

# LAMPIRAN 1

## KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.  
Salam sejahtera untuk kita semua.

Perkenalkan saya mahasiswi tingkat akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saat ini saya melaksanakan penelitian yang berjudul ” Pengaruh *E-payment* dan *E-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee Food Di Kota Surabaya” . Penelitian tersebut bertujuan untuk memenuhi syarat mencapai gelar sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis.

Sehubungan dengan hal itu, kami mohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Bantuan dari Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini.

Atas bantuan dan perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Peneliti :

Elviana Yunitasari

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Apakah anda pernah melakukan pembelian makanan pada aplikasi shopee food minimal 2x dengan menggunakan metode pembayaran shoope pay?  
( ) Ya ( ) Tidak

Jika saudara pernah melakukan pembelian tersebut maka lanjutkan pertanyaan kuisisioner berikut ini

Usia :

- 17-25 tahun
- 26-35 tahun
- 36-45 tahun
- > 45 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Jenis Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan / Pegawai Swasta
- Karyawan / Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Lainnya (sebutkan)

Pendapatan Setiap Bulan :

- < 1 juta
- 1 juta - < 3 juta
- 3 juta - < 5 juta
- > 5 juta

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
E-Payment (X <sub>1</sub> )						
1	<b>(Indicator : Independensi)</b> SHOPEE PAY memudahkan saya melakukan transaksi pembayaran tanpa harus terikat dengan aplikasi yang lain					
2	<b>(Indicator : Interoperabilitas)</b> SHOPEE PAY sudah dapat terhubung dengan baik terhadap platform (dasar untuk menjalankan sistem yang akan digunakan) yang sudah terstandarisasi					
3	<b>(Indicator : Portabilitas)</b>					

	SHOPEE PAY sudah terintegasi dengan sangat baik sehingga mudah beroperasi/bertransaksi dimanapun dan kapanpun					
4	<b>(Indicator : Keamanan)</b> SHOPEE PAY memiliki sistem keamanan yang sudah dilengkapi dengan digital signature (kode identifikasi) yang dapat menjamin akuntabilitas system					
5	<b>(Indicator : Anonimitas)</b> SHOPEE PAY memberikan jaminan atas kerahasiaan data pribadi saya sehingga terjaga dengan baik					
6	<b>(Indicator : Divisibility)</b> SHOPEE PAY memberikan nilai minimum dan maksimum dalam setiap transaksi yang dapat dipilih dan diketahui dengan sangat mudah					
7	<b>(Indicator : Biaya Transaksi)</b> SHOPEE PAY memberikan biaya transaksi yang cukup murah dan tidak membebani pengguna					
E-Service Quality (X <sub>2</sub> )						
8	<b>(Indicator : Efisiensi)</b> SHOPEE FOOD memiliki tampilan menu yang memadai dan memudahkan saya dalam melakukan pemesanan					
9	<b>(Indicator : Realibilitas)</b> SHOPEE FOOD memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna					
10	<b>(Indicator : Fullfilment)</b>					

	SHOPEE FOOD memberikan prosedur pelayanan terkait ketersediaan stock barang/makanan serta pengiriman produk dengan sangat cepat dan akurat					
11	<b>(Indicator : Privasi)</b> SHOPEE FOOD memberikan keamanan pada data privasi saya saat melakukan pembelian makanan					
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>						
12	<b>(Indicator : Perasaan Puas)</b> Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SHOPEE FOOD					
13	<b>(Indicator : Terpenuhinya Harapan Pelanggan)</b> Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh SHOPEE FOOD karena sesuai dengan harapan pelanggan					
14	<b>(Indicator : Selalu Membeli Produk)</b> Saya merasa puas menggunakan jasa SHOPEE FOOD, dan akan melakukan pembelian kembali					

