

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Tempat Tinggal :

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
Variabel : <i>E-Service Quality</i> (X₁)						
X.1	Aplikasi Gojek yang saya gunakan mampu dijalankan dengan baik.					
X.2	Aplikasi Gojek (GoFood) yang saya gunakan selalu dapat diandalkan.					
X.3	Aplikasi Gojek (GoFood) yang saya gunakan selalu dapat memenuhi pesanan saya.					
X.4	Aplikasi Gojek yang saya gunakan menjamin keamanan dan privasi saya.					
X.5	Aplikasi Gojek yang saya gunakan memiliki respon yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan.					
X.6	Aplikasi Gojek yang saya gunakan memberikan kompensasi Ketika terjadi					

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
	masalah.					
X.7	Aplikasi Gojek yang saya gunakan memiliki kontak <i>Customer Service</i> yang selalu dapat dihubungi.					
Variabel : <i>E-Satisfaction</i> (Y₁)						
Y1.1	Saya puas terhadap pelayanan aplikasi Gojek dan sesuai dengan ekspektasi					
Y1.2	Saya puas dan bangga bertransaksi di aplikasi Gojek (GoFood)					
Y1.3	Saya puas dan tidak tertarik untuk mencari alternatif selain aplikasi Gojek					
Variabel : <i>E-Loyalty</i> (Y₂)						
Y2.1	Saya selalu memberi ulasan positif terhadap aplikasi Gojek (Gofood) berdasarkan pengalaman dan kesan yang saya dapatkan.					
Y2.2	Saya merekomendasikan pada orang sekitar untuk menggunakan aplikasi Gojek.					
Y2.3	Saya memotivasi orang lain untuk					

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	KS	TS
	menggunakan aplikasi Gojek.					
Y2.4	Saya menjadikan aplikasi Gojek sebagai pilihan pertama untuk memenuhi kebutuhan saya pada kategori jasa pesan antar (GoFood).					

Lampiran 2. Data Tabulasi

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4
3	5	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
6	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
7	5	4	4	4	5	4	3	5	3	2	5	3	3	2
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5
11	4	5	5	5	3	4	4	5	5	1	1	3	1	1
12	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
13	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	5	4	3	2
14	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
15	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
16	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5
17	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
18	4	4	3	2	3	1	4	2	2	5	3	2	5	5
19	5	3	4	4	5	5	5	4	5	1	4	2	1	1
20	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4
21	1	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
22	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4
24	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	2	3	3	3
25	4	3	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	2	3	2	2	4	2	3	4	4	2	3
31	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
32	5	5	3	5	4	3	1	4	4	5	5	5	4	4
33	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5
34	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	5

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3
39	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5
40	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3
41	5	5	4	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2
44	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	3	3	3
45	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
46	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4
47	5	5	4	4	3	4	5	5	5	2	5	2	1	2
48	4	3	3	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
52	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
53	3	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
54	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3
55	5	4	3	3	3	3	5	4	4	1	4	3	2	1
56	3	5	4	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	3

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
57	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3
58	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2
59	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	5	1	4	3
60	5	4	4	4	3	1	4	5	5	3	5	3	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	1	4
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	3	1	2	1	3	1	1	4	1	2	1	4	2
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
70	4	3	5	3	4	5	2	4	4	5	5	3	5	4
71	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3
72	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	3
73	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4
74	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
75	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
77	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
78	3	2	4	3	2	2	1	3	1	1	4	3	1	2

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
79	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
80	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	5	3	5	2	4	4	5	4	4	2	3	3	2
83	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
84	3	4	2	2	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3
85	4	4	3	5	5	4	5	3	3	1	4	3	3	1
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
90	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
91	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	3	2	3	4	4	3	4	1	3	3	3	2
94	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	2
95	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
97	4	4	4	5	3	2	3	4	5	2	4	4	3	3
98	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
99	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4
100	4	5	3	5	2	4	4	5	4	4	2	3	3	2

