

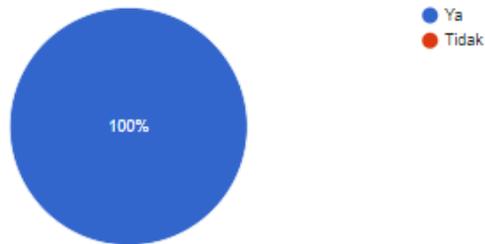
Lampiran

6.1 Lampiran 1: Data kuisisioner pilot test

Data yang ada dibawah ini merupakan data pengujian pada kuisisioner dari segi validitas dan juga reliabilitas jadi dari ke 30 responden data tersebut diambil dan diolah kedalam aplikasi komputer Ibm spss 26

Apakah Anda pernah melakukan pembelian dan penggunaan produk / jasa pada suatu business digital platform ? Jika jawaban anda tidak, mohon untuk tidak melanjutkan pengisian kuisisioner ini karena kuisisioner ini ditargetkan untuk para konsumen yang pernah menggunakan ataupun membeli produk / jasa melalui business digital platform.

30 responses



Identitas Singkat Responden

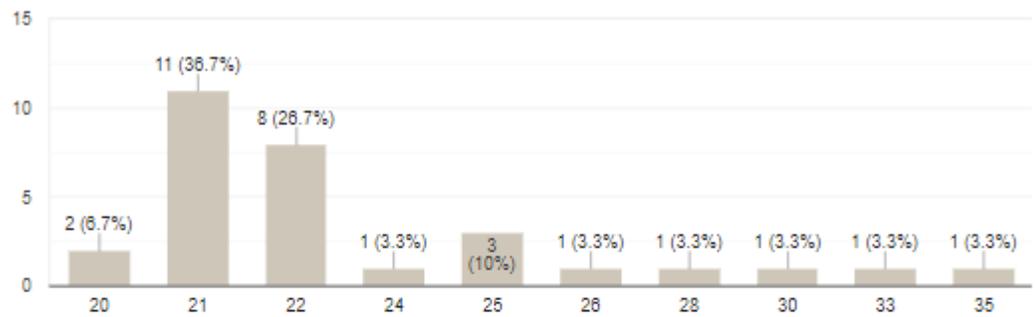
Nama

30 responses

Alex
Gerald
Michael salim
Lisa
rian p
cherry
Anthony
Charles
Luciana Ang

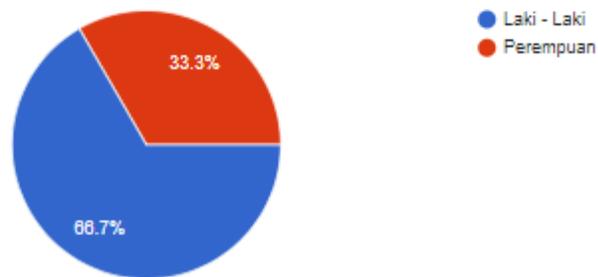
Usia

30 responses



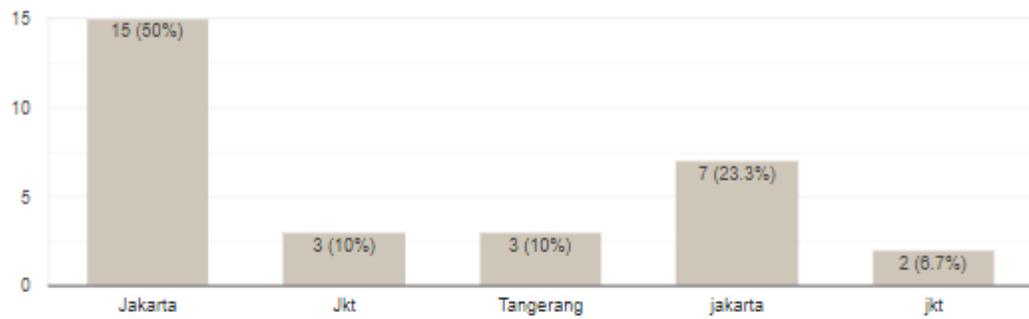
Apakah jenis kelamin Anda ?

30 responses



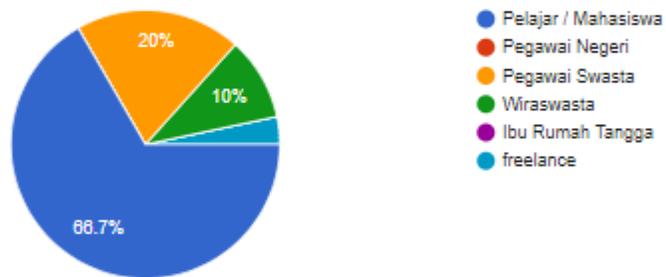
Dimanakah kota Domisili tempat tinggal anda pada saat ini ?

30 responses



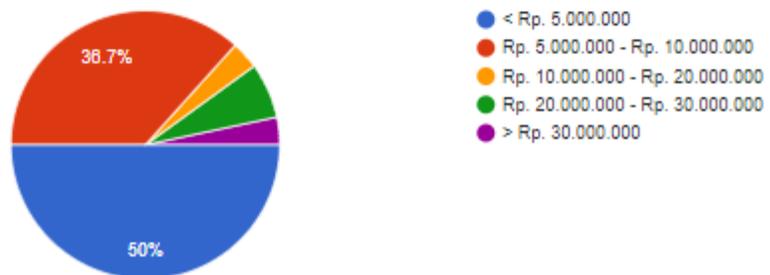
Perkerjaan Anda Saat ini

30 responses



Berapakah rentang pendapatan anda perbulannya ?

30 responses

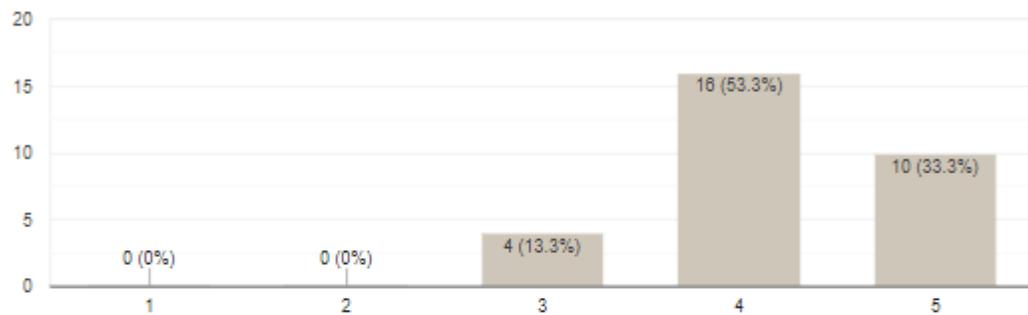


Customer Experience

Experience in Product

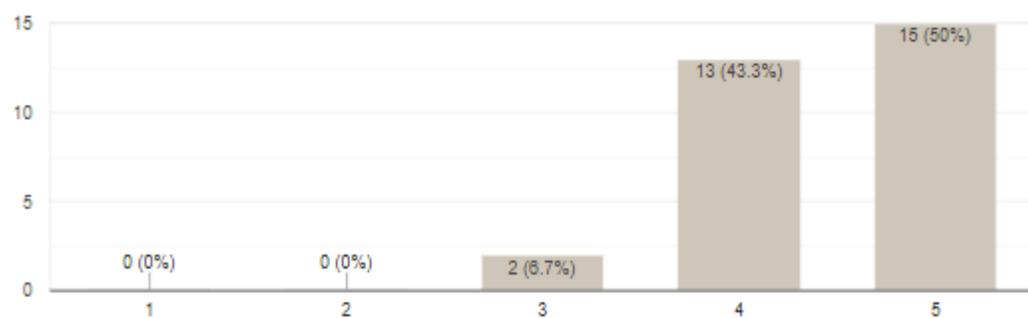
Ketika saya membeli suatu produk penting bagi saya jika produk tersebut memberikan manfaat dan juga memberikan nilai pengalaman dalam kehidupan saya.

