

LAMPIRAN

1.1 Kuesioner

DAFTTAR PERTANYAAN (KUESIONER)
ANALISIS PENGARUH E-SERVQUAL, CELEBGRAM *ENDORSMENT* DAN E-
WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
(STUDI KASUS PADA *ONLINE SHOP @Ingehutayashop*)

Petunjuk pengisian :

1. Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya 1 tentang identitas responden.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai konsumen *Online Shop @Ingehutayashop* pada komponen-komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :
SS : Apabila jawaban tersebut menurut anda Sangat Setuju dengan skor 5.
S : Apabila jawaban tersebut menurut anda Setuju dengan skor 4
R : Apabila jawaban tersebut menurut anda Ragu-ragu dengan skor 3.
TS : Apabila jawaban tersebut menurut anda Tidak Setuju dengan skor 2.
STS :Apabila jawaban tersebut menurut anda Sangat Tidak Setuju dengan skor 1.
3. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
4. IDENTITAS RESPONDEN :
 - 1) NAMA :
 - 2) UMUR : ≤ 15 ()
: $\geq 20-30$ ()
: ≥ 30 ()
 - 3) JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI / PEREMPUAN
 - 4) PEKERJAAN :

Keterangan : Coret yang tidak perlu.

1. Instrumen Variabel e-SERVQUAL (*Electronic Service Quality*)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	@Ingehutayashop mudah di cari melalui situs online.					
2.	@Ingehutayashop melakukan pengiriman pesanan dengan tepat waktu.					
3.	Barang yang diterima sesuai dengan foto di Instagram					
4.	@Ingehutayashop melindungi Informasi pribadi dan informasi transaksi konsumen.					
5.	@Ingehutayashop merespon konsumen dengan cepat, rinci dan sopan.					
6.	@Ingehutayashop mengembalikan transaksi atau menukar barang lain jika barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar.					

2. Instrumen Variabel Celebgram *Endorsment*

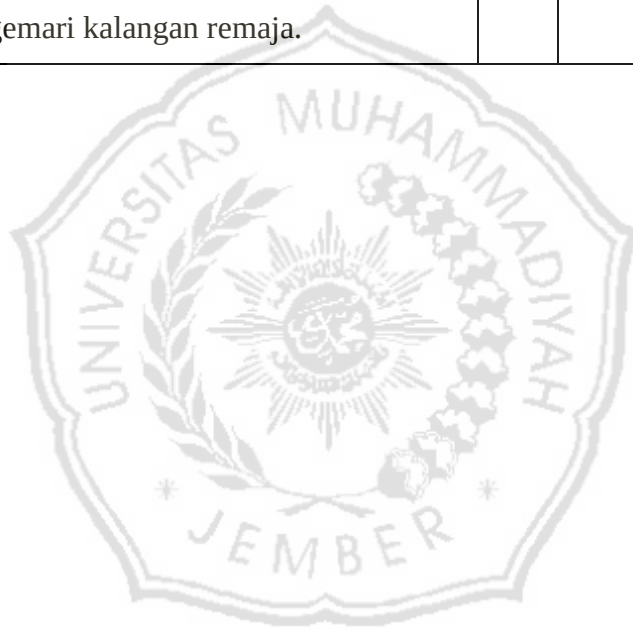
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Celebgram yang menjadi <i>endorser</i> memiliki keahlian dalam menyampaikan pesan persuasi dengan baik					
2.	Celebgram <i>endorser</i> @ingehutayashop sudah berpengalaman di <i>endorse</i> , dan memiliki image yang <i>girly</i> dan <i>trendy</i> .					
3.	Celebgram <i>endorser</i> @ingehutayashop mampu membuat anda percaya dan dapat meningkatkan kualitas produk dari @ingehutayashop.					

3. Instrumen Variabel e-WOM (*Electronic Word of Mouth*)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya membaca ulasan dari komentar dan <i>Instastory</i> yang ada di Instagram @ingehutayashop					
2.	Saya melihat <i>review</i> dari beberapa konsumen yang sudah mempunyai pengalaman membeli produk dari @ingehutayashop.					
3.	Saya berkomunikasi secara <i>online</i> dengan konsumen yang sudah berpengalaman.					
4.	Saya percaya dengan informasi yang diberikan oleh Konsumen lain.					

