LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh e-*recovery service quality* terhadap *e-loyalty* pada marketplace *e-commerce* JD.ID

Assalamu'alaikum Wr. Wb perkenalkan, saya Rizky Fitria dari Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul "pengaruh *e-recovery service quality* terhadap *e-loyalty* pada *marketplace e-commerce* JD.ID (tinjauan teori layanan pemulihan seperti yang dilakukan oleh suatu situs belanja *online* ketika pelanggan menghadapi masalah ketika atau setelah membeli suatu produk dan teori yang nantinya akan melakukan pembelian berulang)
Jika Anda:

1. Warga kota Medan

2. Berusia minimal ≥ 17 tahun

3. Pernah melakukan pembelian atau minimal 2 kali transaksi pada aplikasi JD.ID
Kami mohon ketersediaan anda untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini sekitar 5-10 menit. Dengan link berikut ini:

https://forms.gle/nhTjRSEcx5vjdVGTA

Sebagai apresiasi atas bantuan anda, terdapat pula insentif berupa saldo OVO Rp.50.000,-untuk responden yang beruntung .
Saya mengucapkan terimakasih banyak atas ketersediaan anda untuk menjadi responden dari penelitian ini. Bantuan dari anda berkontribusi merealisasikan penelitian ini.
Semoga Allah mempermudah segala urusan anda, Amiin.
Jika anda memiliki saran dan pertanyaan mengenai penelitian ini dapat menghubungi kami melalui: E-mail: rizkifitriya50@gmail.com.

    a. SS   : Sangat Setuju
    b. S   : Setuju
    c. N   : Netral
    d. TS   : Tidak Setuju
    e. STS   : Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama lengkap   :

Jenis kelamin   ( ) Pria

                     ( ) Wanita

Usia   ( ) 17-21 Tahun

                     ( ) 22-26 Tahun

                     ( ) 27-31 Tahun

                     ( ) 32-36 Tahun

                     ( ) 37-41 Tahun

                     ( ) Lainnya

Pekerjaan   ( ) Aparatur Sipil Negara

                     ( ) Wiraswasta

                     ( ) Karyawan Swasta

                     ( ) Tenaga Pendidik

                     ( ) Pelajar/Mahasiswa

                     ( ) Mengurus Rumah Tangga

                     ( ) Lainnya...

Berapa frekuensi anda membeli barang pada *e-commerce*?

                     ( ) 1 kali/bulan

                     ( ) 2 kali/bulan

                     ( ) 3 kali/bulan

                     ( ) > 3 kali/bulan

Menurut anda, apa keuntungan berbelanja di JD.ID?

( ) Harga terjangkau

( ) Gratis ongkir

( ) Sering ada cashback

( ) Layanan penjualan memuaskan

( ) Fitur di *e-commerce* memuaskan

( ) Pilihan barang lengkap

( ) pembayaran mudah

( ) lainnya...

Apakah anda mengenal *e-commerce* JD.ID

( ) Ya

( ) Tidak

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (v) yang paling sesuai dengan pendapat saudara setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

No.	Skala	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Daftar pertanyaan

A. Variabel *e-recovery service quality*

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					
I	*Responsivenes*	SS	S	N	TS	STS	Skala
1	JD. ID segera menangani permasalahan konsumen.						Likert
2	Menawarkan jaminan *refund* barang dengan suatu alasan tertentu.						Likert
3	JD. ID memberikan informasi penanganan kepada konsumen ketika mengalami kegagalan transaksi.						Likert
	Compensation	SS	S	KS	TS	STS	
4	JD. ID memberikan konsumen kompensasi untuk masalah yang terjadi.						Likert
5	JD. ID memberikan kompensasi ketika produk / barang yang telah dipesan tidak diterima oleh konsumen.						Likert
6	Menjamin barang diterima oleh konsumen dengan baik sampai ke tempat tujuan.						Likert
	Contact	SS	S	KS	TS	STS	
7	JD. ID menyediakan informasi nomor telepon perusahaan.						Likert
8	memiliki bantuan melalui telepon atau penanganan secara *online*.						Likert
9	JD. ID memiliki perwakilan layanan pelanggan yang tersedia secara *online*.						Likert

B. Variabel *e-loyalty*

	E-loyalty	SS	S	KS	TS	STS	
10	Saya berminat untuk membeli dari *e-commerce* yang sama, produk yang sama maupun produk yang lain.						Likert
11	Menempatkan *e-commerce* ini menjadi pilihan utama saya saat ingin belanja maupun transaksi *online*.						Likert
12	Saya berniat untuk memberikan testimoni dan komentar positif pada *e-commerce* yang saya pakai ke pihak eksternal melalui media sosial maupun mulut ke mulut.						Likert