30 responses



Bagi anda suatu perusahaan yang menyediakan produk yang memiliki value dan juga manfaat dapat membuat anda tertarik dengan produk tersebut.

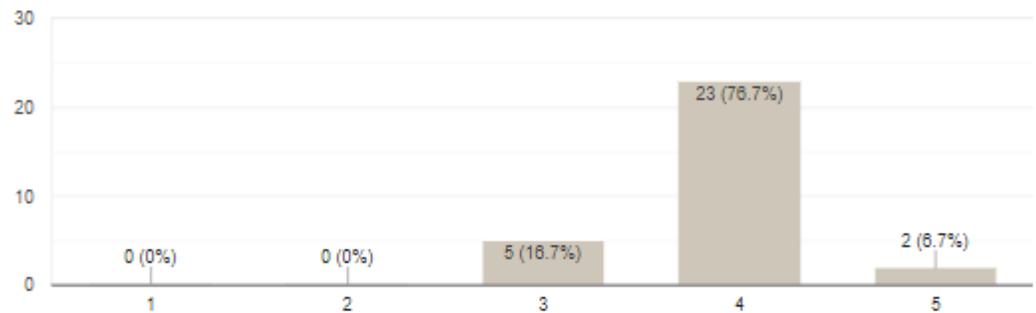
30 responses



Experience in Environment

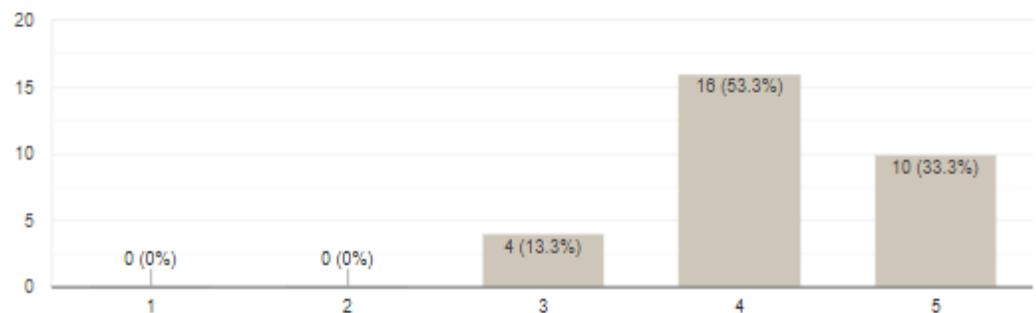
Ketika memilih suatu produk secara online penting bagi anda untuk melihat design platform yang disediakan perusahaan penjual tersebut.

30 responses



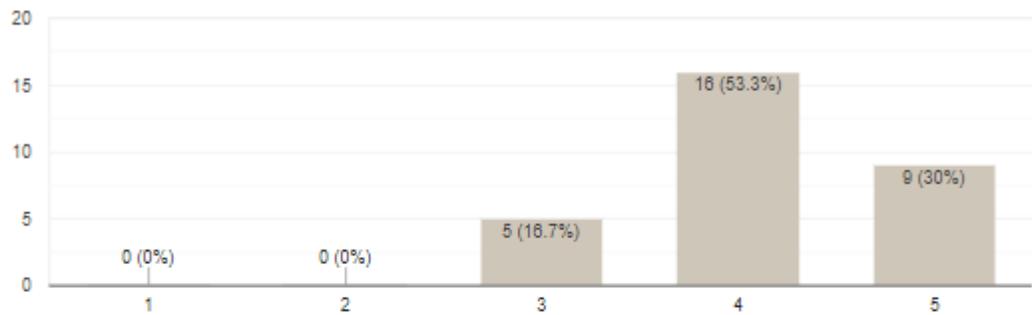
Penting bagi anda pada saat memilih suatu produk online, anda dapat berinteraksi secara sosial dengan user lainnya untuk melihat pendapat dan juga komentar akhir dari user yang sudah membelinya.

30 responses



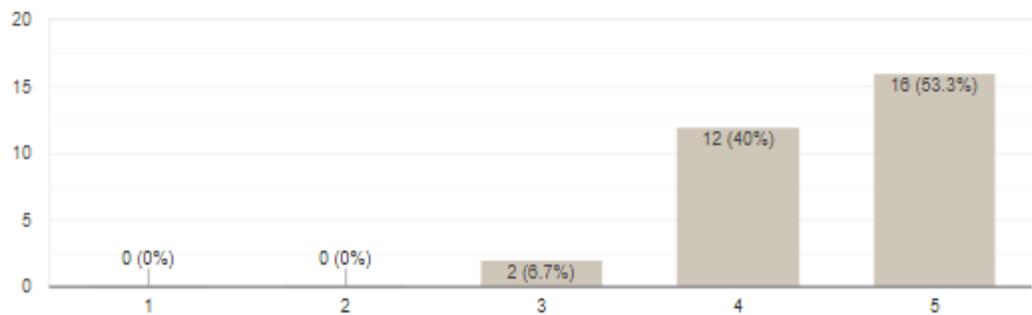
Bagi anda adanya layanan tambahan pada pengguna setia di suatu produk dapat membuat anda lebih mudah dalam melakukan pembelian produk tersebut.

30 responses



Anda lebih tertarik untuk membeli suatu produk yang sudah memiliki brand dan sudah terpercaya.

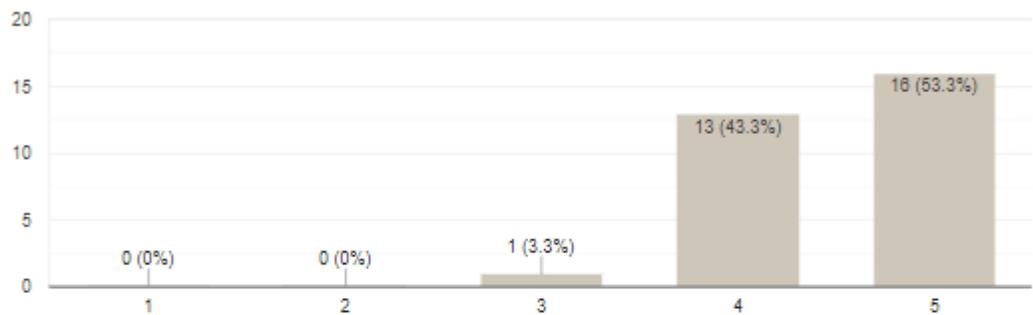
30 responses



Experience In Customer Service dan Social Exchanged

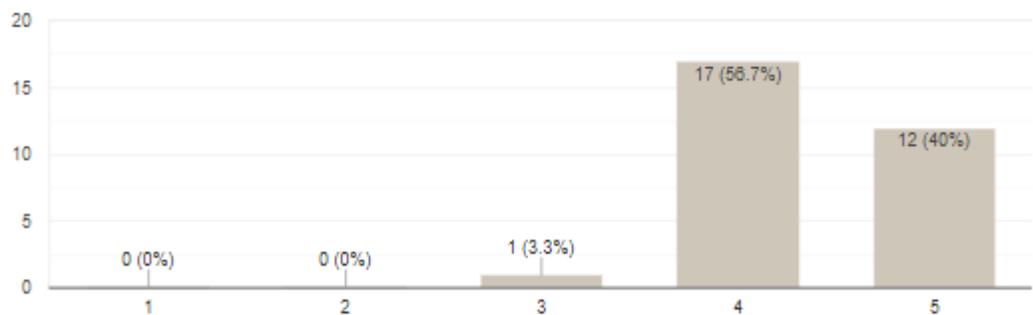
Bagi anda layanan customer service yang baik, disaat anda membeli suatu produk pada salah satu bisnis digital platform / online membuat anda lebih tertarik dan percaya dalam membeli produk tersebut.

30 responses



Keramah tamahan seller hingga adanya aktifitas social pada saat anda membeli suatu barang online tersebut menjadi salah satu hal yang dapat membuat anda membeli produk tersebut.