4. Instrumen Variabel Keputusan Pembelian

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Adanya kebutuhan dan gaya hidup yang baru membuat saya berkeinginan untuk membeli produk @ingehutayashop.					
2.	Saya mencari berbagai macam informasi tentang produk yang akan saya beli.					
3.	@ingehutayashop menjual dan menawarkan produk dengan model terbaru dan digemari kalangan remaja.					



1.2 Data Tabulasi

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	5	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y	Total skor X1	Total skor X2	Total skor X3	Total skor Y
5	4	4	5	5	4	4,50	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	27	15	16	12
5	5	4	4	4	4	4,33	5	5	4	4,67	4	4	3	4	3,75	4	5	5	4,67	26	14	15	14
5	4	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	25	12	16	12
4	4	4	4	3	3	3,67	4	4	4	4,00	3	3	4	3	3,25	4	4	5	4,33	22	12	13	13
4	3	4	4	3	3	3,50	4	4	3	3,67	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67	21	11	16	11
4	4	4	5	5	4	4,33	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	26	13	16	12
4	4	3	3	3	4	3,50	4	2	2	2,67	4	2	3	2	2,75	2	3	3	2,67	21	8	11	8
5	4	4	4	4	3	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	5	4,33	24	12	16	13
5	4	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4,00	26	12	15	12
5	4	4	4	5	4	4,33	4	4	5	4,33	4	5	4	3	4	4	4	4	4,00	26	13	16	12
4	4	5	4	5	3	4,17	4	5	3	4,00	4	5	3	3	3,75	4	4	5	4,33	25	12	15	13
5	4	4	4	3	4	4,00	4	4	3	3,67	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3,67	24	11	15	11
5	3	4	4	5	4	4,17	5	5	5	5,00	4	4	3	4	3,75	4	4	5	4,33	25	15	15	13
5	4	4	4	4	3	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	24	12	16	12
5	4	4	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	26	14	15	12
4	4	4	4	4	3	3,83	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	23	12	16	12
4	4	3	3	3	3	3,33	3	4	3	3,33	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,00	20	10	13	9
4	4	4	4	4	3	3,83	3	4	4	3,67	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	23	11	16	12
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	24	13	17	13
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	5	4,33	24	12	15	13
4	4	4	4	5	3	4,00	5	5	5	5,00	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4,33	24	15	17	13
5	4	4	4	4	2	3,83	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	5	4	4	4,33	23	12	16	13
5	4	3	4	3	4	3,83	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	23	12	16	12
5	4	4	4	4	4	4,17	4	4	5	4,33	4	4	4	3	3,75	4	5	3	4,00	25	13	15	12
4	4	3	4	4	4	3,83	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	23	13	16	12
4	4	4	5	4	5	4,33	5	4	5	4,67	4	4	4	4	4	4	5	4	4,33	26	14	16	13
5	5	4	4	4	3	4,17	4	3	4	3,67	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4,33	25	11	17	13
5	4	4	4	4	4	4,17	4	4	5	4,33	4	5	3	4	4	4	4	4	4,00	25	13	16	12
5	4	4	4	5	4	4,33	4	5	5	4,67	4	5	4	4	4,25	4	4	5	4,33	26	14	17	13

