

KUESIONER NO.

Kriteria Responden: Pernah mengunjungi toko *offline* Gramedia dalam satu bulan terakhir



KUESIONER SKRIPSI
PENGARUH NILAI YANG DIPERSEPSIKAN KONSUMEN
TERHADAP KEINGINAN MEMBELI, STUDI PADA TOKO
OFFLINE DAN ONLINE GRAMEDIA

Rekan – rekan yang terhormat,

Pertama saya ingin memperkenalkan diri, nama saya Selly Balerina mahasiswa FISIP UI jurusan Administrasi Niaga konsentrasi pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh nilai yang dipersepsikan konsumen terhadap keinginan membeli dengan studi kasus pada toko *offline* dan *online* Gramedia.

Dengan ini saya mohon kesedian rekan – rekan sekalian untuk meluangkan sedikit waktu untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner terlampir, yang akan digunakan sebagai data dalam penelitian yang saya lakukan. Partisipasi rekan – rekan sangat dibutuhkan dalam penelitian ini dan identitas rekan – rekan sebagai responden akan dirahasiakan.

Terakhir saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasi rekan – rekan sekalian sebagai responden penelitian ini.

Depok, Desember 2008

Selly Balerina



**KUESIONER SKRIPSI
PENGARUH NILAI YANG DIPERSEPSIKAN KONSUMEN
TERHADAP KEINGINAN MEMBELI, STUDI PADA TOKO
OFFLINE DAN ONLINE GRAMEDIA.**

1. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Bagian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden apakah sesuai dengan kriteria populasi dan dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

Penting! Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini sesuai dengan persetujuan anda terhadap pernyataan berikut.

1. Jenis Kelamin
 1. Laki – laki
 2. Perempuan
2. Usia
 1. 15 – 20 tahun
 2. 21 – 25 tahun
 3. 26 – 36 tahun
 4. 37 – 45 tahun
3. Pendidikan:
 1. SD
 2. SLTP
 3. SMU
 4. Diploma
 5. S1
 6. S2
 7. Lainnya..
4. Berapa kali Anda mengunjungi toko *offline* Gramedia dalam satu bulan?
 1. Kurang dari 1 kali
 2. 1 – 3 kali
 3. Lebih dari 3 kali
5. Berapa rata – rata pengeluaran Anda setiap pergi ke toko *offline* Gramedia untuk membeli buku?
 1. < Rp. 50.000
 2. Rp. 50.000 – Rp. 100.000
 3. Rp. 100.001 – Rp. 150.000
 4. Rp. 150.001 – Rp. 200.000
 5. > Rp. 200.000,-

2. PERTANYAAN PENELITIAN

Pada bagian ini responden diminta untuk memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Penting! Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini sesuai dengan persetujuan anda terhadap pernyataan berikut dalam rentang skala dari 1 sampai dengan 5. Semakin ke **kiri** jawaban Anda semakin **tidak setuju** dan semakin ke **kanan** jawaban Anda semakin **setuju**

2.1 KUALITAS PELAYANAN

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya toko <i>offline</i> Gramedia sangat memperhatikan kualitas layanan kepada setiap pengunjung yang datang ke Gramedia					
2	Menurut saya karyawan toko <i>offline</i> Gramedia selalu siap membantu saya mencari berbagai kebutuhan buku yang saya perlukan					
3	Menurut saya toko <i>offline</i> Gramedia selalu menepati berbagai janjinya kepada konsumen					
4	Menurut saya toko <i>offline</i> Gramedia selalu membuat inovasi baru dalam setiap jenis pelayanan yang diberikannya					
5	Menurut saya karyawan toko <i>offline</i> Gramedia merespon segala pertanyaan untuk menunjang kebutuhan saya mencari buku yang tepat dengan cepat dan baik					
6	Menurut saya karyawan toko <i>offline</i> Gramedia memberi tindak lanjut dan respon yang memuaskan atas semua komentar, keluhan dan saran saya terhadap Gramedia					

2.2 KUALITAS PRODUK

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya toko <i>offline</i> Gramedia menawarkan pilihan buku yang lengkap					
2	Menurut saya toko <i>offline</i> Gramedia memiliki ketersediaan buku yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumennya					
3	Menurut saya toko <i>offline</i> Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya kepada konsumen					

2.3 NILAI PERSEPSI RESIKO

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di toko <i>offline</i> Gramedia					
2	Buku yang saya beli selalu sesuai dengan yang saya harapkan bila membeli dari toko <i>offline</i> Gramedia					
3	Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku yang saya butuhkan di toko <i>offline</i> Gramedia					
4	Saya merasa privasi saya cukup terlindungi di toko <i>offline</i> Gramedia					
5	Buku yang saya beli di toko <i>offline</i> Gramedia selalu saya terima dalam kondisi baik					

