

## LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMENT

No	Variabel	Aspek	Indikator	Sumber	Jenis Instrument	Jenis Data	Skala Data	Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan
1	<i>Effectiveness</i>	Konten, Penyusunan dan Kemudahan dalam Membaca	Kemudahan membaca dan menemukan informasi	Rahma (2016) dan (Vatankhah, et al. 2014, Rahma, 2016.)	Kuesioner	Kuantitatif	1-5	1-2	9
		Navigasi dan <i>link</i>	Kesesuaian link dan navigasi		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	3-5	
		Desain Antarmuka	Antarmuka yang digunakan		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	6	
		Kinerja	Kemampuan response dan petunjuk <i>website</i>		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	7-9	
2	<i>Efficiency</i>	Konten, Penyusunan dan Kemudahan	Kesesuaian tampilan web tanpa scroll	Rahma (2016) dan (Vatankhah,	Kuesioner	Kuantitatif	1-5	10	6

No	Variabel	Aspek	Indikator	Sumber	Jenis Instrument	Jenis Data	Skala Data	Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan
		dalam Membaca		et al. 2014, Rahma, 2016.)					
		Navigasi dan link	Perpindahan link dan pop-up pada <i>website</i>		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	11-12	
		Desain Antarmuka	Animasi <i>website</i>		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	13	
		Kinerja	Response <i>website</i>		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	14-15	
3	<i>Satisfaction</i>	Konten, Penyusunan dan Kemudahan dalam membaca	Konten yang terorganisir dan <i>up to date</i>	Rahma (2016) dan (Vatankhah, et al. 2014, Rahma, 2016.)	Kuesioner	Kuantitatif	1-5	16-18	8
		Navigasi dan <i>Link</i>	Pemeliharaan <i>link</i>		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	19	
		Desain Antar Muka	Kenyamanan antarmuka dan		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	20-23	

No	Variabel	Aspek	Indikator	Sumber	Jenis Instrument	Jenis Data	Skala Data	Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan
			tampilan yang konsisten						
		Kinerja	Perlakuan pada <i>link</i> yang sudah/belum dikunjungi		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	24	
4	Retensi Pelanggan	<i>Increasing Purchases as Tenure Grow</i>	Rasa aman, nyaman dan kunjungan kembali pengguna	(Buttle, 2009)	Kuesioner	Kuantitatif	1-5	25-26	5
		<i>Premium Prices</i>	Penggunaan promosi		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	27	
		<i>Customer Refferals</i>	Menyarankan orang lain untuk mengunjungi <i>website</i>		Kuesioner	Kuantitatif	1-5	28-29	

## LAMPIRAN B KUESIONER SEBELUM *JUDGMENTAL EXPERTS*

### PETUNJUK PENGISIAN

---

1. Berilah tanda centang (√) pada jawaban anda
2. Kuesioner ini berisi daftar pernyataan penelitian. Ahli akan menilai pernyataan sesuai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.
3. Terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat digunakan ahli untuk melakukan penilaian, yaitu:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju
  - 2 = Tidak Setuju
  - 3 = Cukup Setuju
  - 4 = Setuju
  - 5 = Sangat Setuju

4. Contoh :

No	Pernyataan	Jawaban				
1	Saya dapat dengan mudah menemukan produk yang saya inginkan di website JD.id	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Artinya : Pengguna menyetujui pernyataan tentang mudahnya menemukan produk yang diinginkan pada website JD.id.