Lampiran 3. Profil Responden

No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
1	2020/07/28 4:30:40 PM GMT+7	Yanti	22	Perempuan	Kec. Pandaan
2	2020/07/28 5:22:26 PM GMT+7	Solichati	20	Perempuan	Kec. Purwosari
3	2020/07/28 5:24:23 PM GMT+7	Khafid	22	Laki-laki	Kec. Purwosari
4	2020/07/28 5:37:34 PM GMT+7	Neng Ayu Wulandari S.	21	Perempuan	Kec. Purwosari
5	2020/07/28 7:03:58 PM GMT+7	Een Tri Cindy Tasari	24	Perempuan	Kec. Pandaan
6	2020/07/28 7:04:59 PM GMT+7	Aushikha Khoriria	19	Perempuan	Kec. Prigen
7	2020/07/28 7:08:13 PM GMT+7	Rulan Pamungkas	23	Laki-laki	Kec. Prigen
8	2020/07/28 7:14:11 PM GMT+7	Sherly indah safitri	19	Perempuan	Kec. Prigen
9	2020/07/28 10:40:33 PM GMT+7	Bimbim Eka	19	Laki-laki	Kec. Purwosari
10	2020/07/28 11:13:47 PM GMT+7	Bahul	22	Laki-laki	Kec. Sukorejo
11	2020/07/29 4:23:11 AM GMT+7	Nor Adila Stabita Hilmi	21	Perempuan	Kec. Purwosari
12	2020/07/29 12:11:13 PM GMT+7	Nuril Lailatuz Zuhria	22	Perempuan	Kec. Purwosari
13	2020/07/29 12:16:35 PM GMT+7	Fuatun khasanah	25	Perempuan	Kec. Purwosari
14	2020/07/29 12:19:45 PM GMT+7	Nailul mufidah	22	Perempuan	Kec. Pandaan
15	2020/07/29 12:21:24 PM	Dewi susanti	22	Perempuan	Kec. Sukorejo

No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
	GMT+7				
16	2020/07/29 2:05:21 PM GMT+7	Habibah nur aini	19	Perempuan	Kec. Sukorejo
17	2020/07/29 2:06:10 PM GMT+7	Ifa Uyun Nurosyidah	22	Perempuan	Kec. Purwosari
18	2020/07/29 4:46:14 PM GMT+7	Alfiyah maulida	22	Perempuan	Kec. Purwosari
19	2020/07/29 5:36:55 PM GMT+7	Siti maysaroh	23	Perempuan	Kec. Pandaan
20	2020/07/29 6:03:30 PM GMT+7	Muhammad jaya andri firmansyah	22	Laki-laki	Kec. Pandaan
21	2020/07/29 6:03:39 PM GMT+7	Qonitatul afinah	22	Perempuan	Kec. Purwosari
22	2020/07/29 6:32:56 PM GMT+7	SITI KAROMATUL AZIZAH	19	Perempuan	Kec. Purwosari
23	2020/07/29 6:41:59 PM GMT+7	Sri	24	Perempuan	Kec. Gempol
24	2020/07/29 8:26:59 PM GMT+7	Silvia Nafarin	22	Perempuan	Kec. Purwosari
25	2020/07/29 9:15:45 PM GMT+7	Iim	21	Perempuan	Kec. Gempol
26	2020/07/29 9:53:35 PM GMT+7	Rif'atul mahmudah	17	Perempuan	Kec. Prigen
27	2020/07/29 9:55:13 PM GMT+7	Muhammad Safiudin	23	Laki-laki	Kec. Pandaan
28	2020/07/30 11:47:55 AM GMT+7	Yuliyana	23	Perempuan	Kec. Sukorejo
29	2020/07/30 6:19:49 PM GMT+7	Mohammad Mansur	24	Laki-laki	Kec. Purwosari
30	2020/07/30 6:59:39 PM GMT+7	Firza	24	Perempuan	Kec. Pandaan