2.4 BIAYA WAKTU DAN TENAGA

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya menghabiskan waktu saya dengan efisien ketika saya berbelanja di toko <i>offline</i> Gramedia					
2	Saya hanya perlu sedikit waktu dan tenaga untuk membeli buku di toko <i>offline</i> Gramedia					
3	Saya tidak pernah merasa kecewa dengan tidak mendapatkan buku yang saya cari karena banyaknya alternatif buku yang sesuai dengan yang saya inginkan					
4	Membeli buku melalui toko <i>offline</i> Gramedia adalah cara tepat untuk mendapat buku yang saya butuhkan					
5	Proses berbelanja di toko <i>offline</i> Gramedia sangat mudah dilakukan					
6	Pilihan sistem pembayaran yang tersedia di toko <i>offline</i> Gramedia memudahkan saya bertransaksi dengan praktis dan efektif					
7	Saya belum pernah mengalami kesalahan transaksi ketika membeli buku di toko <i>offline</i> Gramedia					

Lampiran 1
Kuesioner Responden Toko Offline (lanjutan)

2.5 KESENANGAN

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya menikmati saat-saat berbelanja di toko <i>offline</i> Gramedia					
2	Aktifitas membeli buku di toko <i>offline</i> Gramedia sangat menarik					
3	Berbelanja di toko <i>offline</i> Gramedia merupakan cara yang menyenangkan untuk mengisi waktu luang					
4	Bila ada waktu senggang saya akan datang ke toko <i>offline</i> Gramedia dengan keluarga atau teman saya					

2.6 KEINGINAN MEMBELI

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut mengenai buku yang saya minati di toko <i>offline</i> Gramedia					
2	Ada kemungkinan besar saya akan membeli buku berikutnya yang saya butuhkan di toko <i>offline</i> Gramedia					
3	Saya merekomendasikan toko <i>offline</i> Gramedia kepada orang lain untuk membeli buku					
6	Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian buku ketika berbelanja di toko <i>offline</i> Gramedia					

AKHIR DARI KUESIONER
TERIMA KASIH

KUESIONER NO.

Kriteria Responden: Pernah mengunjungi toko *online* Gramedia dalam satu bulan terakhir



**KUESIONER SKRIPSI
PENGARUH NILAI YANG DIPERSEPSIKAN KONSUMEN
TERHADAP KEINGINAN MEMBELI, STUDI PADA TOKO
OFFLINE DAN ONLINE GRAMEDIA**

Rekan – rekan yang terhormat,

Pertama saya ingin memperkenalkan diri, nama saya Selly Balerina mahasiswa FISIP UI jurusan Administrasi Niaga konsentrasi pemasaran. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh nilai yang dipersepsikan konsumen dengan keinginan membeli dengan studi kasus pada toko *offline* dan *online* Gramedia.

Dengan ini saya mohon kesedian rekan – rekan sekalian untuk meluangkan sedikit waktu untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner terlampir, yang akan digunakan sebagai data dalam penelitian yang saya lakukan. Partisipasi rekan – rekan sangat dibutuhkan dalam penelitian ini dan identitas rekan – rekan sebagai responden akan dirahasiakan.

Terakhir saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasi rekan – rekan sekalin sebagai reponden penelitian ini.

Depok, November 2008

Selly Balerina



**KUESIONER SKRIPSI
PENGARUH NILAI YANG DIPERSEPSIKAN KONSUMEN
TERHADAP KEINGINAN MEMBELI, STUDI PADA TOKO
OFFLINE DAN ONLINE GRAMEDIA**

1. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Bagian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden apakah sesuai dengan kriteria populasi dan dapat dijadikan sebagai sampel penelitian.

Penting! Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini sesuai dengan persetujuan anda terhadap pernyataan berikut.