## DAFTAR PERNYATAAN PENELITIAN

No	Pernyataan	Kualitas Pernyataan					Komentar
1	Saya dapat dengan mudah menemukan produk yang saya inginkan di situs JD.id.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
2	Konten situs JD.id dapat dibaca dengan mudah.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
3	Situs JD.id menyediakan tautan ( <i>link</i> ) untuk informasi yang diinginkan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
4	Dalam situs JD.id saya dapat dengan mudah mengetahui keberadaan saya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
5	Navigasi kategori dalam situs JD.id mudah dikenali.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
6	Situs JD.id memberikan kemudahan pencarian informasi.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
7	Jika saya memilih salah satu kategori dalam situs JD.id, maka situs JD.id akan merespon tindakan saya dengan masuk ke halaman kategori tersebut.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
8	Situs JD.id mudah dipelajari cara pengoperasiannya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
9	Kategori yang ada pada situs JD.id cukup lengkap.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
10	Saya tidak perlu scroll ke kiri dan kanan saat membaca websie JD.id.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	

11	Saya dengan mudah menggunakan navigasi yang ada pada website JD.id.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Saya tidak menemukan banyak iklan ( <i>pop-up</i> ) tidak relevan dalam situs JD.id	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Situs JD.id tidak menampilkan animasi yang mengganggu kenyamanan saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Situs JD.id tampil cepat saat ingin diakses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Situs JD.id dapat diakses dimana saja dan secara terus-menerus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Situs JD.id memberikan informasi harga dan stok barang terbaru ( <i>up to date</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Situs JD.id memberikan kenyamanan Bahasa yang digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Konten situs JD.id terorganisasikan dengan baik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Tautan ( <i>link</i> ) yang terdapat pada situs JD.id terlihat bagus dan terpelihara.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Desain antarmuka situs JD.id menarik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Pemilihan warna pada situs JD.id tidak mengganggu mata saya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Tampilan situs JD.id konsisten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

23	Iklan yang terdapat pada JD.id tidak mengganggu.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
24	Dalam situs JD.id tautan yang pernah dikunjungi berbeda warnanya dengan tautan yang tidak dikunjungi.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
25	Saya akan kembali mengunjungi situs JD.id.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
26	Saya merasa aman dan percaya bertransaksi di situs JD.id.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
27	Saya akan menggunakan promosi yang diberikan oleh situs JD.id.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
28	Saya akan menyarankan orang lain untuk mengunjungi situs JD.id.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
29	Saya akan mengatakan keunggulan dari situs JD.id kepada orang lain.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	

## LAMPIRAN C HASIL PENILAIAN *JUDGMENTAL EXPERTS*

Pernyataan Revisi Saran Ahli	<i>Expert Judgement 1</i>	<i>Expert Judgement 2</i>	<i>Aiken V</i>	Validitas Isi >0,69
Saya dapat dengan mudah menemukan produk yang saya inginkan di situs JD.id.	4	4	0,75	Valid
Konten situs JD.id dapat dibaca dengan mudah.	4	4	0,75	Valid
Situs JD.id menyediakan tautan ( <i>link</i> ) untuk informasi yang diinginkan.	4	4	0,75	Valid
Dalam situs JD.id saya dapat dengan mudah mengetahui keberadaan saya.	4	3	0,625	Tidak Valid
Navigasi kategori dalam situs JD.id mudah dikenali.	4	4	0,75	Valid
Situs JD.id memberikan kemudahan pencarian informasi.	4	4	0,75	Valid
Jika saya memilih salah satu kategori dalam situs JD.id, maka situs JD.id akan merespon tindakan saya dengan masuk ke halaman kategori tersebut.	4	4	0,75	Valid
Situs JD.id mudah dipelajari cara pengoperasiannya.	4	4	0,75	Valid
Kategori yang ada pada situs JD.id cukup lengkap.	4	4	0,75	Valid
Saya tidak perlu scroll ke kiri dan kanan saat membaca websie JD.id.	4	4	0,75	Valid
Saya dengan mudah menggunakan navigasi yang ada pada <i>website</i> JD.id.	4	3	0,625	Tidak Valid
Saya tidak menemukan banyak iklan ( <i>pop-up</i> ) tidak relevan dalam situs JD.id	4	4	0,75	Valid
Situs tidak JD.id menampilkan animasi yang mengganggu kenyamanan saya.	4	4	0,75	Valid