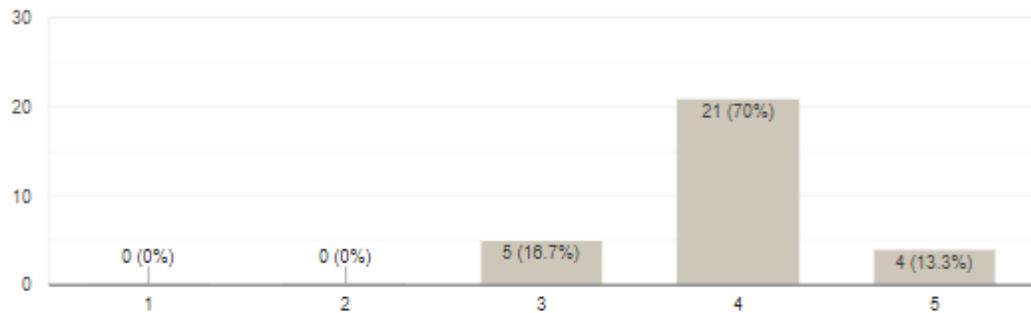
30 responses



Experience in Events

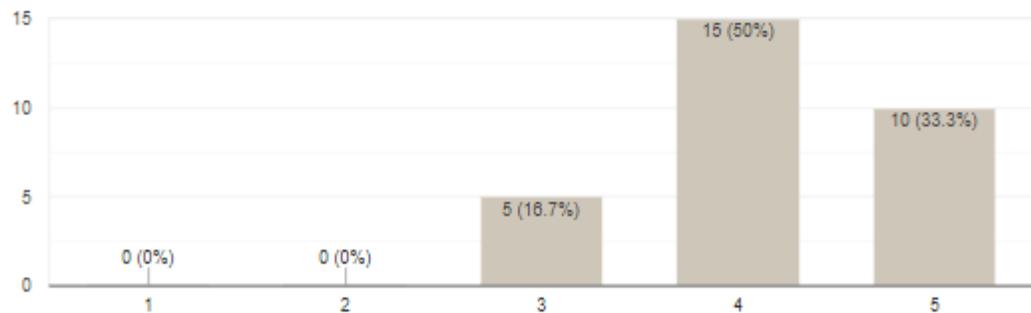
Anda lebih tertarik dalam membeli suatu produk jika produk tersebut memiliki event-event khusus bagi anda.

30 responses



adanya promo-promo yang hadir pada event-event yang diadakan pada salah satu produk yang akan anda beli secara online membuat anda lebih cepat dalam pengambilan keputusan pembelian.

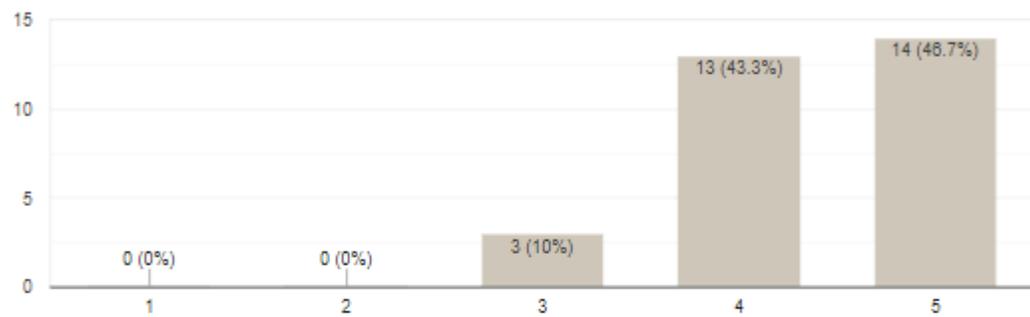
30 responses



Keputusan Penggunaan / Pembelian

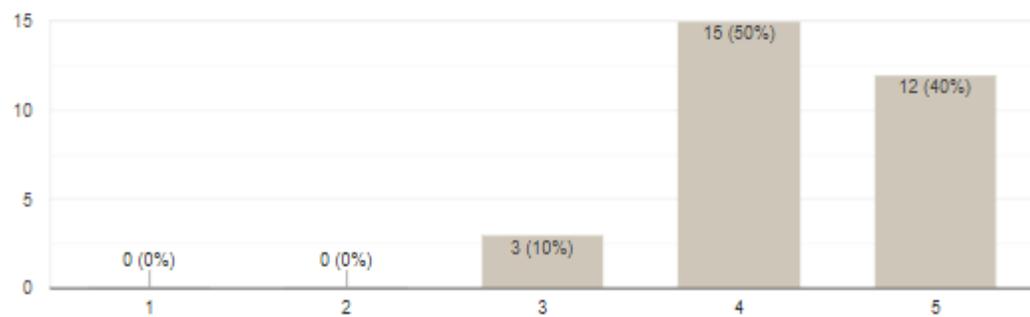
Anda akan lebih mudah dalam pengambilan keputusan jika produk online tersebut sudah anda kenal dan sudah pernah anda gunakan.

30 responses



Menurut anda penting bagi anda dalam mencari info tentang produk online yang akan anda beli sebelum memutuskan untuk membelinya.

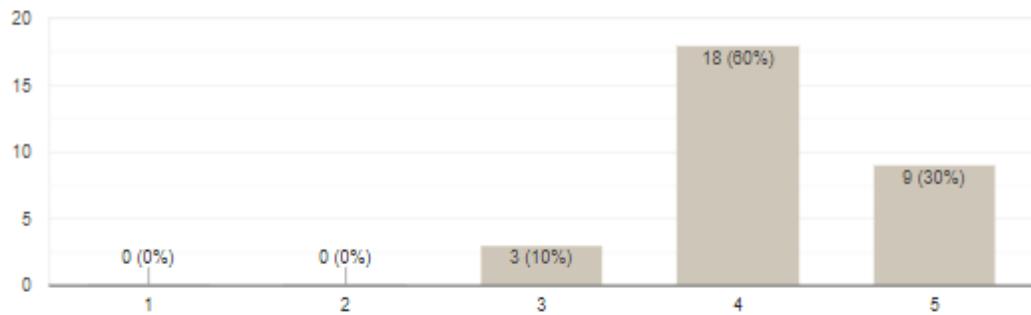
30 responses



Adanya perbandingan merek item pada produk yang akan anda beli merupakan salah satu faktor penting bagi anda dalam melakukan pembelian.

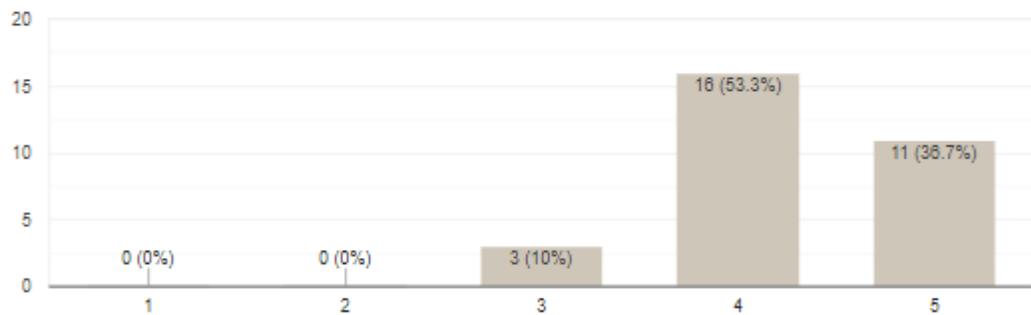


30 responses



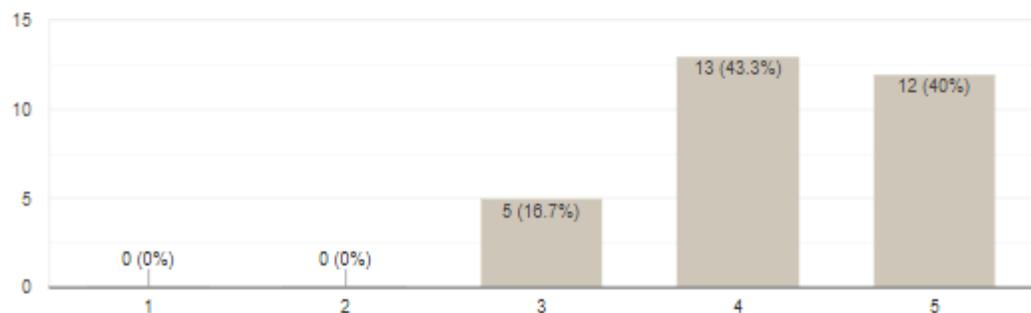
Keputusan pembelian anda biasanya terpengaruh dengan adanya faktor ketersediaannya informasi yang dapat diperoleh dalam produk yang akan anda beli.