No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
31	2020/07/30 7:02:24 PM GMT+7	Setya damay yanti	24	Perempuan	Kec. Gempol
32	2020/07/30 7:16:44 PM GMT+7	Miskhatun Nissak	20	Perempuan	Kec. Prigen
33	2020/07/30 7:23:23 PM GMT+7	ESA DWI ROCHMAWATI	21	Perempuan	Kec. Gempol
34	2020/07/30 7:28:00 PM GMT+7	Merry	22	Perempuan	Kec. Gempol
35	2020/07/30 7:35:14 PM GMT+7	Kiswatul Imama	19	Perempuan	Kec. Purwosari
36	2020/07/30 7:57:06 PM GMT+7	BRIGITTA	23	Perempuan	Kec. Gempol
37	2020/07/30 8:17:26 PM GMT+7	Rizki Masfuriyatul jannah	24	Perempuan	Kec. Gempol
38	2020/07/30 8:19:17 PM GMT+7	Nurul hikmah	24	Perempuan	Kec. Pandaan
39	2020/07/30 9:09:05 PM GMT+7	Aini Qurrotul Uyun	23	Perempuan	Kec. Gempol
40	2020/07/30 9:11:47 PM GMT+7	Dita P	27	Perempuan	Kec. Gempol
41	2020/08/01 9:00:52 AM GMT+7	Alfiatul Izzah	19	Perempuan	Kec. Purwosari
42	2020/08/01 3:40:01 PM GMT+7	Ayu Adinda Putri	20	Perempuan	Kec. Sukorejo
43	2020/08/01 5:36:56 PM GMT+7	Irma	24	Perempuan	Kec. Prigen
44	2020/08/01 6:58:46 PM GMT+7	Ariana	24	Perempuan	Kec. Prigen
45	2020/08/01 7:05:25 PM GMT+7	Manzil	24	Perempuan	Kec. Pandaan
46	2020/08/01	Zulaikha	23	Perempuan	Kec.

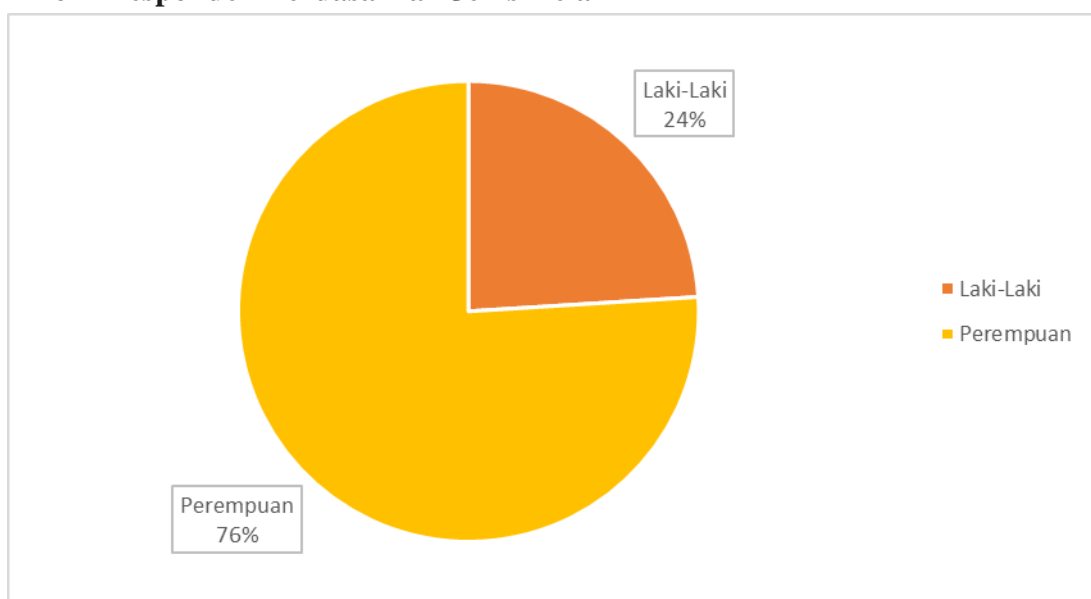
No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
	7:44:04 PM GMT+7				Purwosari
47	2020/08/01 8:33:30 PM GMT+7	Mamat	24	Laki-laki	Kec. Gempol
48	2020/08/01 8:53:05 PM GMT+7	arifatul husna	23	Perempuan	Kec. Sukorejo
49	2020/08/01 9:56:38 PM GMT+7	Cahyono Amarta	25	Laki-laki	Kec. Purwosari
50	2020/08/02 7:01:59 AM GMT+7	Istiqomatul millah	22	Perempuan	Kec. Pandaan
51	2020/08/02 11:24:03 AM GMT+7	Muhamad Yusuf Ikhwaanudin	19	Laki-laki	Kec. Sukorejo
52	2020/08/02 11:50:25 AM GMT+7	snaini	23	Perempuan	Kec. Purwosari
53	2020/08/02 1:23:50 PM GMT+7	viena	25	Perempuan	Kec. Prigen
54	2020/08/02 1:30:40 PM GMT+7	Gamal Abdul Rahman	24	Laki-laki	Kec. Pandaan
55	2020/08/02 1:37:24 PM GMT+7	santus domino manullang	39	Laki-laki	Kec. Sukorejo
56	2020/08/02 1:43:08 PM GMT+7	Eva	34	Perempuan	Kec. Prigen
57	2020/08/02 1:48:22 PM GMT+7	Luluk	35	Perempuan	Kec. Sukorejo
58	2020/08/02 1:48:48 PM GMT+7	Febriana mega Prastiwi	22	Perempuan	Kec. Purwosari
59	2020/08/02 2:01:32 PM GMT+7	Adre setiawan	25	Laki-laki	Kec. Gempol
60	2020/08/02 2:06:02 PM GMT+7	Ahmad juprianto	26	Laki-laki	Kec. Pandaan
61	2020/08/02 2:08:15 PM	Moh mujiono	24	Laki-laki	Kec. Prigen