# **LAMPIRAN 2**

**Tabel Pernyataan *E-Payment* (X1) Keseluruhan Responden**

No	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah	Bobot	Hasil
		SS	S	CK	TS	STS			
1	SHOPEE PAY memudahkan saya melakukan transaksi pembayaran tanpa harus terikat dengan aplikasi yang lain	26	61	13	0	0	413	4.13	Setuju
2	SHOPEE PAY sudah dapat terhubung dengan baik terhadap platform (dasar untuk menjalankan sistem yang akan digunakan) yang sudah terstandarisasi	23	65	12	0	0	411	4.11	Setuju
3	SHOPEE PAY sudah terintegrasi dengan sangat baik sehingga mudah	25	65	10	0	0	415	4.15	Setuju

	beroperasi/be rtransaksi dimanapun dan kapanpun								
4	SHOPEE PAY memiliki sistem keamanan yang sudah dilengkapi dengan digital signature (kode identifikasi) yang dapat menjamin akuntabilitas system	29	64	7	0	0	422	4.22	Sangat Setuju
5	SHOPEE PAY memberikan jaminan atas kerahasiaan data pribadi saya sehingga terjaga dengan baik	25	64	11	0	0	414	4.14	Setuju
6	SHOPEE PAY memberikan nilai minimum dan maksimum	26	63	10	1	0	414	4.14	Setuju



	dalam setiap transaksi yang dapat dipilih dan diketahui dengan sangat mudah								
7	SHOPEE PAY memberikan biaya transaksi yang cukup murah dan tidak membebani pengguna	25	60	15	0	0	410	4.10	Setuju

**Tabel Pernyataan *E-Service Quality* (X2) Keseluruhan Responden**

No	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah	Bobot	Hasil
		SS	S	CK	TS	STS			
1	SHOPEE FOOD memiliki tampilan menu yang memadai dan memudahkan saya dalam melakukan pemesanan	19	70	11	0	0	408	4.08	Setuju
2	SHOPEE FOOD memberikan	20	70	10	0	0	410	4.10	Setuju

	informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna								
3	SHOPEE FOOD memberikan prosedur pelayanan terkait ketersediaan stock barang/makanan serta pengiriman produk dengan sangat cepat dan akurat	20	66	13	1	0	405	4.05	Setuju
4	SHOPEE FOOD memberikan keamanan pada data privasi saya saat melakukan pembelian makanan	22	61	16	0	0	402	4.02	Setuju

**Tabel Pernyataan Kepuasan Pelanggan (Y) Keseluruhan Responden**

No	Item Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah	Bobot	Hasil
		SS	S	CK	TS	STS			
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SHOPEE FOOD	29	62	9	0	0	420	4.20	Setuju
2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh SHOPEE FOOD karena sesuai dengan harapan pelanggan	24	62	14	0	0	410	4.10	Setuju
3	Saya merasa puas menggunakan jasa SHOPEE FOOD, dan akan melakukan pembelian kembali	25	59	16	0	0	409	4.09	Setuju

**Tabulasi Data Responden Variabel E-Payment (X1)**

No	Pernyataan							Total Score	Rata-Rata Score
	1	2	3	4	5	6	7		
1.	4	4	4	4	4	2	4	26	3.71
2.	5	5	5	5	5	4	4	33	4.71

3.	3	4	4	4	4	5	5	29	4.14
4.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
5.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
6.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
7.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
8.	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
9.	5	3	5	4	4	4	4	29	4.14
10.	4	4	4	4	5	5	3	29	4.14
11.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
12.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
13.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
14.	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
15.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
16.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
17.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
18.	5	4	5	4	4	5	4	31	4.43
19.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
20.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
21.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
22.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
23.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
24.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
25.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
26.	5	5	5	4	4	4	4	31	4.43
27.	5	5	5	3	4	4	5	31	4.43
28.	4	5	5	5	4	4	4	31	4.43
29.	3	4	4	4	3	3	5	26	3.71
30.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
31.	4	4	5	5	4	4	5	31	4.43
32.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
33.	4	5	4	4	4	4	5	30	4.29
34.	4	3	4	4	4	4	3	26	3.71
35.	4	4	4	3	4	3	5	27	3.86
36.	4	3	4	4	4	5	4	28	4.00
37.	5	5	4	4	4	4	3	29	4.14
38.	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
39.	5	4	4	4	3	3	3	26	3.71