1. Jenis Kelamin
 1. Laki – Laki
 2. Perempuan
2. Usia
 1. 15 – 20 Tahun
 2. 21 - 25 Tahun
 3. 26 – 36 Tahun
 4. 37 – 45 Tahun
3. Pendidikan
 1. SD
 2. SLTP
 3. SMU
 4. Diploma
 5. S1
 6. S2
 7. Lainnya..
4. Berapa kali Anda mengunjungi toko *online* Gramedia dalam satu bulan?
 1. Kurang dari 1 kali
 2. 1 – 3 kali
 3. Lebih dari 3 kali
5. Berapa rata – rata pengeluaran Anda setiap pergi ke toko *online* Gramedia untuk membeli buku?
 1. < Rp. 50.000
 2. Rp. 50.000 – Rp. 100.000
 3. Rp. 100.001 – Rp. 150.000
 4. Rp. 150.001 – Rp. 200.000
 5. > Rp. 200.000,-

2. PERTANYAAN PENELITIAN

Pada bagian ini responden diminta untuk memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Penting! Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini sesuai dengan persetujuan anda terhadap pernyataan berikut dalam rentang skala dari 1 sampai dengan 5. Semakin ke **kiri** jawaban Anda semakin **tidak setuju** dan semakin ke **kanan** jawaban Anda semakin **setuju**

2.1_KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya toko <i>online</i> Gramedia sangat memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada setiap pengunjung yang mengunjungi situsnya					
2	Menurut saya fitur-fitur yang disediakan toko <i>online</i> Gramedia membantu saya mencari berbagai kebutuhan buku yang saya perlukan					
3	Menurut saya toko <i>online</i> Gramedia selalu menepati berbagai janjinya kepada konsumen					
4	Menurut saya toko <i>online</i> Gramedia selalu membuat inovasi baru dalam setiap jenis pelayanan yang diberikannya					
5	Menurut saya operator pada toko <i>online</i> Gramedia merespon segala pertanyaan saya dengan cepat dan baik					
6	Menurut saya operator pada toko <i>online</i> Gramedia memberi tindak lanjut dan respon yang memuaskan atas semua komentar, keluhan dan saran saya terhadap Gramedia					

2.2 KUALITAS PRODUK

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Menurut saya toko <i>online</i> Gramedia menawarkan pilihan buku yang lengkap					
2	Menurut saya toko <i>online</i> Gramedia memiliki ketersediaan buku yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumennya					
3	Menurut saya toko <i>online</i> Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya kepada konsumen					

2.3 NILAI PERSEPSI RESIKO

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di toko <i>online</i> Gramedia					
2	Buku yang saya beli selalu sesuai dengan yang saya harapkan bila membeli dari toko <i>online</i> Gramedia					
3	Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku yang saya butuhkan di toko <i>online</i> Gramedia					
4	Saya merasa privasi saya cukup terlindungi di toko <i>online</i> Gramedia					
5	Buku yang saya beli di toko <i>online</i> Gramedia selalu saya terima dalam kondisi baik					

2.4 BIAYA WAKTU DAN TENAGA

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya menghabiskan waktu saya dengan efisien ketika saya berbelanja di toko <i>online</i> Gramedia					
2	Saya hanya perlu sedikit waktu dan tenaga untuk membeli buku di toko <i>online</i> Gramedia					
3	Saya tidak pernah merasa kecewa bila tidak mendapatkan buku yang saya cari karena banyaknya alternatif buku yang sesuai dengan yang saya inginkan					
4	Membeli buku melalui toko <i>online</i> Gramedia adalah cara tepat untuk mendapat buku yang saya butuhkan					
5	Proses berbelanja di toko <i>online</i> Gramedia sangat mudah dilakukan					
6	Pilihan sistem pembayaran yang tersedia di toko <i>online</i> Gramedia memudahkan saya bertransaksi dengan praktis dan efektif					
7	Saya belum pernah mengalami kesalahan transaksi ketika membeli buku di toko <i>offline</i> Gramedia					

2.5 KESENANGAN

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya menikmati proses berbelanja di toko <i>online</i> Gramedia					
2	Aktifitas membeli buku di toko <i>online</i> Gramedia sangat menarik					
3	Berbelanja di toko <i>online</i> Gramedia merupakan cara yang menyenangkan untuk mengisi waktu luang					
4	Bila ada waktu senggang saya akan mengunjungi toko <i>online</i> Gramedia dengan keluarga atau teman saya					

2.6 KEINGINAN MEMBELI

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut mengenai buku yang saya minati di toko <i>online</i> Gramedia					
2	Ada kemungkinan besar saya akan membeli buku berikutnya yang saya butuhkan di toko <i>online</i> Gramedia					
3	Saya merekomendasikan toko <i>online</i> Gramedia kepada orang lain untuk membeli buku					
4	Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian buku ketika berbelanja di toko <i>online</i> Gramedia					

AKHIR DARI KUESIONER
TERIMA KASIH

1. Responden Toko Offline

1.1 Kualitas Pelayanan

Statistics

		SQ2: Gamedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gamedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gamedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.10	3.96	3.92	4.04	3.93
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		.654	.718	.796	.669	.747