No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
	GMT+7				
62	2020/08/02 2:13:07 PM GMT+7	Aang	19	Laki-laki	Kec. Pandaan
63	2020/08/02 2:31:29 PM GMT+7	Ahmad bagus	29	Laki-laki	Kec. Gempol
64	2020/08/02 2:31:38 PM GMT+7	Eka rahma	19	Perempuan	Kec. Pandaan
65	2020/08/02 2:33:01 PM GMT+7	Winda s	23	Perempuan	Kec. Pandaan
66	2020/08/02 2:33:40 PM GMT+7	Dyah ayu ratnasari	22	Perempuan	Kec. Pandaan
67	2020/08/02 2:34:56 PM GMT+7	SITI KAROMATUL AZIZAH	19	Perempuan	Kec. Sukorejo
68	2020/08/02 2:45:50 PM GMT+7	Diah amelia yusuf	17	Perempuan	Kec. Sukorejo
69	2020/08/02 2:55:56 PM GMT+7	Ahmad Iqbal Afandi	20	Laki-laki	Kec. Sukorejo
70	2020/08/02 2:57:02 PM GMT+7	Shofiyah Abdullah	20	Perempuan	Kec. Sukorejo
71	2020/08/02 2:58:43 PM GMT+7	Siti sakdiah	21	Perempuan	Kec. Sukorejo
72	2020/08/02 3:01:59 PM GMT+7	Rezandra Anggita Wigunawanti	18	Perempuan	Kec. Purwosari
73	2020/08/02 3:04:42 PM GMT+7	Sofia Hidayati	20	Perempuan	Kec. Pandaan
74	2020/08/02 3:07:00 PM GMT+7	Mugi joyo santoso	19	Laki-laki	Kec. Sukorejo
75	2020/08/02 3:08:41 PM GMT+7	Galuh Kemala A	19	Perempuan	Kec. Sukorejo
76	2020/08/02 3:09:51 PM GMT+7	Mugi joyo santoso	19	Laki-laki	Kec. Sukorejo