5	4	4	4	4	5	4,33	5	4	4	4,33	4	4	3	3	3,5	3	3	4	3,33	26	13	14	10
5	4	4	5	4	4	4,33	4	4	5	4,33	5	4	4	4	4,25	4	5	4	4,33	26	13	17	13
5	4	5	4	4	4	4,33	4	5	5	4,67	4	4	4	4	4	5	4	4	4,33	26	14	16	13
5	4	4	4	4	4	4,17	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4	4	5	4	4,33	25	13	16	13
4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	5	4,33	3	3	3	3	3	3	3	4	3,33	23	13	12	10
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4,00	24	12	17	12
5	4	4	4	4	4	4,17	5	4	4	4,33	4	4	4	4	4	5	4	4	4,33	25	13	16	13
5	5	4	4	4	4	4,33	4	5	4	4,33	5	5	4	4	4,5	4	4	4	4,00	26	13	18	12
5	4	5	5	5	4	4,67	4	5	5	4,67	5	4	4	4	4,25	4	4	5	4,33	28	14	17	13
5	4	4	4	4	4	4,17	5	5	4	4,67	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4,00	25	14	17	12
4	5	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4,00	25	12	17	12
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	24	13	16	12
4	5	4	4	4	4	4,17	3	4	4	3,67	3	3	3	3	3	4	3	4	3,67	25	11	12	11
5	4	3	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	5	3	3	3	3,5	3	4	4	3,67	24	11	14	11
4	5	5	4	5	5	4,67	4	4	5	4,33	4	4	5	3	4	4	4	4	4,00	28	13	16	12
5	4	4	3	4	5	4,17	3	4	4	3,67	4	5	4	3	4	3	4	4	3,67	25	11	16	11
4	4	4	4	4	5	4,17	4	4	4	4,00	5	4	5	4	4,5	4	4	4	4,00	25	12	18	12
4	4	5	4	4	4	4,17	4	4	5	4,33	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	25	13	16	12
5	4	4	3	4	5	4,17	5	4	5	4,67	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	25	14	16	12
4	4	4	3	3	5	3,83	3	5	4	4,00	3	4	3	3	3,25	4	4	3	3,67	23	12	13	11
4	4	2	3	4	4	3,50	3	3	4	3,33	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	21	10	16	12
3	3	4	3	4	3	3,33	4	3	3	3,33	3	3	3	3	3	3	3	4	3,33	20	10	12	10
4	5	4	4	5	5	4,50	5	5	4	4,67	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4,00	27	14	17	12
4	4	4	5	4	4	4,17	4	4	4	4,00	5	4	4	3	4	4	4	4	4,00	25	12	16	12
5	4	5	4	4	4	4,33	4	3	4	3,67	3	4	4	4	3,75	4	5	4	4,33	26	11	15	13
4	3	3	4	4	4	3,67	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4,00	22	12	15	12
5	4	4	3	4	4	4,00	3	4	4	3,67	3	3	3	4	3,25	3	3	4	3,33	24	11	13	10
4	5	4	4	4	4	4,17	4	4	5	4,33	4	5	4	3	4	4	5	4	4,33	25	13	16	13
4	3	3	2	3	2	2,83	3	2	3	2,67	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	17	8	12	9
5	4	4	3	4	2	3,67	4	3	3	3,33	4	4	3	3	3,5	4	4	4	4,00	22	10	14	12
3	3	4	3	2	3	3,00	3	3	2	2,67	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	18	8	13	9

4	4	3	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67	22	11	16	11
4	4	4	4	4	3	3,83	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4,00	23	12	17	12
4	3	4	3	4	4	3,67	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	3	4	4	3,67	22	12	16	11
3	4	4	4	4	3	3,67	4	3	3	3,33	4	4	4	4	4	4	3	3	3,33	22	10	16	10
4	4	4	3	4	3	3,67	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	22	9	15	12
5	5	4	5	5	5	4,83	5	5	5	5,00	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00	29	15	19	15
2	3	2	2	2	3	2,33	2	3	3	2,67	3	3	3	3	3	2	3	3	2,67	14	8	12	8
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	24	12	15	12
4	4	4	3	3	4	3,67	4	3	4	3,67	4	3	3	4	3,5	4	4	3	3,67	22	11	14	11
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	24	12	15	12
4	4	4	3	4	4	3,83	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	3	4	4	3,67	23	12	15	11
3	3	4	4	5	3	3,67	5	3	3	3,67	4	4	4	4	4	4	4	3	3,67	22	11	16	11
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	24	12	15	12
5	5	4	4	4	4	4,33	5	4	4	4,33	4	3	3	4	3,5	4	3	4	3,67	26	13	14	11
5	4	3	4	4	2	3,67	3	4	3	3,33	4	4	3	4	3,75	3	4	4	3,67	22	10	15	11
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	5	4	4	4	4	4	4,00	24	12	16	12
4	4	4	3	3	4	3,67	4	3	4	3,67	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	22	11	15	12
3	3	3	2	2	2	2,50	3	3	3	3,00	3	3	2	2	2,5	2	3	3	2,67	15	9	10	8
2	3	2	2	2	3	2,33	2	3	3	2,67	3	3	3	3	3	2	3	3	2,67	14	8	12	8
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00	24	12	15	12