Lampiran 2 Uji Validitas

Hasil uji variabel X1 (r*esponsiveness*), X2 (*compensatio*n) dan X3 (*contact*)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTALX.1
X1.1	Pearson Correlation	1	,853**	,688**	,942**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,853**	1	,622**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,688**	,622**	1	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTALX.1	Pearson Correlation	,942**	,916**	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTALX.2
X2.1	Pearson Correlation	1	,551**	,562**	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,551**	1	,592**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,562**	,592**	1	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTALX.2	Pearson Correlation	,835**	,845**	,852**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOTALX.3
X3.1	Pearson Correlation	1	,694**	,664**	,881**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,694**	1	,706**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,664**	,706**	1	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTALX.3	Pearson Correlation	,881**	,902**	,886**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

Lampiran uji validitas
variabel *e-loyalty*(Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,653**	,649**	,872**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,653**	1	,712**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,649**	,712**	1	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL Y	Pearson Correlation	,872**	,887**	,892**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Lampiran 3 Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas *responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	3

Hasil uji reliabilitas *compensation*

Reliability Statistics

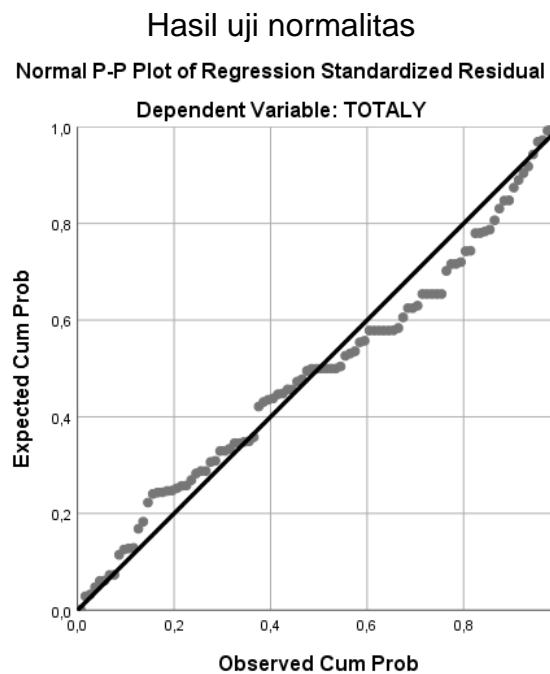| Cronbach's Alpha	N of Items
,798	3

Hasil uji reliabilitas *contact*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	3

Hasil Uji Reliabel *E-Loyalty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	3

Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: TOTALY

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,71575306
Most Extreme Differences	Absolute	,104
	Positive	,104
	Negative	-,087
Test Statistic		,104
Asymp. Sig. (2-tailed)		,010[c]
Exact Sig. (2-tailed)		,217
Point Probability		,000

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji heterosskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,037	,690		1,503	,136
	TOTALX.1	,327	,090	,357	3,629	,000
	TOTALX.2	,233	,107	,223	2,176	,032
	TOTALX.3	,325	,111	,318	2,916	,004

a. Dependent Variable: TOTALY

Hasil uji multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,037	,690		1,503	,136		
	TOTALX.1	,327	,090	,357	3,629	,000	,329	3,041
	TOTALX.2	,233	,107	,223	2,176	,032	,303	3,304
	TOTALX.3	,325	,111	,318	2,916	,004	,268	3,728

a. Dependent Variable: TOTALY

Lampiran 5 Uji Hipotesis

Hasil uji T coefficients
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,037	,690		1,503	,136
	X1	,327	,090	,357	3,629	,000
	X2	,233	,107	,223	2,176	,032
	X3	,325	,111	,318	2,916	,004

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji F
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	662,753	3	220,918	72,771	,000[b]
	Residual	291,437	96	3,036		
	Total	954,190	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Hasil uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833[a]	,695	,685	1,74236

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

Tebel yang digunakan dalam penelitian

Tabel r $_{Hitung}$

DISTRIBUSI NILAI r$_{tabel}$ SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	**0.361**	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Tabel F
Titik presentase distribusi F untuk probabilitas 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.	3.	3.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.