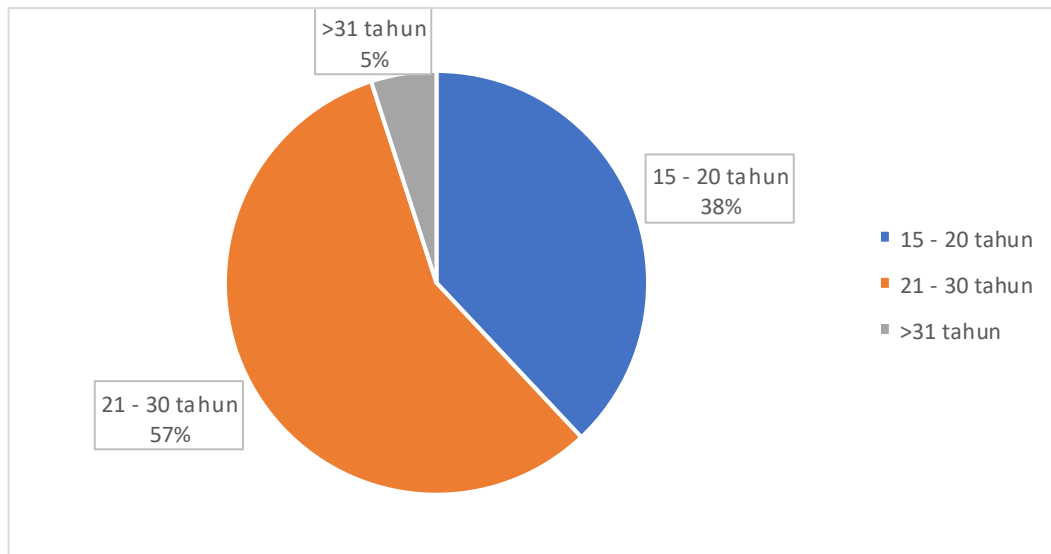
No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
77	2020/08/02 3:10:16 PM GMT+7	Syamsiatul Faricha Fafyilia	21	Perempuan	Kec. Pandaan
78	2020/08/02 3:12:17 PM GMT+7	SITI KAROMATUL AZIZAH	19	Perempuan	Kec. Gempol
79	2020/08/02 3:18:44 PM GMT+7	Irma	22	Perempuan	Kec. Sukorejo
80	2020/08/02 3:20:16 PM GMT+7	Muhammad Nabil D. A. N.	19	Laki-laki	Kec. Sukorejo
81	2020/08/02 3:48:47 PM GMT+7	Ilmi	22	Perempuan	Kec. Sukorejo
82	2020/08/02 3:49:41 PM GMT+7	Siti Aisyah	21	Perempuan	Kec. Pandaan
83	2020/08/02 3:54:23 PM GMT+7	Sinta	26	Perempuan	Kec. Prigen
84	2020/08/02 3:55:23 PM GMT+7	Muhammad saifuddin	22	Perempuan	Kec. Gempol
85	2020/08/02 4:53:08 PM GMT+7	Naila Sa'adah Mumtazah	23	Perempuan	Kec. Sukorejo
86	2020/08/02 5:05:11 PM GMT+7	Sahila Athaya	20	Perempuan	Kec. Pandaan
87	2020/08/02 5:36:01 PM GMT+7	Nur Lailatul Maghfiroh	18	Perempuan	Kec. Prigen
88	2020/08/02 5:36:51 PM GMT+7	Fauzy	21	Laki-laki	Kec. Purwosari
89	2020/08/02 5:38:53 PM GMT+7	Doyok	45	Laki-laki	Kec. Prigen
90	2020/08/02 5:57:40 PM GMT+7	Masnia	21	Perempuan	Kec. Purwosari
91	2020/08/02 6:02:33 PM GMT+7	wildania ayu	22	Perempuan	Kec. Prigen
92	2020/08/02	Nia Meiliya	21	Perempuan	Kec.