1.3 Hasil Analisis Data

a. Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
X1.1	Pearson	1	,431*	,372*	,457*	,468*	,264*	,710*	,447*	,422*	,456*	,550*	,393*	,326*	,192	,279*	,409*	,437*	,421*	,500*	,563*
	Correlation		*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*			*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,088	,012	,000	,000	,000	,000	,000
X1.2	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,431*	1	,332*	,437*	,370*	,394*	,667*	,298*	,344*	,372*	,422*	,350*	,283*	,283*	,245*	,398*	,455*	,318*	,372*	,481*
	Correlation	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*
X1.3	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,001	,000	,000	,007	,002	,001	,000	,001	,011	,011	,028	,000	,000	,004	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,372*	,332*	1	,492*	,517*	,256*	,685*	,482*	,390*	,396*	,524*	,162	,382*	,299*	,258*	,382*	,539*	,340*	,402*	,539*
X1.4	Correlation	*	*		*	*		*	*	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,001	,003		,000	,000	,022	,000	,000	,000	,000	,000	,152	,000	,007	,021	,000	,000	,002	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson	,457*	,437*	,492*	1	,626*	,343*	,790*	,589*	,579*	,534*	,704*	,501*	,423*	,530*	,429*	,647*	,612*	,534*	,528*	,698*
	Correlation	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X1.5	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,468*	,370*	,517*	,626*	1	,299*	,783*	,579*	,536*	,531*	,681*	,423*	,513*	,426*	,401*	,608*	,594*	,444*	,525*	,654*
	Correlation	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
X1.5	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,007	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

X1.6	Pearson	,264*	,394*	,256*	,343*	,299*	1	,616*	,371*	,401*	,532*	,545*	,259*	,208	,365*	,146	,336*	,237*	,284*	,181	,292*
	Correlation		*		*	*		*	*	*	*	*			*		*			*	
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,022	,002	,007		,000	,001	,000	,000	,000	,020	,064	,001	,195	,002	,034	,011	,108	,009
X1	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,710*	,667*	,685*	,790*	,783*	,616*	1	,658*	,634*	,672*	,814*	,497*	,504*	,497*	,415*	,658*	,670*	,554*	,589*	,757*
	Correlation	*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
X2.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,447*	,298*	,482*	,589*	,579*	,371*	,658*	1	,405*	,428*	,745*	,406*	,283*	,326*	,364*	,472*	,520*	,424*	,400*	,563*
X2.2	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,011	,003	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson	,422*	,344*	,390*	,579*	,536*	,401*	,634*	,405*	1	,563*	,824*	,315*	,469*	,318*	,387*	,514*	,463*	,428*	,505*	,579*
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,004	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
X2	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,456*	,372*	,396*	,534*	,531*	,532*	,672*	,428*	,563*	1	,837*	,256*	,433*	,406*	,386*	,512*	,559*	,523*	,430*	,631*
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
X2	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,022	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,550*	,422*	,524*	,704*	,681*	,545*	,814*	,745*	,824*	,837*	1	,401*	,495*	,436*	,473*	,622*	,639*	,572*	,556*	,737*
X2	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

X3.1	Pearson	,393*	,350*	,162	,501*	,423*	,259*	,497*	,406*	,315*	,256*	,401*	1	,329*	,309*	,269*	,647*	,338*	,364*	,252*	,398*
	Correlation	*	*		*	*		*	*	*		*		*	*		*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,152	,000	,000	,020	,000	,000	,004	,022	,000		,003	,005	,016	,000	,002	,001	,024	,000
X3.2	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,326*	,283*	,382*	,423*	,513*	,208	,504*	,283*	,469*	,433*	,495*	,329*	1	,471*	,406*	,769*	,537*	,579*	,434*	,645*
	Correlation	*		*	*	*		*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*
X3.3	Sig. (2-tailed)	,003	,011	,000	,000	,000	,064	,000	,011	,000	,000	,000	,003		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,192	,283*	,299*	,530*	,426*	,365*	,497*	,326*	,318*	,406*	,436*	,309*	,471*	1	,428*	,763*	,499*	,507*	,305*	,549*
X3.4	Correlation			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,088	,011	,007	,000	,000	,001	,000	,003	,004	,000	,000	,005	,000		,000	,000	,000	,000	,006	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X3	Pearson	,279*	,245*	,258*	,429*	,401*	,146	,415*	,364*	,387*	,386*	,473*	,269*	,406*	,428*	1	,722*	,565*	,431*	,353*	,569*
	Correlation				*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,012	,028	,021	,000	,000	,195	,000	,001	,000	,000	,000	,016	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
Y1.1	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,409*	,398*	,382*	,647*	,608*	,336*	,658*	,472*	,514*	,512*	,622*	,647*	,769*	,763*	,722*	1	,669*	,650*	,465*	,747*
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Y1.1	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson	,437*	,455*	,539*	,612*	,594*	,237*	,670*	,520*	,463*	,559*	,639*	,338*	,537*	,499*	,565*	,669*	1	,552*	,436*	,851*
Y1.1	Correlation	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,034	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