	45	59	20	96	81	70	61	55	49	45	41	38	35	33	31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.	3.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	1.	1.	1.

df	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	09	24	85	61	46	34	26	19	13	08	04	01	98	95	93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik presentase distribusi F untuk probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	dfuntukpembilang(N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85

57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik presentase distribusi F untuk probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	dfuntukpembilang(N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77

97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Tabel T hitung

df	Pr	0.25 / 0.50	0.10 / 0.20	0.05 / 0.10	0.025 / 0.050	0.01 / 0.02	0.005 / 0.010	0.001 / 0.002
	1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
	2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
	3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
	4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
	5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
	6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
	7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
	8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
	9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
	10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
	11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
	12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
	13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
	14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
	15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
	16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
	17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
	18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
	19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
	2	0.6869	1.3253	1.72472	2.08596	2.52798	2.8453	3.55181

df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
0	5	4				4	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

41-80

P	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001

df	r	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
	41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
	42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
	43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
	44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
	45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
	46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
	47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
	48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
	49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
	50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
	51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
	52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
	53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
	54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
	55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
	56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
	57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
	58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
	59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
	60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
	61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
	62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696

	63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
	64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
	65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
	66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
	67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
	68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
	69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
	70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
	71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
	72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
	73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
	74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
	75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
	76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
	77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
	78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
	79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
	80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

81-120

	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
	81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
	82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
	83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135

84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045

105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Rekapitulasi data hasil kuesioner

No.	Responsivness				Compensation			
	X1				X2			
	1	2	3	Total	1	2	3	Total
1	5	4	5	14	4	3	5	12
2	4	2	4	10	2	2	4	8
3	4	3	4	11	4	4	4	12
4	4	4	5	13	4	4	4	12
5	1	1	2	4	2	2	5	9
6	1	3	1	5	4	5	2	11
7	4	4	4	12	4	4	4	12
8	5	5	5	15	5	5	5	15
9	5	5	5	15	5	5	5	15
10	3	3	3	9	3	3	3	9
11	1	1	1	3	1	1	1	3
12	4	4	5	13	1	2	3	6
13	4	4	4	12	4	4	3	11
14	2	1	4	7	3	4	1	8
15	3	3	3	9	3	3	3	9
16	5	4	5	14	4	4	4	12
17	3	4	4	11	3	5	4	12
18	4	4	5	13	5	5	5	15
19	4	4	3	11	3	4	4	11
20	1	2	1	4	3	3	1	7
21	5	4	3	12	3	3	3	9
22	4	5	5	14	3	4	5	12
23	4	4	5	13	4	4	5	13
24	4	4	4	12	4	4	3	11
25	4	3	4	11	3	4	5	12
26	5	5	5	15	4	4	4	12
27	2	2	2	6	2	2	2	6
28	2	2	2	6	2	3	3	8
29	1	3	4	8	2	2	3	7
30	4	3	5	12	4	4	4	12
31	1	1	1	3	5	3	2	10
32	3	3	3	9	2	3	4	9
33	3	3	3	9	3	3	3	9
34	2	3	3	8	3	3	4	10
35	5	5	5	15	5	5	5	15

36	4	3	3	10	4	3	4	11
37	3	3	3	9	3	3	3	9
38	4	3	4	11	5	4	4	13
39	5	5	5	15	4	4	5	13
40	4	4	4	12	4	4	4	12
41	5	5	5	15	5	5	5	15
42	4	4	4	12	4	3	3	10
43	4	4	3	11	3	3	4	10
44	4	4	4	12	4	4	4	12
45	4	4	4	12	5	5	5	15
46	5	4	4	13	4	4	5	13
47	3	4	2	9	2	2	3	7
48	5	5	5	15	5	5	5	15
49	3	2	4	9	5	5	5	15
50	5	4	4	13	3	4	4	11
51	5	5	2	12	2	2	3	7
52	5	5	4	14	5	1	5	11
53	5	5	5	15	5	5	5	15
54	5	5	5	15	5	5	5	15
55	4	4	4	12	3	3	4	10
56	3	3	4	10	3	4	3	10
57	4	4	3	11	4	3	4	11
58	3	4	3	10	4	3	4	11
59	4	3	4	11	4	4	4	12
60	3	3	3	9	3	3	3	9
61	1	1	1	3	1	1	2	4
62	2	1	2	5	1	2	1	4
63	2	2	3	7	1	2	1	4
64	3	2	4	9	4	4	4	12
65	1	1	2	4	1	4	5	10
66	3	3	3	9	3	3	4	10
67	3	3	3	9	4	4	4	12
68	1	1	2	4	2	1	1	4
69	1	1	3	5	4	1	5	10
70	1	1	2	4	2	1	1	4
71	1	1	1	3	1	2	2	5
72	4	4	4	12	4	4	4	12
73	4	4	4	12	5	1	2	8
74	4	3	3	10	3	3	4	10
75	5	5	1	11	1	5	5	11
76	1	1	5	7	5	1	5	11
77	4	5	5	14	5	5	5	15
78	5	3	5	13	3	5	5	13