<b>Pernyataan Revisi Saran Ahli</b>	<b>Expert Judgement 1</b>	<b>Expert Judgement 2</b>	<b>Aiken V</b>	<b>Validitas Isi &gt;0,69</b>
Situs JD.id tampil cepat saat ingin diakses.	4	4	0,75	Valid
Situs Jd.id dapat diakses dimana saja dan secara terus-menerus.	4	4	0,75	Valid
Situs JD.id memberikan informasi harga dan stok barang terbaru ( <i>up to date</i> )	3	4	0,625	Tidak Valid
Situs JD.id memberikan kenyamanan Bahasa yang digunakan.	4	4	0,75	Valid
Konten situs JD.id terorganisasikan dengan baik.	4	4	0,75	Valid
Tautan (link) yang terdapat pada situs JD.id terlihat bagus dan terpelihara.	4	4	0,75	Valid
Desain antarmuka situs JD.id menarik.	4	4	0,75	Valid
Pemilihan warna pada situs JD.id tidak mengganggu mata saya.	4	4	0,75	Valid
Tampilan situs JD.id konsisten.	4	4	0,75	Valid
Iklan yang terdapat pada JD.id tidak mengganggu.	4	4	0,75	Valid
Dalam situs JD.id tautan yang pernah dikunjungi berbeda warnanya dengan tautan yang belum dikunjungi.	3	4	0,625	Tidak Valid
Saya akan kembali mengunjungi situs JD.id.	4	4	0,75	Valid
Saya merasa aman dan percaya bertransaksi di situs JD.id.	4	4	0,75	Valid
Saya akan menggunakan promosi yang diberikan oleh situs JD.id.	4	4	0,75	Valid
Saya akan menyarankan orang lain untuk mengunjungi situs JD.id.	4	3	0,625	Tidak Valid

<b>Pernyataan Revisi Saran Ahli</b>	<b><i>Expert Judgement 1</i></b>	<b><i>Expert Judgement 2</i></b>	<b><i>Aiken V</i></b>	<b>Validitas Isi &gt;0,69</b>
Saya akan mengatakan keunggulan dari situs JD.id kepada orang lain.	4	4	0,75	Valid

## LAMPIRAN D HASIL UJI PILOT STUDY

No	Pernyataan	Nilai Validitas	Validitas	Nilai Realibilitas	Reliabilitas
1	Saya dapat dengan mudah menemukan produk yang saya inginkan di <i>website</i> JD.id.	0,425	Valid	0,933	Reliabel
2	<i>Website</i> JD.id dapat dibaca dengan mudah.	0,428	Valid	0,933	
3	<i>Website</i> JD.id menyediakan link untuk informasi yang diinginkan.	0,652	Valid	0,931	
4	Dalam <i>website</i> JD.id saya dapat dengan mudah mengetahui keberadaan saya.	0,491	Valid	0,933	
5	Navigasi kategori dalam <i>website</i> JD.id mudah dikenali.	0,666	Valid	0,931	
6	Desain antarmuka <i>website</i> JD.id tidak membingungkan saya.	0,666	Valid	0,931	
7	Jika saya memilih kategori Fashion, <i>website</i> JD.id akan merespon tindakan saya dengan masuk ke halaman <i>website</i> Fashion.	0,662	Valid	0,931	
8	<i>Website</i> JD.id mudah digunakan.	0,648	Valid	0,931	
9	Kategori yang diberikan <i>website</i> JD.id cukup jelas dan berguna bagi saya.	0,681	Valid	0,930	
10	Saya tidak perlu scroll ke kiri dan kanan saat membaca <i>websie</i> JD.id.	0,514	Valid	0,933	Reliabel
11	Saya dengan mudah bergerak didalam <i>website</i> JD.id dengan menggunakan navigasi yang ada.	0,597	Valid	0,932	
12	<i>Website</i> JD.id membuka banyak jendela browser baru yang tidak saya inginkan (pop-up).	0,355	Tidak Valid	0,935	
13	<i>Website</i> JD.id menggunakan animasi yang membuat mata saya tidak nyaman.	0,396	Valid	0,934	
14	<i>Website</i> JD.id menggunakan animasi yang membuat mata saya tidak nyaman.	0,510	Valid	0,933	
15	<i>Website</i> JD.id dapat diakses dimana saja dan secara terus-menerus.	0,337	Tidak Valid	0,935	
16	<i>Website</i> JD.id memberikan konten yang up to date.	0,663	Valid	0,931	Reliabel
17	<i>Website</i> JD.id memberikan kenyamanan Bahasa yang digunakan.	0,721	Valid	0,930	
18	Isi <i>website</i> JD.id terorganisir dengan baik.	0,499	Valid	0,933	
19	Link yang terdapat pada <i>website</i> JD.id terlihat bagus dan terpelihara.	0,505	Valid	0,933	
20	Desain antarmuka <i>website</i> JD.id menarik.	0,727	Valid	0,930	