Y1.2	Pearson	,421*	,318*	,340*	,534*	,444*	,284*	,554*	,424*	,428*	,523*	,572*	,364*	,579*	,507*	,431*	,650*	,552*	1	,398*	,804*
	Correlation	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,002	,000	,000	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y1.3	Pearson	,500*	,372*	,402*	,528*	,525*	,181	,589*	,400*	,505*	,430*	,556*	,252*	,434*	,305*	,353*	,465*	,436*	,398*	1	,745*
	Correlation	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,108	,000	,000	,000	,000	,000	,024	,000	,006	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y	Pearson	,563*	,481*	,539*	,698*	,654*	,292*	,757*	,563*	,579*	,631*	,737*	,398*	,645*	,549*	,569*	,747*	,851*	,804*	,745*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

b. Uji Reliabilitas

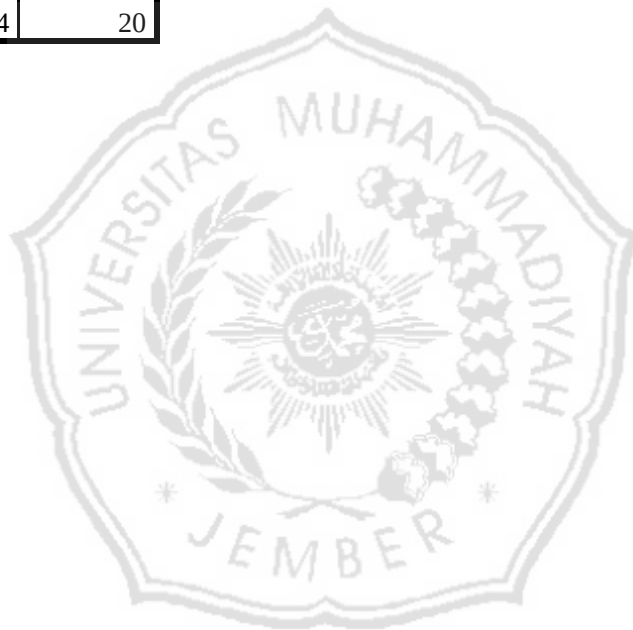
Case Processing Summary

	N	%
Valid	80	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	20



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	73,8709	63,573	,592	,943
X1.2	74,1834	65,969	,531	,943
X1.3	74,2959	64,988	,570	,943
X1.4	74,3709	62,120	,776	,939
X1.5	74,2459	61,721	,740	,940
X1.6	74,4084	64,675	,463	,945
X1	74,2291	63,619	,924	,938
X2.1	74,2209	63,486	,649	,942
X2.2	74,1959	62,590	,674	,941
X2.3	74,1459	62,050	,705	,941
X2	74,1874	62,542	,882	,938
X3.1	74,2584	65,882	,497	,944
X3.2	74,2084	64,347	,615	,942
X3.3	74,4709	64,966	,572	,943
X3.4	74,4959	65,361	,543	,943
X3	74,3584	64,981	,815	,940
Y1.1	74,3959	62,731	,749	,940
Y1.2	74,2334	64,631	,668	,941
Y1.3	74,1959	65,167	,615	,942
Y	74,2753	64,076	,880	,939

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolineritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,704	,692	,25197

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,448	3	3,816	60,109	,000 ^b
	Residual	4,825	76	,063		
	Total	16,273	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,322	,276		1,165	,248		
	X1	,281	,112	,288	2,520	,014	,300	3,338
	X2	,206	,089	,254	2,315	,023	,324	3,087
	X3	,432	,091	,400	4,722	,000	,545	1,836