40.	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
41.	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
42.	3	4	4	5	4	4	4	28	4.00
43.	4	4	3	5	4	5	4	29	4.14
44.	5	5	5	5	4	5	5	34	4.86
45.	5	4	4	4	4	4	4	29	4.14
46.	4	4	3	5	4	4	4	28	4.00
47.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
48.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
49.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
50.	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
51.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
52.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
53.	4	4	4	5	5	4	4	30	4.29
54.	4	4	4	4	5	4	4	29	4.14
55.	4	4	4	4	3	3	3	25	3.57
56.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
57.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
58.	4	4	4	4	4	5	5	30	4.29
59.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
60.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
61.	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
62.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
63.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
64.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
65.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
66.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
67.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
68.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
69.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
70.	5	5	5	5	4	4	5	33	4.71
71.	3	4	4	4	4	5	3	27	3.86
72.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
73.	4	4	3	4	3	4	4	26	3.71
74.	3	3	4	3	4	3	3	23	3.29
75.	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
76.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00

77.	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
78.	4	4	4	5	5	3	3	28	4.00
79.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
80.	4	3	4	4	5	5	4	29	4.14
81.	3	3	3	4	3	3	4	23	3.29
82.	5	5	5	5	4	4	5	33	4.71
83.	5	4	4	5	5	4	4	31	4.43
84.	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
85.	5	4	4	4	4	4	4	29	4.14
86.	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
87.	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
88.	3	4	4	5	4	5	5	30	4.29
89.	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
90.	3	4	4	5	5	5	4	30	4.29
91.	4	4	5	5	4	4	4	30	4.29
92.	4	5	4	5	5	4	4	31	4.43
93.	5	4	5	5	5	5	4	33	4.71
94.	3	3	3	4	3	3	3	22	3.14
95.	4	3	5	3	5	4	4	28	4.00
96.	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29
97.	3	3	3	3	3	3	3	21	3.00
98.	3	3	4	4	5	4	5	28	4.00
99.	5	5	3	4	4	4	4	29	4.14
100.	4	4	3	4	4	4	4	27	3.86
<b>JUMLAH</b>								2897	413.86
<b>Rata-Rata Score = <math>413.86 : 100 = 4.13</math></b>									

**Tabulasi Data Responden**  
**Variabel *E-Service Quality* (X2)**

No	Pernyataan				Total Score	Rata-Rata Score
	8	9	10	11		
1.	4	4	4	4	16	4.00
2.	5	5	4	5	19	4.75

3.	4	4	4	4	16	4.00
4.	4	4	4	4	16	4.00
5.	4	4	4	4	16	4.00
6.	4	4	5	5	18	4.50
7.	5	5	5	5	20	5.00
8.	5	5	5	5	20	5.00
9.	4	4	3	4	15	3.75
10.	4	4	4	5	17	4.25
11.	4	4	4	4	16	4.00
12.	4	4	4	4	16	4.00
13.	4	4	4	4	16	4.00
14.	5	3	3	3	14	3.50
15.	4	4	4	4	16	4.00
16.	5	5	5	5	20	5.00
17.	4	4	4	4	16	4.00
18.	4	4	4	4	16	4.00
19.	4	4	4	4	16	4.00
20.	4	4	4	4	16	4.00
21.	4	4	4	4	16	4.00
22.	4	4	4	4	16	4.00
23.	4	4	4	4	16	4.00
24.	4	4	4	4	16	4.00
25.	4	4	2	4	14	3.50
26.	5	5	5	5	20	5.00
27.	5	5	5	5	20	5.00
28.	4	3	3	4	14	3.50
29.	4	4	4	3	15	3.75
30.	5	5	5	5	20	5.00
31.	5	5	4	5	19	4.75
32.	4	4	4	4	16	4.00
33.	4	4	5	5	18	4.50
34.	3	3	3	4	13	3.25
35.	5	5	4	4	18	4.50
36.	4	4	4	4	16	4.00
37.	4	4	4	4	16	4.00
38.	4	4	4	3	15	3.75
39.	4	4	4	3	15	3.75