30 responses



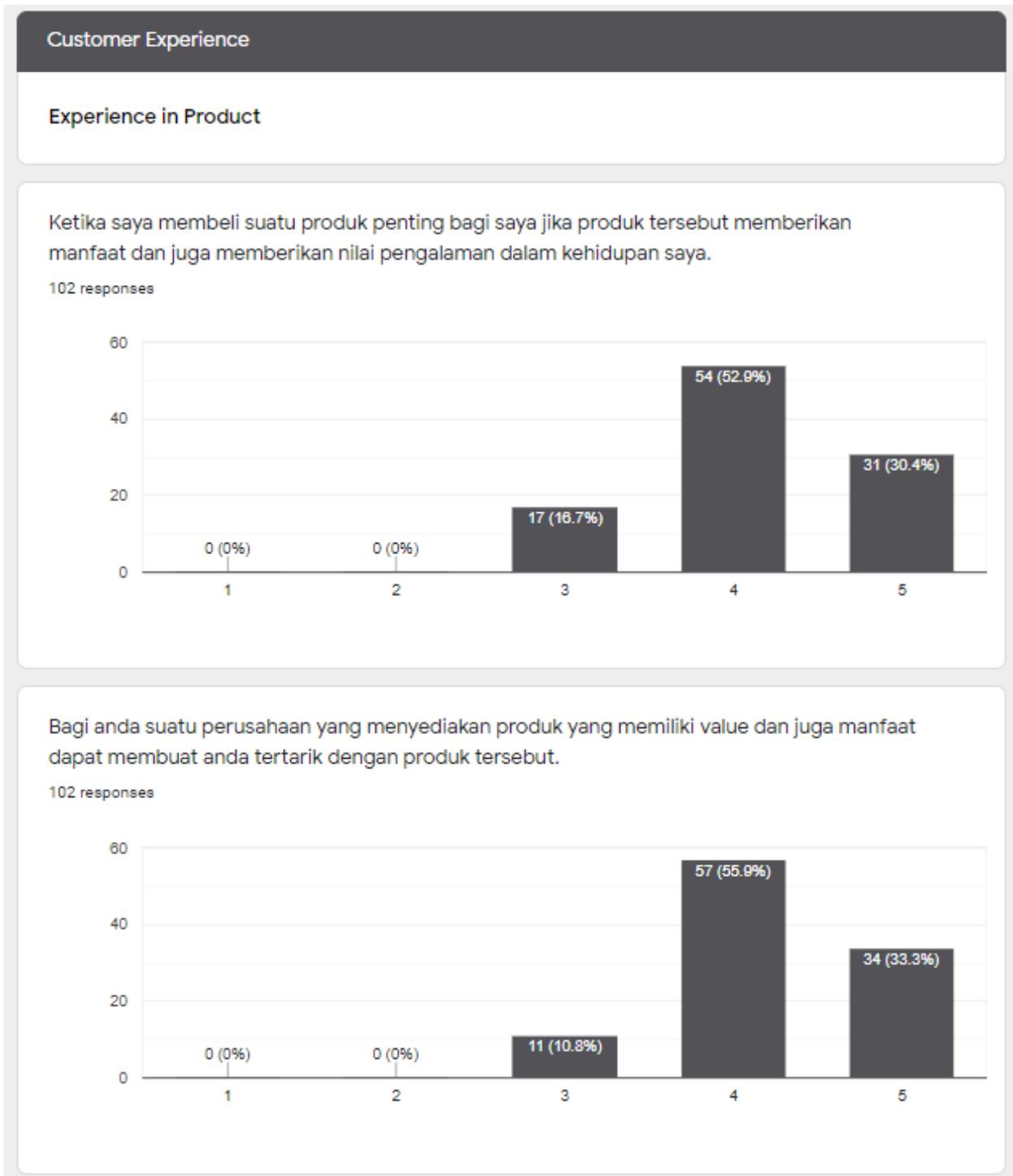
Biasanya anda lebih memilih produk yang memiliki pelayanan after sales dari pada produk yang tidak memiliki layanan after sales.

30 responses



6.2 Lampiran 2: Hasil jawaban respondent data analisis

Dibawah ini merupakan hasil data analisis responden untuk 100 orang yang dipakai untuk mengelolah regresi linear berganda serta pengolahan uji asumsi klasik.

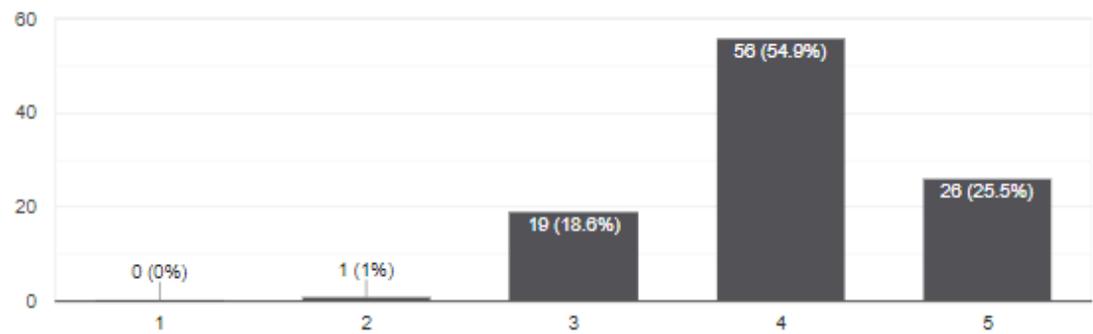


Experience in Environment

Ketika memilih suatu produk secara online penting bagi anda untuk melihat design platform yang disediakan perusahaan penjual tersebut.

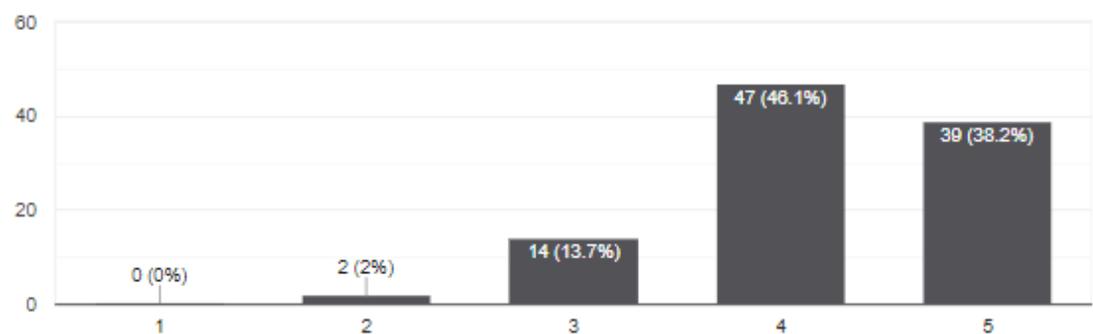


102 responses



Penting bagi anda pada saat memilih suatu produk online, anda dapat berinteraksi secara sosial dengan user lainnya untuk melihat pendapat dan juga komentar akhir dari user yang sudah membelinya.