79	5	5	5	15	4	4	5	13
80	4	4	4	12	4	4	4	12
81	4	4	5	13	4	4	5	13
82	4	4	4	12	4	4	4	12
83	1	1	1	3	1	1	1	3
84	4	4	3	11	3	4	4	11
85	4	4	3	11	3	4	3	10
86	3	5	4	12	4	3	3	10
87	4	4	4	12	4	4	4	12
88	5	5	5	15	5	5	5	15
89	3	3	3	9	3	3	3	9
90	4	4	4	12	3	4	4	11
91	4	3	5	12	4	4	5	13
92	4	4	4	12	4	4	4	12
93	3	4	4	11	4	4	4	12
94	3	4	5	12	3	4	4	11
95	4	4	4	12	4	4	4	12
96	3	3	3	9	3	3	3	9
97	4	3	4	11	5	5	5	15
98	5	5	5	15	5	4	4	13
99	5	5	5	15	4	5	5	14
100	5	4	4	13	4	4	4	12

Contact				E-loyalty			
X3				Y			
1	2	3	Total	1	2	3	Total
4	4	5	13	4	5	5	14
4	2	2	8	2	2	4	8
4	4	5	13	4	3	5	12
4	4	4	12	4	4	4	12
3	2	5	10	1	3	1	5
2	5	5	12	5	5	4	14
3	4	3	10	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	4	12	3	3	3	9
1	1	1	3	1	1	1	3
4	5	4	13	2	3	3	8
5	5	4	14	4	3	4	11
1	1	1	3	2	1	2	5
3	3	3	9	3	3	3	9
4	5	4	13	4	4	4	12
4	3	4	11	4	5	4	13
5	5	5	15	5	5	5	15
4	3	3	10	4	4	3	11
4	3	1	8	1	2	2	5
3	3	5	11	3	4	4	11
5	5	5	15	4	4	5	13
5	5	5	15	4	4	5	13
4	4	4	12	4	4	4	12
4	5	4	13	5	5	3	13
5	5	5	15	5	5	5	15
2	2	2	6	2	2	2	6
3	2	2	7	2	2	2	6
3	3	4	10	4	2	3	9
4	4	3	11	3	2	5	10
2	2	5	9	2	2	3	7
4	4	4	12	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	4	2	3	9
5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	4	12	4	2	4	10
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	5	13	4	3	5	12
4	4	5	13	4	4	4	12

4	4	4	12	5	5	5	15
5	5	5	15	3	3	3	9
4	4	4	12	4	3	3	10
4	3	3	10	3	3	3	9
3	3	3	9	4	3	3	10
5	4	5	14	4	5	5	14
5	5	4	14	5	5	4	14
2	3	3	8	2	2	3	7
4	5	5	14	5	5	5	15
5	5	4	14	4	3	5	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	5	12	3	4	5	12
1	5	5	11	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	15	1	5	5	11
4	4	4	12	3	4	4	11
4	4	5	13	4	4	4	12
3	4	3	10	4	4	3	11
3	4	3	10	3	4	3	10
3	4	4	11	4	3	4	11
3	3	3	9	3	2	2	7
2	1	2	5	3	2	2	7
2	1	2	5	1	2	1	4
3	2	2	7	1	2	1	4
4	4	4	12	3	4	3	10
1	1	2	4	1	2	1	4
3	3	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	2	3	4	9
2	2	2	6	2	2	1	5
5	1	4	10	5	4	2	11
1	2	1	4	4	4	3	11
2	2	2	6	1	2	1	4
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	5	4	4	13
4	4	3	11	4	4	4	12
2	2	4	8	5	4	5	14
5	5	5	15	1	5	5	11
5	3	5	13	5	5	5	15
5	4	4	13	3	4	3	10
5	5	5	15	4	5	5	14
4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	5	14	4	5	4	13
4	4	4	12	4	4	4	12

1	1	1	3	1	1	1	3
4	4	4	12	2	3	4	9
4	4	4	12	4	4	5	13
3	3	3	9	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15
3	3	3	9	3	3	3	9
4	5	4	13	3	4	4	11
5	4	4	13	4	3	2	9
5	5	4	14	4	4	4	12
4	3	4	11	4	3	4	11
3	5	3	11	3	5	3	11
4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	9	2	3	3	8
3	4	4	11	4	2	3	9
4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	4	12	4	3	3	10