40.	3	3	3	3	12	3.00
41.	3	4	3	3	13	3.25
42.	4	4	4	4	16	4.00
43.	5	4	4	4	17	4.25
44.	4	4	4	4	16	4.00
45.	4	4	4	4	16	4.00
46.	4	4	4	4	16	4.00
47.	5	5	5	5	20	5.00
48.	5	5	5	5	20	5.00
49.	4	4	4	4	16	4.00
50.	3	4	3	3	13	3.25
51.	4	5	5	4	18	4.50
52.	4	4	4	4	16	4.00
53.	4	4	4	4	16	4.00
54.	4	4	4	4	16	4.00
55.	4	4	4	3	15	3.75
56.	3	3	3	3	12	3.00
57.	4	4	4	4	16	4.00
58.	4	5	4	4	17	4.25
59.	4	4	4	4	16	4.00
60.	4	4	4	4	16	4.00
61.	4	4	4	4	16	4.00
62.	4	4	4	4	16	4.00
63.	4	4	4	4	16	4.00
64.	4	4	4	4	16	4.00
65.	4	4	4	4	16	4.00
66.	4	4	4	4	16	4.00
67.	4	4	4	4	16	4.00
68.	4	4	4	4	16	4.00
69.	5	5	5	5	20	5.00
70.	4	4	5	4	17	4.25
71.	4	5	4	4	17	4.25
72.	5	5	5	5	20	5.00
73.	4	4	4	3	15	3.75
74.	3	3	3	4	13	3.25
75.	5	5	5	5	20	5.00
76.	4	4	4	4	16	4.00



77.	5	4	4	4	17	4.25
78.	4	4	4	5	17	4.25
79.	4	4	4	4	16	4.00
80.	4	4	4	4	16	4.00
81.	3	4	4	3	14	3.50
82.	4	4	4	4	16	4.00
83.	3	4	3	4	14	3.50
84.	5	5	5	5	20	5.00
85.	3	3	3	3	12	3.00
86.	4	4	4	3	15	3.75
87.	4	4	5	4	17	4.25
88.	3	3	4	5	15	3.75
89.	4	4	4	4	16	4.00
90.	4	4	5	3	16	4.00
91.	4	4	4	5	17	4.25
92.	4	5	5	5	19	4.75
93.	5	4	4	5	18	4.50
94.	4	4	4	3	15	3.75
95.	4	4	3	4	15	3.75
96.	4	5	5	3	17	4.25
97.	3	3	3	3	12	3.00
98.	4	4	4	4	16	4.00
99.	4	3	4	4	15	3.75
100.	4	4	4	4	16	4.00
<b>JUMLAH</b>					1628	407
<b>Rata-Rata Score = <math>407 : 100 = 4.07</math></b>						

**Tabulasi Data Responden  
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No	Pernyataan			Total Score	Rata-Rata Score
	12	13	14		
1.	4	4	4	12	4.00
2.	5	4	5	14	4.67

3.	4	4	5	13	4.33
4.	4	4	4	12	4.00
5.	4	4	4	12	4.00
6.	5	4	4	13	4.33
7.	5	5	5	15	5.00
8.	5	5	5	15	5.00
9.	4	4	4	12	4.00
10.	4	4	4	12	4.00
11.	4	4	4	12	4.00
12.	4	4	4	12	4.00
13.	4	4	4	12	4.00
14.	3	3	3	9	3.00
15.	4	4	4	12	4.00
16.	5	5	5	15	5.00
17.	4	4	4	12	4.00
18.	4	4	4	12	4.00
19.	4	4	4	12	4.00
20.	4	4	4	12	4.00
21.	4	4	4	12	4.00
22.	4	4	4	12	4.00
23.	4	4	4	12	4.00
24.	4	4	4	12	4.00
25.	4	4	3	11	3.67
26.	5	5	5	15	5.00
27.	5	4	5	14	4.67
28.	3	3	3	9	3.00
29.	4	4	4	12	4.00
30.	5	5	5	15	5.00
31.	5	5	5	15	5.00
32.	4	4	4	12	4.00
33.	5	4	4	13	4.33
34.	4	4	3	11	3.67
35.	4	4	4	12	4.00
36.	5	5	5	15	5.00
37.	4	5	4	13	4.33
38.	4	4	4	12	4.00
39.	4	4	4	12	4.00