102 responses

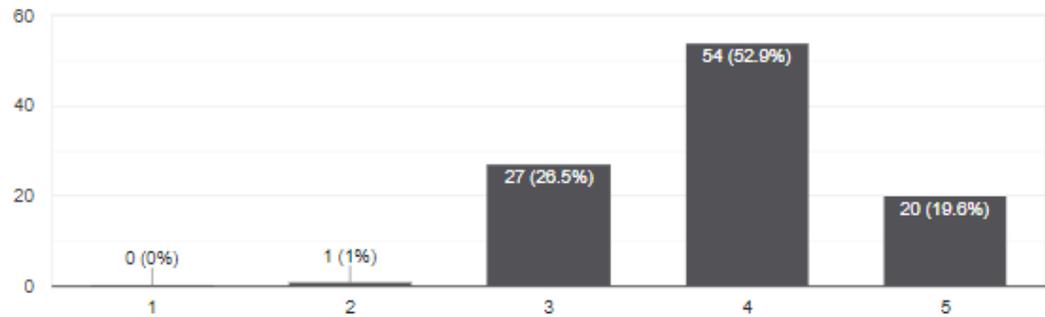


Experience in Loyalty Communication

Bagi anda adanya layanan tambahan pada pengguna setia di suatu produk dapat membuat anda lebih mudah dalam melakukan pembelian produk tersebut.

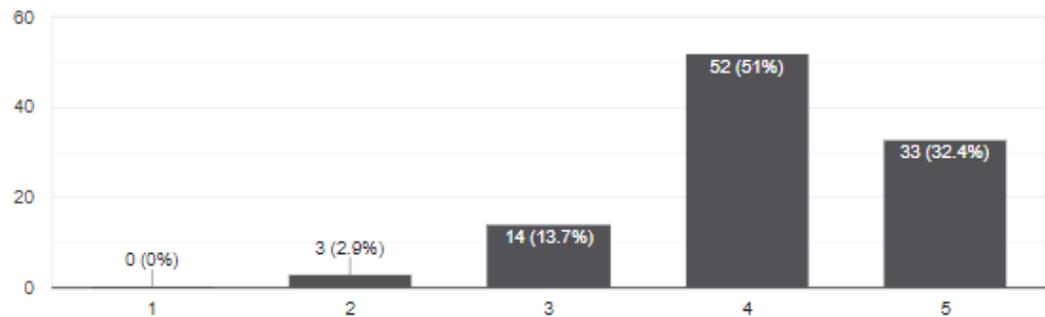


102 responses



Anda lebih tertarik untuk membeli suatu produk yang sudah memiliki brand dan sudah terpercaya.

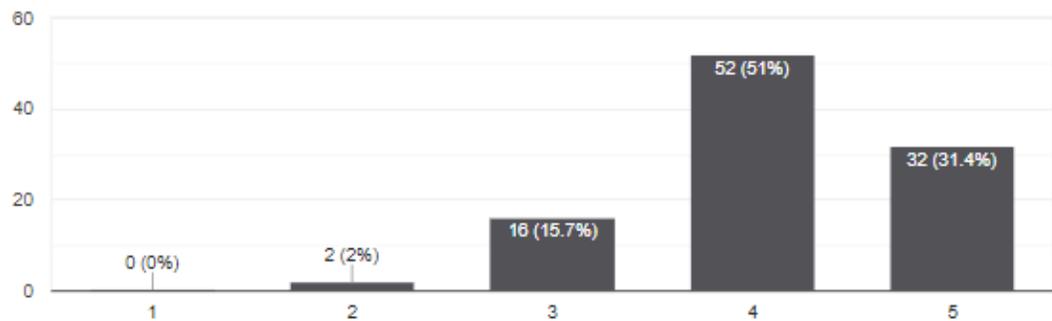
102 responses



Experience In Customer Service dan Social Exchanged

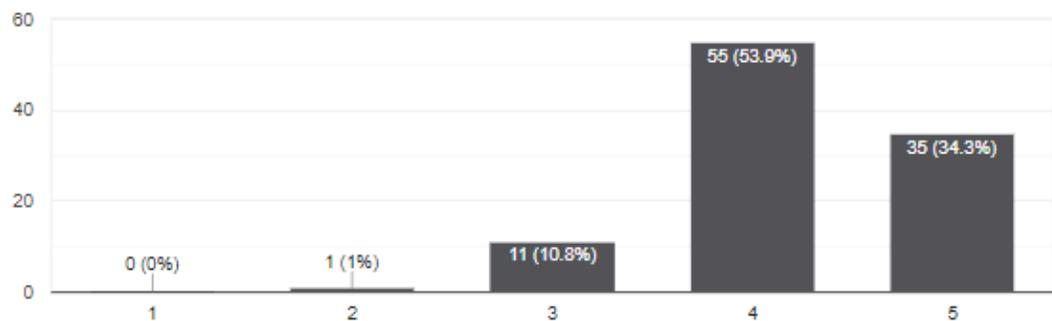
Bagi anda layanan customer service yang baik, disaat anda membeli suatu produk pada salah satu bisnis digital platform / online membuat anda lebih tertarik dan percaya dalam membeli produk tersebut.

102 responses



Keramah tamahan seller hingga adanya aktifitas social pada saat anda membeli suatu barang online tersebut menjadi salah satu hal yang dapat membuat anda membeli produk tersebut.

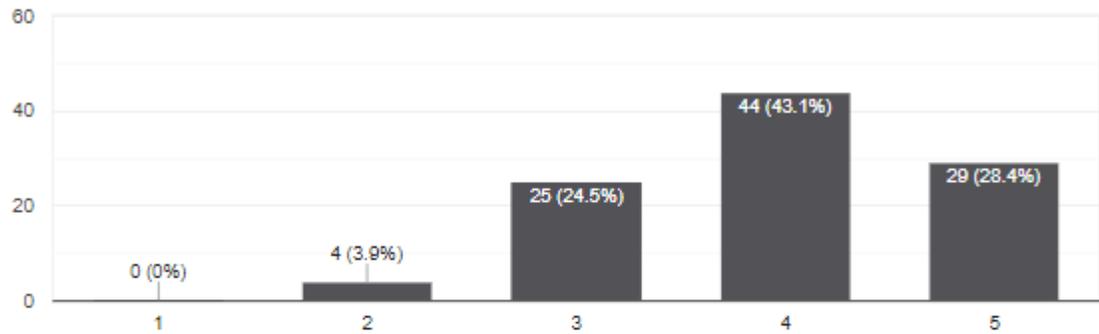
102 responses



Experience in Events

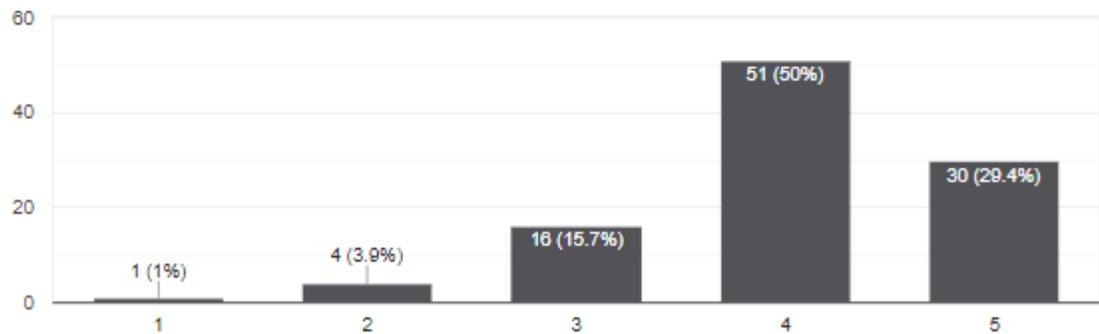
Anda lebih tertarik dalam membeli suatu produk jika produk tersebut memiliki event-event khusus bagi anda.

102 responses



adanya promo-promo yang hadir pada event-event yang diadakan pada salah satu produk yang akan anda beli secara online membuat anda lebih cepat dalam pengambilan keputusan pembelian.

