.568	4.776	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil output spss 16.0,2024

**Tabel 4.19**  
**Uji F Variabel (X1) dan (X2) Terhadap (Y)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.717	2	13.859	23.187	.000 <sup>a</sup>
	Residual	28.091	47	.598		
	Total	55.808	49			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan , Kepercayaan

b. Dependent Variable: Y2

Sumber: Hasil output spss 16.0,2024