40.	3	3	3	9	3.00
41.	3	3	3	9	3.00
42.	4	4	3	11	3.67
43.	4	4	4	12	4.00
44.	5	5	5	15	5.00
45.	4	4	4	12	4.00
46.	4	4	4	12	4.00
47.	5	5	5	15	5.00
48.	5	5	5	15	5.00
49.	4	4	4	12	4.00
50.	4	3	4	11	3.67
51.	5	4	4	13	4.33
52.	4	4	4	12	4.00
53.	4	4	4	12	4.00
54.	5	4	4	13	4.33
55.	3	3	3	9	3.00
56.	5	5	5	15	5.00
57.	4	4	4	12	4.00
58.	5	4	4	13	4.33
59.	4	4	4	12	4.00
60.	4	4	4	12	4.00
61.	4	4	4	12	4.00
62.	4	4	4	12	4.00
63.	4	4	4	12	4.00
64.	4	4	4	12	4.00
65.	4	4	4	12	4.00
66.	4	4	4	12	4.00
67.	4	3	3	10	3.33
68.	4	4	4	12	4.00
69.	5	5	5	15	5.00
70.	5	5	5	15	5.00
71.	5	4	5	14	4.67
72.	5	5	5	15	5.00
73.	4	4	3	11	3.67
74.	3	3	3	9	3.00
75.	5	5	5	15	5.00
76.	4	4	4	12	4.00

77.	5	4	4	13	4.33
78.	4	4	4	12	4.00
79.	3	3	3	9	3.00
80.	4	5	4	13	4.33
81.	3	3	3	9	3.00
82.	4	4	4	12	4.00
83.	4	4	4	12	4.00
84.	5	5	5	15	5.00
85.	4	4	4	12	4.00
86.	4	3	5	12	4.00
87.	4	3	4	11	3.67
88.	5	5	5	15	5.00
89.	4	5	5	14	4.67
90.	4	5	4	13	4.33
91.	4	5	5	14	4.67
92.	5	4	4	13	4.33
93.	4	4	4	12	4.00
94.	4	4	4	12	4.00
95.	4	5	5	14	4.67
96.	4	4	3	11	3.67
97.	3	3	3	9	3.00
98.	5	5	4	14	4.67
99.	4	4	3	11	3.67
100.	4	3	4	11	3.67
<b>JUMLAH</b>				1238	412.68
<b>Rata-Rata Score = <math>412.68 : 100 = 4.12</math></b>					

# **LAMPIRAN 3**

**Hasil Uji Validitas  
E-Payment (X1)**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.621*	.836*	.465*	.711*	.492*	.266	.806*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.000	.004	.141	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.2	Pearson Correlation	.621*	1	.706*	.620*	.670*	.453*	.511*	.830*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.009	.003	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.3	Pearson Correlation	.836*	.706*	1	.656*	.607*	.504*	.546*	.884*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.4	Pearson Correlation	.465*	.620*	.656*	1	.710*	.480*	.437*	.788*
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000	.005	.012	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.5	Pearson Correlation	.711*	.670*	.607*	.710*	1	.700*	.241	.848*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.183	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.6	Pearson Correlation	.492*	.453*	.504*	.480*	.700*	1	.297	.732*
	Sig. (2-tailed)								
	N	32	32	32	32	32	32	32	32