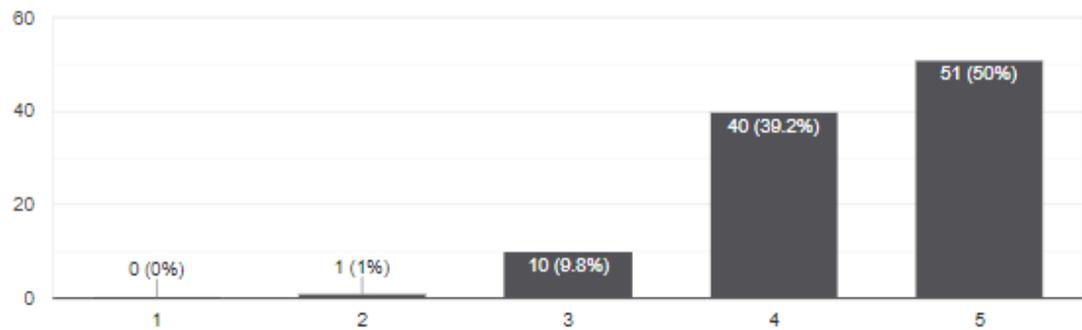
102 responses



Keputusan Penggunaan / Pembelian

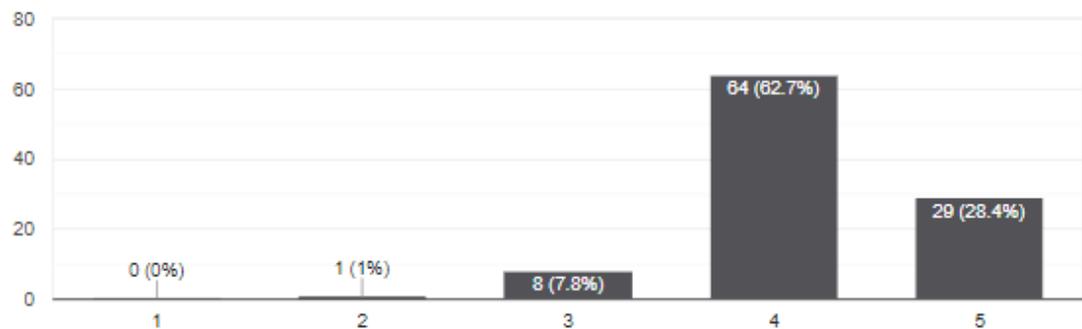
Anda akan lebih mudah dalam pengambilan keputusan jika produk online tersebut sudah anda kenal dan sudah pernah anda gunakan.

102 responses



Menurut anda penting bagi anda dalam mencari info tentang produk online yang akan anda beli sebelum memutuskan untuk membelinya.

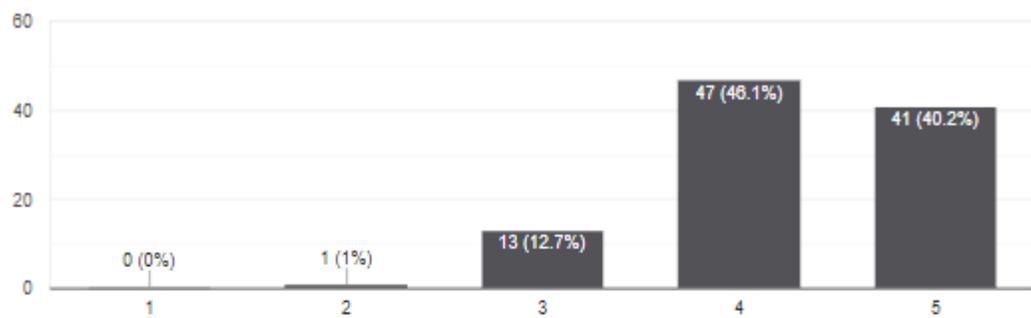
102 responses



Adanya perbandingan merek item pada produk yang akan anda beli merupakan salah satu faktor penting bagi anda dalam melakukan pembelian.

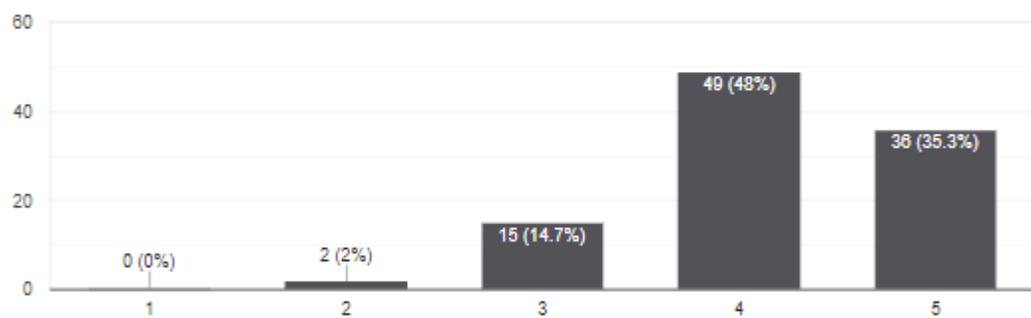


102 responses



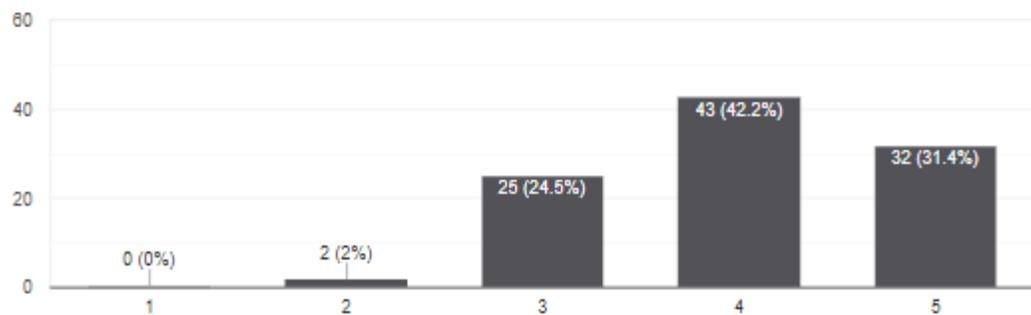
Keputusan pembelian anda biasanya terpengaruh dengan adanya faktor ketersediaannya informasi yang dapat diperoleh dalam produk yang akan anda beli.

102 responses



Biasanya anda lebih memilih produk yang memiliki pelayanan after sales dari pada produk yang tidak memiliki layanan after sales.

102 responses



6.3 Lampiran 3: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 26

Lampiran ini berisi tentang hasil pengolahan data yang dilakukan penelitian ini

Validitas:

		Correlations															TOTAL
		X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.282	.497**	.141	.548**	.182	.181	.168	.205	.223	.062	.016	.323	.438*	.257	.625**
	Sig. (2-tailed)		.131	.005	.459	.002	.337	.337	.375	.276	.237	.744	.933	.081	.015	.171	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.282	1	.264	.116	.264	.345	.241	.122	.043	.302	-.063	.178	.036	.476**	.149	.519**
	Sig. (2-tailed)	.131		.159	.541	.159	.062	.200	.520	.822	.105	.740	.348	.850	.008	.433	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1	Pearson Correlation	.497**	.264	1	.173	.463**	.046	.313	.142	.245	.257	-.097	-.011	.306	.202	.463**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.005	.159		.361	.010	.811	.092	.454	.192	.171	.612	.954	.100	.285	.010	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.141	.116	.173	1	.168	.512**	.272	.448*	-.168	.000	-.093	.175	.068	.114	-.171	.374*
	Sig. (2-tailed)	.459	.541	.361		.376	.004	.146	.013	.375	1.000	.624	.354	.721	.550	.366	.042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.1	Pearson Correlation	.548**	.264	.463**	.168	1	.252	.354	.231	.376*	.169	-.035	-.093	.100	.074	.283	.569**
	Sig. (2-tailed)	.002	.159	.010	.376		.179	.055	.220	.041	.372	.853	.624	.601	.698	.130	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.182	.345	.046	.512**	.252	1	.287	.381*	-.053	.131	-.257	.320	.018	.366*	-.246	.448*
	Sig. (2-tailed)	.337	.062	.811	.004	.179		.124	.038	.783	.491	.170	.085	.925	.047	.190	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.1	Pearson Correlation	.181	.241	.313	.272	.354	.287	1	.488**	-.054	.215	.135	-.046	.099	.094	-.041	.470**
	Sig. (2-tailed)	.337	.200	.092	.146	.055	.124		.006	.776	.253	.476	.808	.604	.621	.828	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.168	.122	.142	.448*	.231	.381*	.488**	1	-.071	.192	.182	.162	.081	.200	-.133	.481**
	Sig. (2-tailed)	.375	.520	.454	.013	.220	.038	.006		.711	.309	.335	.393	.669	.288	.482	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.1	Pearson Correlation	.205	.043	.245	-.168	.376*	-.053	-.054	-.071	1	.458*	.127	-.162	.224	.123	.361	.364*
	Sig. (2-tailed)	.276	.822	.192	.375	.041	.783	.776	.711		.011	.505	.393	.235	.518	.050	.048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.223	.302	.257	.000	.169	.131	.215	.192	.458*	1	-.209	.114	.243	.437*	.599**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.237	.105	.171	1.000	.372	.491	.253	.309	.011		.268	.550	.197	.016	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.1	Pearson Correlation	.062	-.063	-.097	-.093	-.035	-.257	.135	.182	.127	-.209	1	.214	.237	.247	-.040	.196
	Sig. (2-tailed)	.744	.740	.612	.624	.853	.170	.476	.335	.505	.268		.257	.208	.188	.833	.299
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.016	.178	-.011	.175	-.093	.320	-.046	.162	-.162	.114	.214	1	.278	.629**	.065	.404*
	Sig. (2-tailed)	.933	.348	.954	.354	.624	.085	.808	.393	.393	.550	.257		.137	.000	.731	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.323	.036	.306	.068	.100	.018	.099	.081	.224	.243	.237	.278	1	.300	.357	.507**
	Sig. (2-tailed)	.081	.850	.100	.721	.601	.925	.604	.669	.235	.197	.208	.137		.107	.053	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.438*	.476**	.202	.114	.074	.366*	.094	.200	.123	.437*	.247	.629**	.300	1	.232	.692**
	Sig. (2-tailed)	.015	.008	.285	.550	.698	.047	.621	.288	.518	.016	.188	.000	.107		.217	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.257	.149	.463**	-.171	.283	-.246	-.041	-.133	.361	.599**	-.040	.065	.357	.232	1	.449*
	Sig. (2-tailed)	.171	.433	.010	.366	.130	.190	.828	.482	.050	.000	.833	.731	.053	.217		.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.625**	.519**	.569**	.374*	.569**	.448*	.470**	.481**	.364*	.580**	.196	.404*	.507**	.692**	.449*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.042	.001	.013	.009	.007	.048	.001	.299	.027	.004	.000	.013	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Digunakan pada Uji Validitas =

Reabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	15



Digunakan pada Uji Reliabilitas

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	59.50	17.362	.523	.733
X1.2	59.27	18.133	.408	.745
X2.1	59.80	18.441	.491	.741
X2.2	59.50	18.879	.239	.761
X3.1	59.57	17.633	.455	.740
X3.2	59.23	18.530	.328	.752
X4.1	59.20	18.579	.363	.749
X4.2	59.33	18.575	.379	.748
X5.1	59.73	19.168	.251	.758
X5.2	59.53	17.499	.464	.739
Y1.1	59.33	19.954	.050	.778
Y1.2	59.40	18.731	.274	.757
Y1.3	59.50	18.259	.397	.746
Y1.4	59.43	17.082	.607	.726
Y1.5	59.47	18.257	.307	.755

Uji Normalitas

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP	4.2160	.45365	100
EP	4.1650	.53680	100
EE	4.1400	.57770	100
EL	4.0400	.57155	100
EC	4.1700	.59552	100
EE	4.0050	.71948	100

Correlations

		KP	EP	EE	EL	EC	EE
Pearson Correlation	KP	1.000	.259	.138	.247	.117	.340
	EP	.259	1.000	.185	.299	.196	.331
	EE	.138	.185	1.000	.166	.187	.138
	EL	.247	.299	.166	1.000	.113	.116
	EC	.117	.196	.187	.113	1.000	.116
	EE	.340	.331	.138	.116	.116	1.000
	Sig. (1-tailed)	KP	.	.005	.086	.007	.123
	EP	.005	.	.032	.001	.025	.000
	EE	.086	.032	.	.049	.031	.085
	EL	.007	.001	.049	.	.131	.125
	EC	.123	.025	.031	.131	.	.125
	EE	.000	.000	.085	.125	.125	.
N	KP	100	100	100	100	100	100
	EP	100	100	100	100	100	100
	EE	100	100	100	100	100	100
	EL	100	100	100	100	100	100
	EC	100	100	100	100	100	100
	EE	100	100	100	100	100	100
	EE	100	100	100	100	100	100

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.528	5	.706	3.937	.003 ^b
	Residual	16.846	94	.179		
	Total	20.374	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), EE, EC, EL, EE, EP

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EE, EC, EL, EE, EP ^b	.	Enter

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.346	.505		4.648	.000		
	EP	.084	.089	.100	.947	.346	.797	1.255
	EE	.036	.077	.045	.466	.642	.925	1.081
	EL	.137	.079	.173	1.748	.084	.896	1.116
	EC	.028	.074	.037	.385	.701	.935	1.070
	EE	.174	.063	.276	2.769	.007	.882	1.133