No	Pernyataan	Nilai Validitas	Validitas	Nilai Realibilitas	Reliabilitas
21	Pemilihan warna pada <i>website</i> JD.id tidak mengganggu mata saya.	0,644	Valid	0,931	Reliabilitas
22	Tampilan <i>website</i> JD.id konsisten.	0,504	Valid	0,933	
23	Iklan yang terdapat pada JD.id mengganggu.	0,525	Valid	0,933	
24	Navigasi yang pernah/belum dikunjungi dalam <i>website</i> JD.id warnanya berbeda.	0,475	Valid	0,933	
25	Saya akan kembali mengunjungi <i>website</i> JD.id.	0,637	Valid	0,931	Reliabel
26	Saya merasa aman dan percaya bertransaksi di <i>website</i> JD.id.	0,588	Valid	0,932	
27	Saya akan menggunakan promosi yang diberikan oleh <i>website</i> JD.id.	0,604	Valid	0,931	
28	Saya akan menyarankan <i>website</i> JD.id kepada orang lain.	0,578	Valid	0,932	
29	Saya akan mengatakan keunggulan dari <i>website</i> JD.id kepada orang lain.	0,555	Valid	0,932	

## LAMPIRAN E HASIL PENGUJIAN DATA

### 1. UJI NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Effectiveness	Efficiency	Satisfaction	Model 4
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	.0000000	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	3.21403924	3.33557169	2.72155942	2.71906935
Most Extreme Differences	Absolute	.116	.071	.136	.122
	Positive	.052	.071	.082	.072
	Negative	-.116	-.070	-.136	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.157	.711	1.358	1.223
Asymp. Sig. (2-tailed)		.137	.693	.050	.100

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2. UJI HOMOGENITAS

*Test of Homogeneity of Variances  
Effectiveness → Customer Retention*

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.093	13	81	.377

*Test of Homogeneity of Variances  
Efficiency → Customer Retention*

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.459	8	90	.183

*Test of Homogeneity of Variances  
Satisfaction → Customer Retention*

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.399	15	79	.169

### 3. UJI LINIERITAS

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
CustRet * Effectiveness	Between Groups	(Combined)	673.047	18	37.392	4.676	.000
		Linearity	298.075	1	298.075	37.277	.000
		Deviation from Linearity	374.972	17	22.057	2.758	.001
	Within Groups	647.703	81	7.996			
Total			1320.750	99			

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
CustRet * Efficiency	Between Groups	(Combined)	555.483	9	61.720	7.259	.000
		Linearity	219.272	1	219.272	25.788	.000
		Deviation from Linearity	336.211	8	42.026	4.943	.000
	Within Groups	765.267	90	8.503			
Total			1320.750	99			

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
CustRet * Satisfaction	Between Groups	(Combined)	677.800	20	33.890	4.164	.000
		Linearity	587.468	1	587.468	72.183	.000
		Deviation from Linearity	90.331	19	4.754	.584	.907
	Within Groups	642.950	79	8.139			
Total			1320.750	99			