	Sig. (2-tailed)	.004	.009	.003	.005	.000		.099	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
	Pearson Correlation	.266	.511*	.546*	.437*	.241	.297	1	.593*
X1.	Sig. (2-tailed)	.141	.003	.001	.012	.183	.099		.000
7	N	32	32	32	32	32	32	32	32
	Pearson Correlation	.806*	.830*	.884*	.788*	.848*	.732*	.593*	1
TO	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
TA	N	32	32	32	32	32	32	32	32
L									

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

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

### **Hasil Uji Reliabilitas E-Payment (X1)**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	7

**Hasil Uji Validitas**  
***E-Service Quality (X2)***

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X3.3	X4.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.701**	.468**	.591**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.000	.000
	N	32	32	32	32	32
X2.2	Pearson Correlation	.701**	1	.687**	.796**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32
X3.3	Pearson Correlation	.468**	.687**	1	.637**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32
X4.4	Pearson Correlation	.591**	.796**	.637**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32
TOTAL	Pearson Correlation	.774**	.924**	.843**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32

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



**Hasil Uji Reliabilitas**  
*E-Service Quality (X2)*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	4

**Hasil Uji Validitas**  
**Kepuasan Pelanggan (Y)**  
**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.845**	.856**	.955**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32
Y.2	Pearson Correlation	.845**	1	.803**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32
Y.3	Pearson Correlation	.856**	.803**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32
TOTAL	Pearson Correlation	.955**	.929**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32

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

**Hasil Uji Reliabilitas  
Kepuasan Pelanggan (Y)**

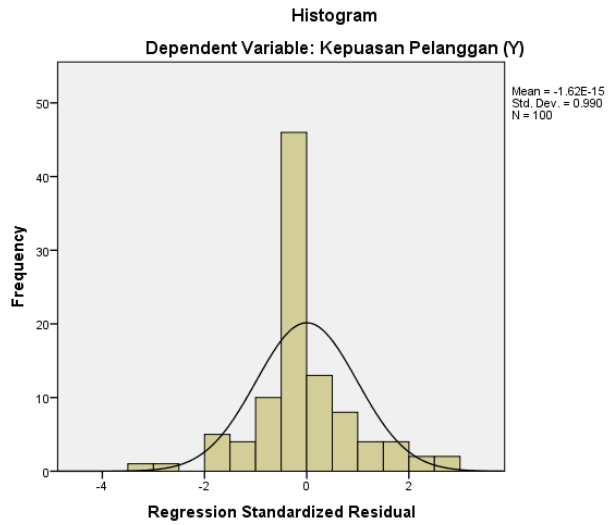
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	3

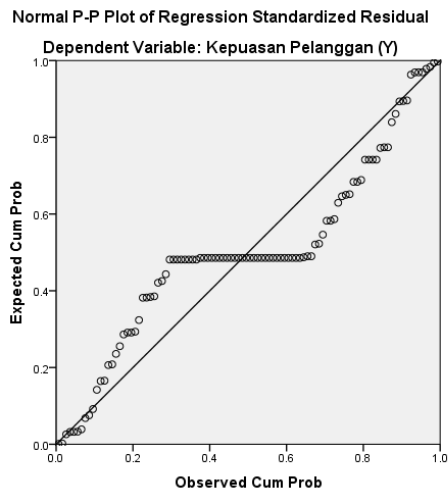
# **LAMPIRAN 4**

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Normalitas Histogram



### Hasil Uji Normalitas P-Plot



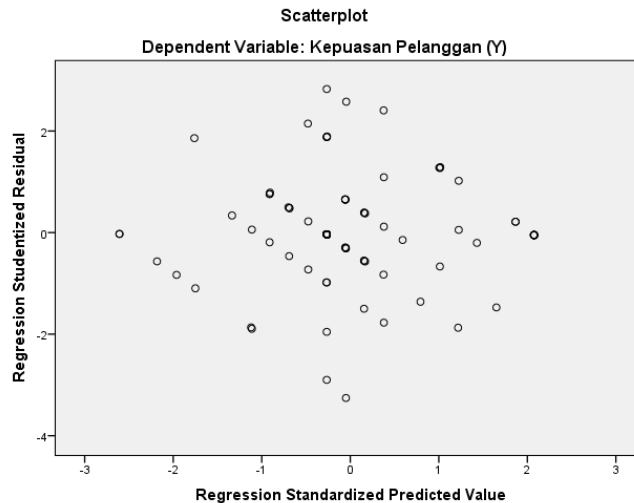
## Hasil Uji Multikolonieritas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.002	.342		-.007	.994		
E-Payment (X1)	.640	.109	.520	5.862	.000	.519	1.925
E-Service Quality (X2)	.364	.101	.320	3.605	.000	.519	1.925