No	Cap waktu	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	ALAMAT
	6:05:50 PM GMT+7				Pandaan
93	2020/08/02 6:15:19 PM GMT+7	Athifatun nabila	23	Perempuan	Kec. Pandaan
94	2020/08/02 6:27:06 PM GMT+7	Annisa khumairoh	18	Perempuan	Kec. Purwosari
95	2020/08/02 6:32:32 PM GMT+7	Luluk lupitasari	19	Perempuan	Kec. Pandaan
96	2020/08/02 6:36:01 PM GMT+7	Munawaroh	19	Perempuan	Kec. Pandaan
97	2020/08/02 6:37:20 PM GMT+7	Abellia	20	Perempuan	Kec. Pandaan
98	2020/08/02 6:38:58 PM GMT+7	Theo walker	25	Laki-laki	Kec. Gempol
99	2020/08/02 6:51:52 PM GMT+7	Nur Aini Ainia	21	Perempuan	Kec. Pandaan
100	2020/08/02 7:38:59 PM GMT+7	Nizar Alydrus	22	Laki-laki	Kec. Sukorejo

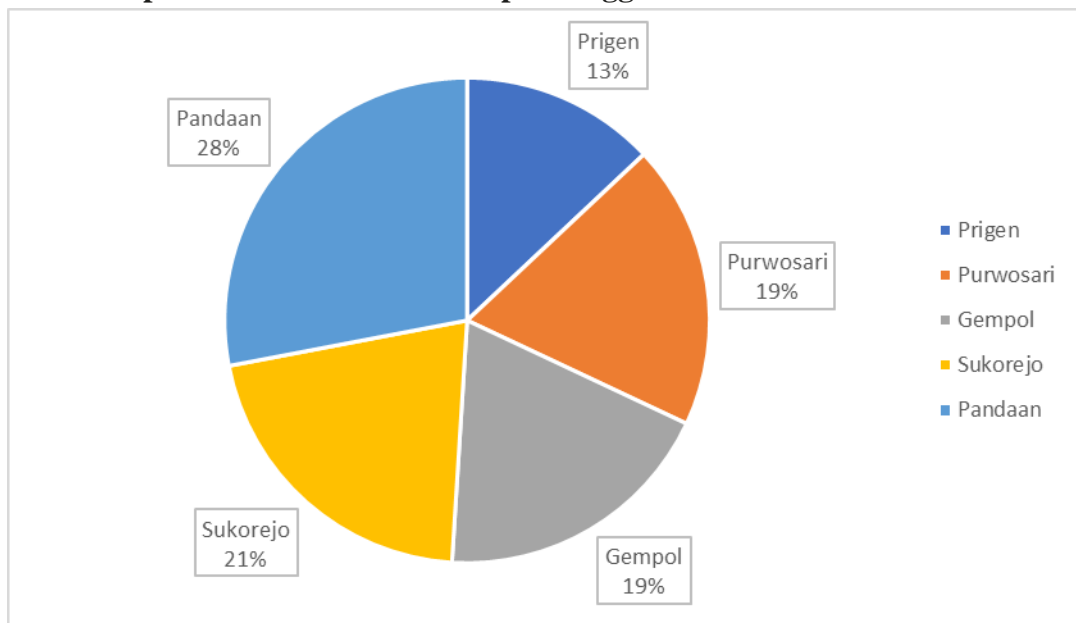
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