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,982	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,010	19,603	,56	,03	,21	,01
	3	,005	28,553	,39	,01	,11	,94
	4	,003	37,738	,06	,96	,67	,05

a. Dependent Variable: Y

b. Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

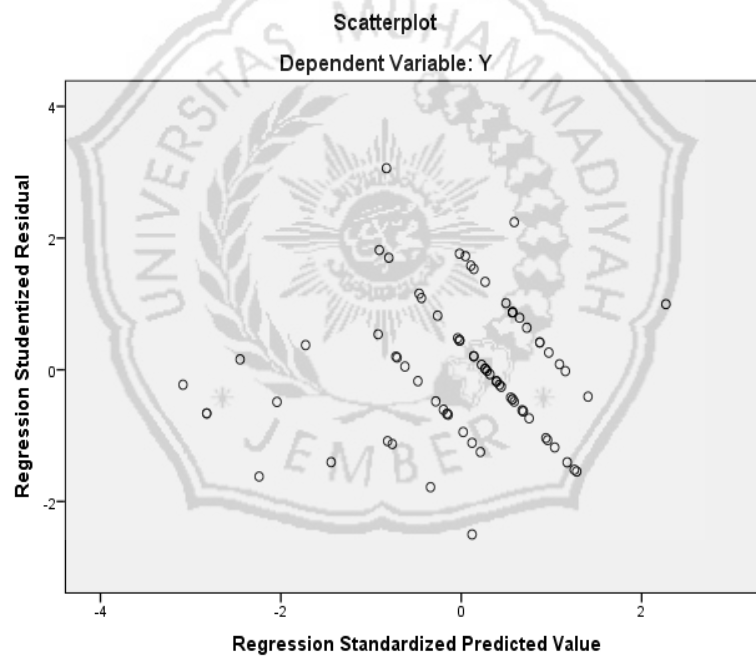
a. Dependent Variable: Y

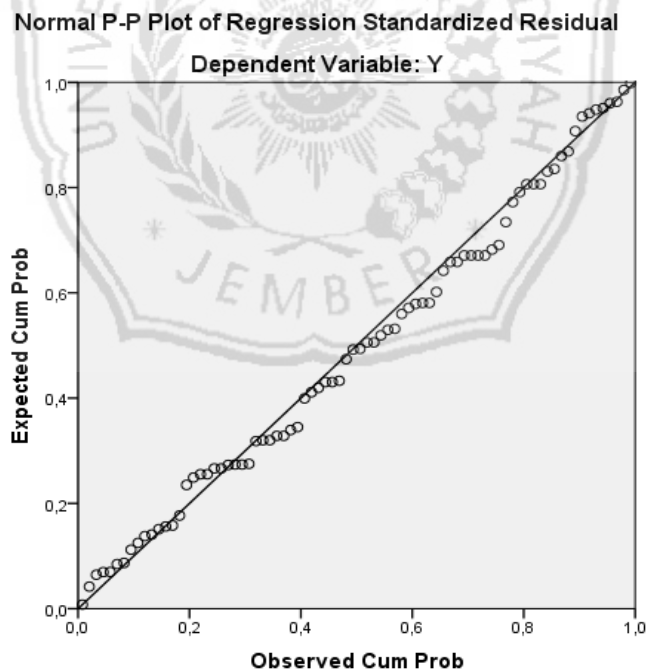
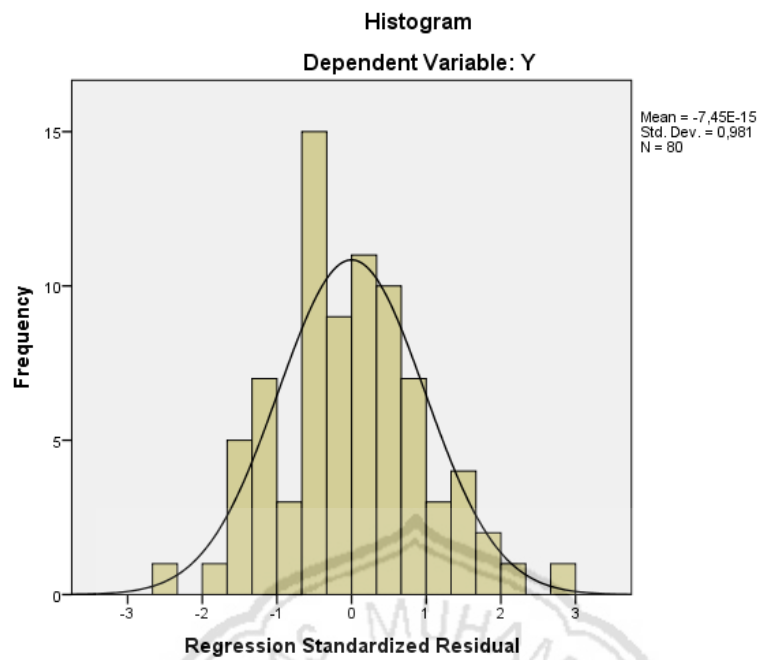
b. All requested variables entered.