### 4. Uji Multikoloneritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.439	2.606		.936	.352		
	Effectiveness	.018	.098	.020	.186	.853	.477	2.095
	Efficiency	-.074	.181	-.042	-.409	.684	.555	1.801
	Satisfaction	.494	.085	.679	5.790	.000	.419	2.385

a. Dependent Variable: CustRet

### 5. Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Effectiveness	Efficiency	Satisfaction	Res2
Spearman's rho	Effectiveness	Correlation Coefficient	1.000	.611**	.734**	.016
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.878
		N	100	100	100	100
	Efficiency	Correlation Coefficient	.611**	1.000	.624**	.167
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.096
		N	100	100	100	100
	Satisfaction	Correlation Coefficient	.734**	.624**	1.000	.005
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.961
		N	100	100	100	100
	Res2	Correlation Coefficient	.016	.167	.005	1.000
		Sig. (2-tailed)	.878	.096	.961	.
		N	100	100	100	100

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

# LAMPIRAN F KUESIONER

## KUESIONER PENELITIAN

### KUESIONER ANALISIS USABILITY *WEBSITE* TERHADAP TINGKAT RETENSI PELANGGAN PADA JD.ID.

---

#### PENGANTAR

Perkenalkan, saya Laras Miranti Sanyoto, mahasiswi jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir pada jenjang S1. Kuesioner ini merupakan instrumen penelitian saya. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh *website* terhadap retensi pelanggan pada sebuah *e-commerce*. Objek yang diteliti adalah situs JD.id.

Demi tercapainya penelitian ini, saya memohon kesediaan responden yang pernah mengakses atau menggunakan jasa situs JD.id untuk mengisi kuesioner ini dengan benar.

Jawaban yang diberikan responden untuk kuesioner ini tidak akan disebarluaskan dan dijamin kerahasiaannya, serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja.

Apabila terdapat pertanyaan mengenai kuesioner atau penelitian ini, responden dapat menghubungi peneliti melalui email [larasmiranti8@gmail.com](mailto:larasmiranti8@gmail.com).

Atas partisipasi saudara/i, saya mengucapkan Terima Kasih.

---

#### Panduan Pengisian Kuesioner

Anda akan menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat anda mengenai situs JD.id dengan interpretasi angka 1-5. Semakin kecil nilai yang anda berikan, berarti kualitas situs tersebut semakin tidak sesuai dengan pengalaman anda selama berkunjung ke situs JD.id. Sebaliknya, apabila nilai yang anda berikan semakin besar, maka kualitas situs sesuai dengan pengalaman anda selama berkunjung ke situs JD.id.

NOTE :

Setiap pernyataan kuesioner memiliki 5 alternatif jawaban yang digunakan. Keterangan alternatif jawaban adalah sebagai berikut

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Contoh pengisian kuesioner :

Saya dapat dengan mudah menemukan produk yang saya inginkan di situs JD.id.

Jawaban : 4 (Artinya, pengguna menyetujui pernyataan tentang mudahnya menemukan produk yang diinginkan pada situs JD.id)



## BAGIAN 2

### DAFTAR PERTANYAAN

No	Pernyataan	Jawaban
1	Saya dapat dengan mudah menemukan produk yang saya inginkan di situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a>	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2	Konten situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> dapat dibaca dengan mudah.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> menyediakan tautan ( <i>link</i> ) untuk informasi yang diinginkan.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4	Dalam situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> saya dapat dengan mudah mengetahui keberadaan saya.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
5	Navigasi kategori dalam situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> mudah dikenali.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
6	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> memberikan kemudahan pencarian informasi.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
7	Jika saya memilih salah satu kategori dalam situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> maka situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> akan merespon tindakan saya dengan masuk ke halaman kategori tersebut.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
8	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> mudah dipelajari cara pengoperasiannya.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
9	Kategori yang ada pada situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> cukup lengkap.	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