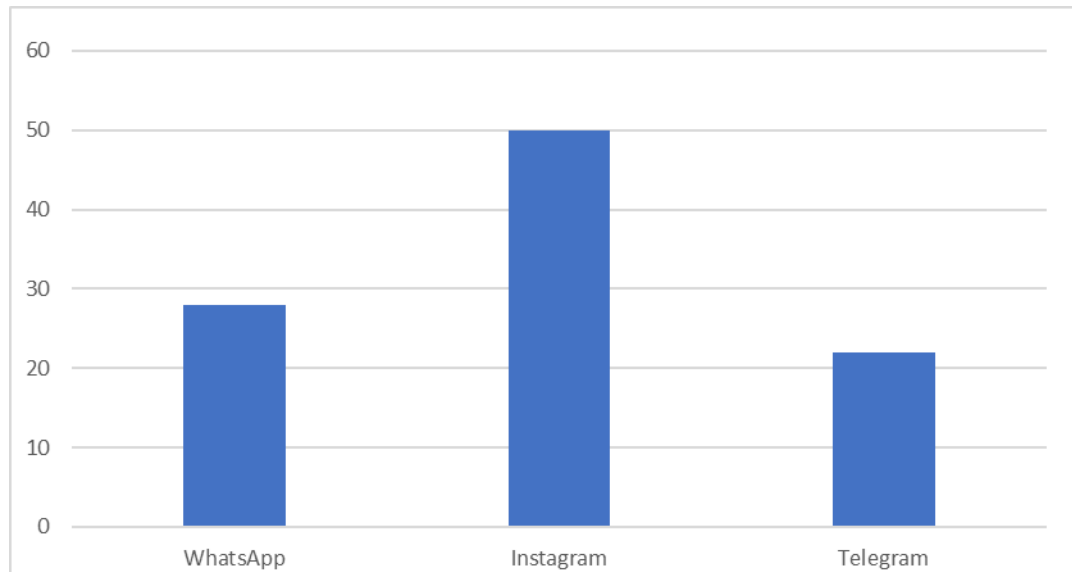
Profil Responden Berdasarkan Usia



Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal



Pengumpulan Data Berdasarkan Sumber



Lampiran 4. Hasil Uji Warp PLS

Validitas Konvergen Berdasarkan *Loading Factor*

	X	Y1	Y2	Type (a)	SE	P value
X.1	0.732	0.285	-0.107	Reflect	0.082	<0.001
X.2	0.789	0.225	-0.088	Reflect	0.081	<0.001
X.3	0.774	-0.005	0.047	Reflect	0.081	<0.001
X.4	0.741	-0.003	-0.070	Reflect	0.082	<0.001
X.5	0.852	-0.036	0.172	Reflect	0.079	<0.001
X.6	0.767	-0.318	0.047	Reflect	0.081	<0.001
X.7	0.755	-0.140	-0.025	Reflect	0.081	<0.001
Y1.1	0.361	0.903	-0.164	Reflect	0.078	<0.001
Y1.2	0.069	0.881	-0.201	Reflect	0.079	<0.001
Y1.3	-0.503	0.767	0.424	Reflect	0.081	<0.001

	X	Y1	Y2	Type (a	SE	P value
Y2.1	0.410	-0.466	0.783	Reflect	0.081	<0.001
Y2.2	0.236	-0.110	0.868	Reflect	0.079	<0.001
Y2.3	-0.300	0.205	0.872	Reflect	0.079	<0.001
Y2.4	-0.330	0.351	0.802	Reflect	0.080	<0.001

Validitas Konvergen Berdasarkan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Konstruk	AVE	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	0.799	Valid
<i>E-Satisfaction</i>	0.727	Valid
<i>E-Loyalty</i>	0.693	Valid

Validitas Diskriminan (Korelasi Variabel Laten)

Variabel	Nilai Korelasi
<i>E-Service Quality -> E-Satisfaction</i>	0.628
<i>E-Service Quality -> E-Loyalty</i>	0.594
<i>E-Satisfaction -> E-Loyalty</i>	0.594

Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	0.888	0.912	Reliabel
<i>E-Satisfaction</i>	0.810	0.888	Reliabel
<i>E-Loyalty</i>	0.851	0.900	Reliabel

Hasil Uji Hipotesis

	Variabel Terikat	Path Coefficient (bobot Beta)	Indirect Effect	Total Effect	P value
X	Y1	0.829		0.83	<0.001
	Y2	0.334	0.273	0.61	<0.001
Y1	Y2	0.330		0.33	<0.001

Diagram Jalur