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

## Hasil Uji Heteroskedastisitas



# **LAMPIRAN 5**

### Hasil Uji Analisis Linear Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.002	.342		-.007	.994
1 E-Payment (X1)	.640	.109	.520	5.862	.000
1 E-Service Quality (X2)	.364	.101	.320	3.605	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

### Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji - R<sup>2</sup>)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 <sup>a</sup>	.603	.595	.35118

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality (X2), E-Payment (X1)

### Uji Parsial (Uji – t)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.002	.342		-.007	.994
1 E-Payment (X1)	.640	.109	.520	5.862	.000
1 E-Service Quality (X2)	.364	.101	.320	3.605	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

### Uji Simultan (Uji - F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.199	2	9.099	73.782	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	11.963	97	.123		
1 Total	30.161	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), E-Service Quality (X2), E-Payment (X1)



# **LAMPIRAN 6**

## Jadwal Bimbingan

N I M	1121800010 - Elviana Yunitasari
Nama Mahasiswa	Elviana Yunitasari
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Niaga Semester : 8

[Skripsi](#)
[Bimbingan](#)
[Jurnal Ilmiah](#)
[Seminar Proposal](#)
[Syarat Sidang](#)

Bimbingan			
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan
1	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Proposal	4 Apr 2022
2	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Revisi Bab 1	7 Apr 2022
3	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Acc Bab 1	13 Apr 2022
4	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Revisi Bab 2	21 Apr 2022
5	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 1	22 Apr 2022
6	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Acc Bab 2	25 Apr 2022
7	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Revisi Bab 2	2 Mei 2022
8	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Revisi Bab 3	20 Mei 2022
9	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Acc Bab 3	23 Mei 2022
10	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Revisi Quesioner	24 Mei 2022
11	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Acc Quesioner	27 Mei 2022
12	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 2	27 Mei 2022
13	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 3	27 Mei 2022
14	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Quesioner	6 Jun 2022
15	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Revisi Bab 4 dan 5	13 Jun 2022
16	0728046901 - Dra. Awin Mulyati, M.M.	Acc Bab 4 dan 5	13 Jun 2022
17	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Revisi Bab 4 dan 5	14 Jun 2022
18	0701016301 - Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.	Acc Bab 4 dan 5	15 Jun 2022

# **LAMPIRAN 7**



**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama : Elviana Yunitasari 1121800010  
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Perbaiki sesuai saran

Surabaya, 01/07/2022 15:38:31

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dra. Sri Andayani, MM)

Dosen Penguji,

(Dra. Sri Andayani, MM)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :Elviana Yunitasari 1121800010  
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Tidak ada revisi

Surabaya, 01/07/2022 14:25:15

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

(Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP)

Dosen Penguji,

(Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :


NBI dan Nama : Elviana Yunitasari 1121800010  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :


No	Keterangan Revisi
	Tidak ada revisi

Surabaya, 05/07/2022 10:43:44

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
(DRS. AGUNG PUJIANTO, MM)

Dosen Penguji,

  
(DRS. AGUNG PUJIANTO, MM)

# LAMPIRAN 8

## PENGARUH E-PAYMENT DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE FOOD DI KOTA SURABAYA

### ORIGINALITY REPORT

<b>13%</b> SIMILARITY INDEX	<b>13%</b> INTERNET SOURCES	<b>3%</b> PUBLICATIONS	<b>11%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</b> Student Paper	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repository.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universitas Merdeka Malang</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>idtesis.com</b> Internet Source	<b>2%</b>