10	Saya tidak perlu scroll ke kiri dan kanan saat membaca situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> .	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
11	Saya dengan mudah mengerti penggunaan navigasi yang ada pada situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> .	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
12	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> tidak menampilkan animasi yang mengganggu kenyamanan saya.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
13	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> tampil cepat saat ingin diakses.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
14	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> memberikan informasi harga dan stok barang terbaru ( <i>up to date</i> ).	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
15	Situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> memberikan kenyamanan bahasa yang digunakan.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
16	Konten situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> terorganisasikan dengan baik.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
17	Tautan ( <i>link</i> ) yang terdapat pada situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> terlihat bagus dan terpelihara.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
18	Desain antar muka situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> menarik.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
19	Pemilihan warna pada situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> tidak mengganggu mata saya.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
20	Tampilan situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> konsisten.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>

21	Iklan yang terdapat pada situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> tidak mengganggu.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
22	Dalam situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> tautan ( <i>link</i> ) yang akan dikunjungi berbeda warnanya dengan tautan ( <i>link</i> ) yang tidak dikunjungi.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
23	Saya akan kembali mengunjungi situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a>	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
24	Saya merasa aman dan percaya bertransaksi di situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> .	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
25	Saya akan menggunakan promosi yang diberikan oleh situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> .	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
26	Saya akan menyarankan orang lain untuk mengunjungi situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> .	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>
27	Saya akan mengatakan keunggulan dari situs <a href="https://www.jd.id/">https://www.jd.id/</a> kepada orang lain.	<p>1    2    3    4    5</p> <p><input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/>   <input type="radio"/></p>

## LAMPIRAN G TABULASI KUESIONER

Responden	X1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x21	x22	x23	x24	x31	x32	x33	x34	x35	x36	x37	x38	x39	y1	y2	y3	y4	y5
Responden 1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 2	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Responden 3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	2	5	4
Responden 4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	5	3	3
Responden 5	3	4	3	2	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3
Responden 7	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
Responden 8	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Responden 9	2	4	3	2	2	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4
Responden 11	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3
Responden 12	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 13	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4
Responden 14	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 15	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 16	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	1	3	5	4	5	5	5
Responden 17	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4
Responden 18	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
Responden 19	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
Responden 20	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4
Responden 21	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4
Responden 22	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4

Responden 23	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	
Responden 24	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	2	3	3	1	1	
Responden 25	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
Responden 26	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
Responden 27	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	
Responden 28	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
Responden 29	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
Responden 30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden 31	2	3	3	2	3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	2	1	2	2	2	
Responden 32	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Responden 34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
Responden 35	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
Responden 36	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Responden 37	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	
Responden 38	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	
Responden 39	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	
Responden 40	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
Responden 41	3	4	2	2	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
Responden 42	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	
Responden 43	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	
Responden 44	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
Responden 45	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	
Responden 46	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	
Responden 47	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	

Responden 48	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5		
Responden 49	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
Responden 50	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4
Responden 51	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4
Responden 52	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4
Responden 53	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5
Responden 54	4	3	3	2	2	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
Responden 55	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5
Responden 56	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4
Responden 57	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4
Responden 58	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
Responden 59	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	2	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5
Responden 60	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
Responden 61	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
Responden 62	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
Responden 63	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
Responden 64	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
Responden 65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 66	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
Responden 67	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
Responden 68	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
Responden 69	4	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Responden 70	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4
Responden 71	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Responden 72	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4

Responden 73	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4
Responden 74	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
Responden 75	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
Responden 76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2
Responden 77	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
Responden 78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	2	5	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	5	2
Responden 79	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Responden 80	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4
Responden 81	4	3	4	2	1	2	3	4	2	4	4	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	1	2	1	2
Responden 82	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Responden 83	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3
Responden 84	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2
Responden 85	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5
Responden 86	3	5	3	2	4	3	5	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3
Responden 87	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4
Responden 88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 89	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Responden 90	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	1	2	3	1	3	1	4	3	1	1
Responden 91	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4
Responden 93	4	3	5	4	4	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4
Responden 94	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 95	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4
Responden 96	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
Responden 97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4

Responden 98	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4
Responden 99	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2
Responden 100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4