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,7212	4,7593	3,8956	,38068	80
Std. Predicted Value	-3,085	2,269	,000	1,000	80
Standard Error of Predicted Value	,030	,111	,053	,020	80
Adjusted Predicted Value	2,7336	4,7382	3,8976	,37709	80
Residual	-,61111	,75029	,00000	,24713	80
Std. Residual	-2,425	2,978	,000	,981	80
Stud. Residual	-2,501	3,061	-,004	1,009	80
Deleted Residual	-,64976	,79289	-,00200	,26163	80
Stud. Deleted Residual	-2,593	3,248	-,001	1,025	80
Mahal. Distance	,115	14,426	2,963	3,205	80
Cook's Distance	,000	,133	,015	,026	80
Centered Leverage Value	,001	,183	,038	,041	80

a. Dependent Variable: Y





1.4 Surat Izin Penelitian

Debbypusphita Univ.Muhammadiyah Jember

liza puspita <lizapuspita482@yahoo.com> 16 Juli 2018
17.13

Balas Ke: liza puspita <lizapuspita482@yahoo.com>
Kepada: Ingehutayashop1@gmail.com

Selamat sore kak.. Ini saya Liza Pusphita Debby dari Universitas Muhammadiyah Jember, yang pada waktu itu menghubungi kakak untuk keperluan penelitian saya sama kak Julia. Hari ini saya sidang kak, tapi saya butuh bukti lagi kalau saya melakukan penelitian di *online shop* @Ingehutayashop. Karna waktu itu Hp saya hilang. Mohon di respon melalui WA kak. Terimakasih.
Salam, @debbypusphita.

Ingehutayashop 1 <ingehutayashop1@gmail.com> 17 Juli 2018 06.57
Kepada: liza puspita <lizapuspita482@yahoo.com>

Dengan Hormat,

Menerangkan bahwa ananda yang bernama Liza Phuspita Deby dari Universitas Muhammadiyah Jember, telah kami setujui melakukan penelitian di toko kami Ingehutayashop pada 15 September 2017.

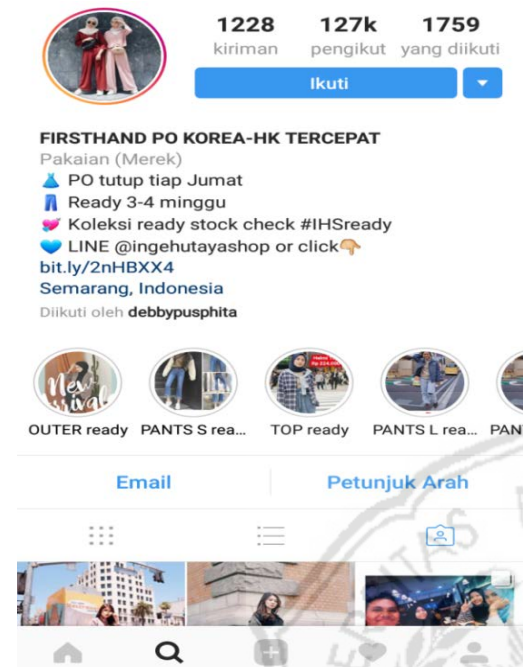
Demikian surat ini, dan atas kerja samanya saya sampaikan terimakasih.

Sincerely, July 17, 2018

Inge Putri H.