a. Dependent Variable: KP

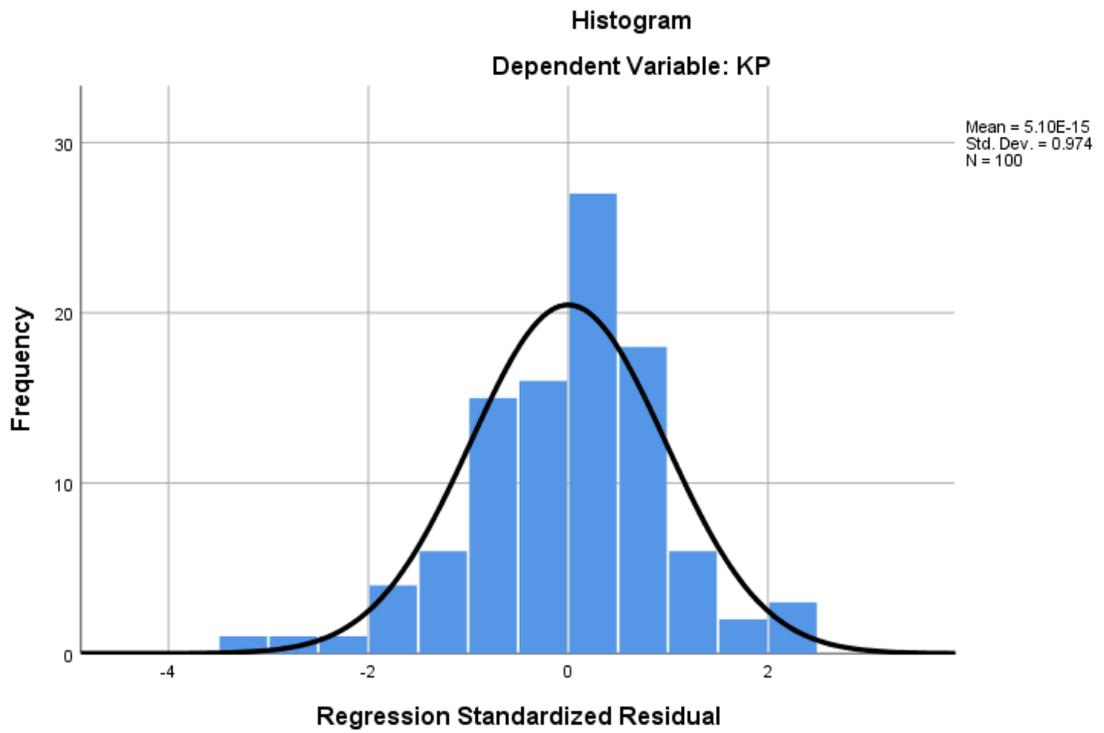
Uji Multikolinearitas tolerance dan VIF

Collinearity Diagnostics^a

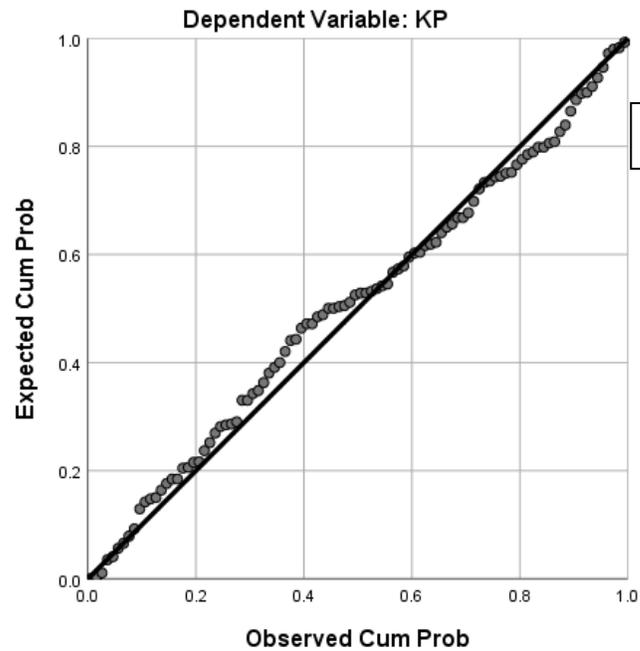
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	EP	EE	EL	EC	EE
1	1	5.925	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.025	15.279	.00	.00	.04	.05	.06	.83
	3	.018	18.298	.00	.03	.03	.49	.45	.01
	4	.016	19.546	.00	.02	.78	.05	.28	.00
	5	.011	23.269	.00	.85	.00	.30	.05	.14
	6	.006	32.012	1.00	.10	.14	.12	.15	.02

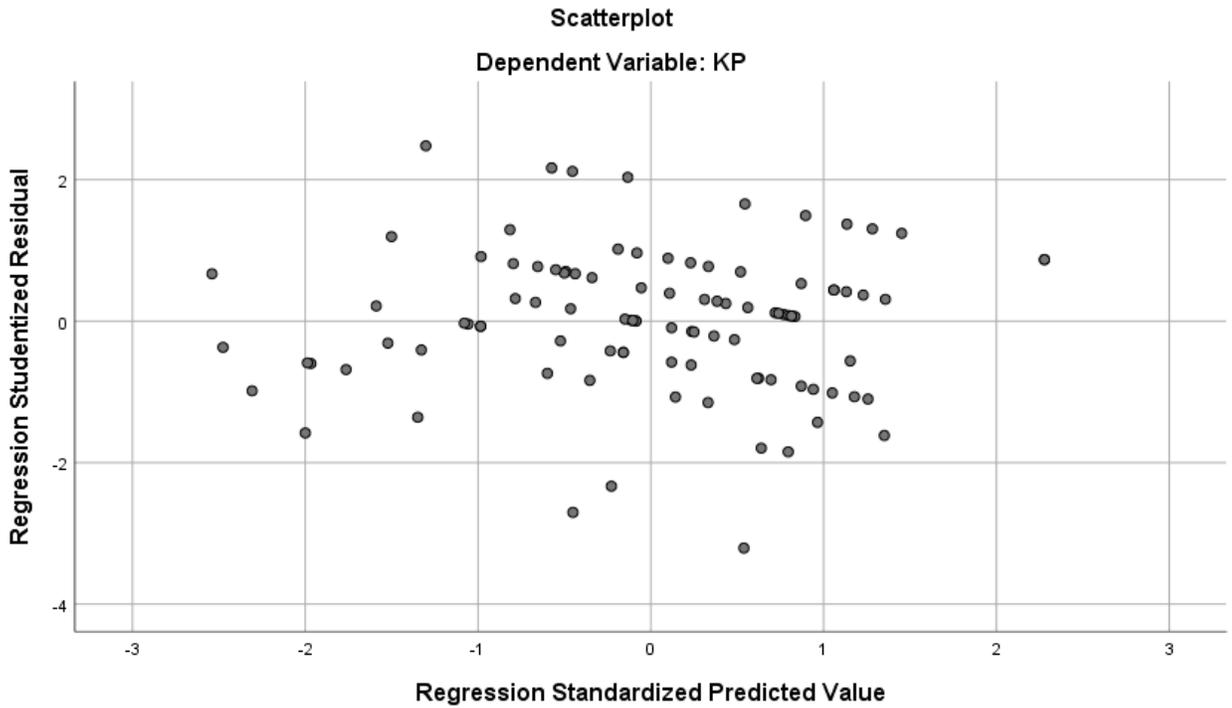
a. Dependent Variable: KP

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EE, EC, EL, EE, EP ^b		Enter

a. Dependent Variable: Abs_Res
b. All requested variables entered.



Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.132 ^a	.017	-.035	1.38276

a. Predictors: (Constant), EE, EC, EL, EE, EP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.179	5	.636	.333	.892 ^b
	Residual	179.729	94	1.912		
	Total	182.908	99			

a. Dependent Variable: Abs_Res
b. Predictors: (Constant), EE, EC, EL, EE, EP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.571	1.640		.958	.340
	EP	-.164	.151	-.126	-1.088	.279
	EE	.045	.126	.038	.358	.721
	EL	.046	.129	.038	.354	.724
	EC	-.014	.121	-.012	-.118	.906
	EE	.089	.102	.094	.871	.386

a. Dependent Variable: Abs_Res



Pengujian Tambahan untuk Heteroskedastisitas dengan metode glejser untuk memastikan ada tidaknya gejala tersebut dikarenakan hasil pengujian Heterogenitas pada metode scatterplot sedikit meragukan.

Pengujian Regresi Linear berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP	4.2160	.45365	100
EP	4.1650	.53680	100
EE	4.1400	.57770	100
EL	4.0400	.57155	100
EC	4.1700	.59552	100
EE	4.0050	.71948	100

Digunakan pada Deskriptif Analisis



Correlations

		KP	EP	EE	EL	EC	EE
Pearson Correlation	KP	1.000	.259	.138	.247	.117	.340
	EP	.259	1.000	.185	.299	.196	.331
	EE	.138	.185	1.000	.166	.187	.138
	EL	.247	.299	.166	1.000	.113	.116
	EC	.117	.196	.187	.113	1.000	.116
	EE	.340	.331	.138	.116	.116	1.000
	Sig. (1-tailed)	KP	.	.005	.086	.007	.123
	EP	.005	.	.032	.001	.025	.000
	EE	.086	.032	.	.049	.031	.085
	EL	.007	.001	.049	.	.131	.125
	EC	.123	.025	.031	.131	.	.125
	EE	.000	.000	.085	.125	.125	.
N	KP	100	100	100	100	100	100
	EP	100	100	100	100	100	100
	EE	100	100	100	100	100	100
	EL	100	100	100	100	100	100
	EC	100	100	100	100	100	100
	EE	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EE, EC, EL, EE, EP ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.416 ^a	.852	.726	.42334	1.843

a. Predictors: (Constant), EE, EC, EL, EE, EP

b. Dependent Variable: KP

Digunakan pada Koefisien Determinasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.528	5	.706	3.937	.003 ^b
	Residual	16.846	94	.179		
	Total	20.374	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), EE, EC, EL, EE, EP

Digunakan pada Uji F (Simultan)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.346	.505		4.648	.000		
	EP	.084	.089	.100	1.987	.046	.797	1.255
	EE	.036	.077	.045	2.466	.032	.925	1.081
	EL	.137	.079	.173	2.015	.043	.896	1.116
	EC	.028	.074	.037	1.995	.018	.935	1.070
	EE	.174	.063	.276	2.769	.007	.882	1.133

a. Dependent Variable: KP

Digunakan pada Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji T (Parsial)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XZ ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KP

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.960	1	2.960	16.661	.000 ^b
	Residual	17.414	98	.178		
	Total	20.374	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), XZ

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.381 ^a	.145	.137	.42154

a. Predictors: (Constant), XZ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.209	.494		4.476	.000
	XZ	.489	.120	.381	4.082	.000

a. Dependent Variable: KP

Digunakan pada Uji Regresi Linear rata-rata (X) terhadap (Y)