[Kutipan teks disembunyikan]

1.5 Dokumentasi



Dokumentasi Instagram @Ingehutayashop
Sumber : Innstagram @Ingehutayashop



Dokumentasi Owner @Ingehutayashop
Sumber : Instagram @Ingehutayashop



Dokumentasi Barang siap kirim
Sumber : Owner Inge



Dokumentasi Sandra Dewi sebagai *Celebrity endorse* dari @Ingehutayashop
Sumber : Instagram @Ingehutayashop



Dokumentasi Awkarin sebagai *Celebrity endorse* dari @Ingehutayashop

Sumber : Instagram @Ingehutayashop



89 suka
 ingehutayashop AYU JUMPSUIT IDR 208.000
 Size S-M-L-XL
 L96-97-98-99
 W74-78-82-86
 #ingejumpsuit #ingehutayatesti
 #ingehutayabestseller
 Lihat semua 8 komentar
 10 APRIL 2016

Dokumentasi Ayu Ting-ting sebagai *Celebrity endorse* dari @Ingehutayashop

Sumber : Instagram @Ingehutayashop



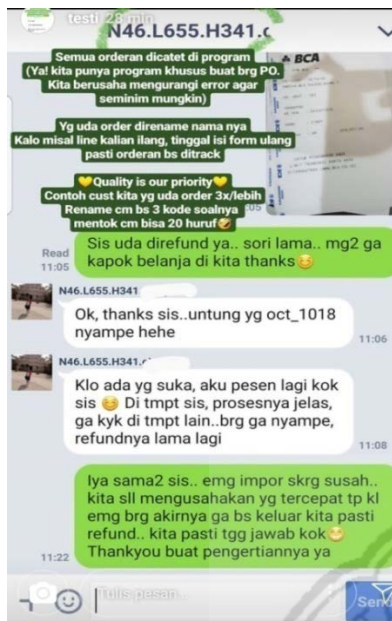
Dokumentasi Inge dengan Konsumen.

Sumber : Instagram @Ingehutayashop



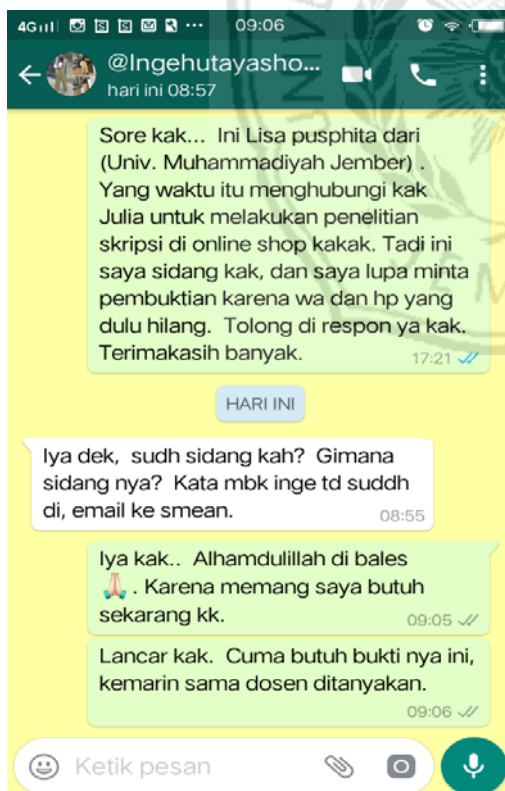
Dokumentasi Testi dari Pelanggan

Sumber : Online shop @Ingehutayashop



Dokumentasi Testi dari Pelanggan

Sumber : Online shop @Ingehutayashop



Dokumentasi izin penelitian

Sumber : Whatsapp Ingehutayashop



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI – PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Jl. Karimata no 49 – Jember - TLP (0331) 336728 FAX (0331) 337957

Website : www.manajemen.unmuhjember.ac.id

FORMULIR
REVISI UJIAN SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF

No. Dok : FM-00401 20003-08.

Judul

: Analisis Pengaruh e-SERVQUAL, Celebrity endorsement, dan e-word
terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus @ mechatayashop).

Peneliti

: Liza Pusphita Debby

NIM

: 1410411005

HARI/TGL: 16-7-18

No.	Penguji	Hal	Bagian yang direvisi (jika ada)	Tanda tangan awal	Tanda tangan akhir
1.	Ketua Penguji Bani		Kelewatkan penambahan Perubahan tabel + gambar yang ditulis. izin dari dosen		
2.	Anggota (Pembimbing 1) Maheni Ika Sari, SE. MM				
3.	Anggota (Pembimbing 2) Zohanes Gunawan, SE. MM.		Maka ambil dari Al Quran		