SQ2: Gamedia selalu siap membantu mencari kebutuhan buku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	16.7	16.7	16.7
	4	51	56.7	56.7	73.3
	5	24	26.7	26.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	27.8	27.8	27.8
	4	44	48.9	48.9	76.7
	5	21	23.3	23.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.4	4.4	4.4
	3	20	22.2	22.2	26.7
	4	45	50.0	50.0	76.7
	5	21	23.3	23.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	18	20.0	20.0	20.0
4	50	55.6	55.6	75.6
5	22	24.4	24.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

1.2 Kualitas Produk

Statistics

		MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	MQ2Gramedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		3.93	4.00	4.07
Mode		4	4	4
Std. Deviation		.804	.874	.776

MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.6	5.6	5.6
3	17	18.9	18.9	24.4
4	47	52.2	52.2	76.7
5	21	23.3	23.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

MQ2Gramedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.6	5.6	5.6
3	19	21.1	21.1	26.7
4	37	41.1	41.1	67.8
5	29	32.2	32.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	15	16.7	16.7	20.0
	4	45	50.0	50.0	70.0
	5	27	30.0	30.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

1.3 Nilai Resiko yang Dipersepsikan

Statistics

		PR1Saya merasa aman dalam transaksi	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.14	3.94	3.88	3.92	4.00
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		.894	.891	.872	.810	.848

PR1Saya merasa aman dalam transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	9	10.0	10.0	17.8
	4	38	42.2	42.2	60.0
	5	36	40.0	40.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	17	18.9	18.9	26.7
	4	40	44.4	44.4	71.1
	5	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3

Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	22	24.4	24.4	31.1
	4	39	43.3	43.3	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	24	26.7	26.7	30.0
	4	40	44.4	44.4	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR6Buku yang saya beli di gramedia selalu saya terima dalam keadaan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	14	15.6	15.6	22.2
	4	44	48.9	48.9	71.1
	5	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

1.4 Biaya Waktu dan Tenaga

Statistics

	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	TFC3Saya tidak pernah kecewa	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkan transaksiT	TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi
N Valid	90	90	90	90	90	90	90
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.03	3.82	3.81	3.99	4.07	4.03	3.82
Mode	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.893	.881	.860	.772	.872	.942	.869

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	13	14.4	14.4	22.2
	4	40	44.4	44.4	66.7
	5	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	10.0	10.0	10.0
	3	17	18.9	18.9	28.9
	4	45	50.0	50.0	78.9
	5	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC3Saya tidak pernah kecewa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	25	27.8	27.8	34.4
	4	39	43.3	43.3	77.8
	5	20	22.2	22.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	18	20.0	20.0	23.3
	4	46	51.1	51.1	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	13	14.4	14.4	21.1
	4	40	44.4	44.4	65.6
	5	31	34.4	34.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.3	3.3	3.3
2	4	4.4	4.4	7.8
3	8	8.9	8.9	16.7
4	47	52.2	52.2	68.9
5	28	31.1	31.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.3	3.3	3.3
2	2	2.2	2.2	5.6
3	19	21.1	21.1	26.7
4	50	55.6	55.6	82.2
5	16	17.8	17.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

1.5 Kesenangan

Statistics

		E3Saya menikmati balanja di Gramedia	E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan	E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.06	4.12	4.01	4.09
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.642	.747	.814	.816

E3Saya menikmati balanja di Gramedia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	17.8	17.8	17.8
4	53	58.9	58.9	76.7
5	21	23.3	23.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.2	2.2	2.2
	3	14	15.6	15.6	17.8
	4	45	50.0	50.0	67.8
	5	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.4	4.4	4.4
	3	17	18.9	18.9	23.3
	4	43	47.8	47.8	71.1
	5	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.4	4.4	4.4
	3	14	15.6	15.6	20.0
	4	42	46.7	46.7	66.7
	5	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

1.6 Keinginan Membeli

Statistics

		PI1Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.79	3.73	3.91	3.96
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.841	.832	.856	.982

PI1Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	22	24.4	24.4	32.2
	4	44	48.9	48.9	81.1
	5	17	18.9	18.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	25	27.8	27.8	35.6
	4	43	47.8	47.8	83.3
	5	15	16.7	16.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	16	17.8	17.8	25.6
	4	45	50.0	50.0	75.6
	5	22	24.4	24.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	12.2	12.2	12.2
	3	12	13.3	13.3	25.6
	4	37	41.1	41.1	66.7
	5	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

2. Responden Toko Online

2.1 Kualitas Pelayanan

Statistics

		SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan buku	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.74	3.79	3.92	3.68	3.77
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		1.117	.989	.963	1.026	.780

SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.7	6.7	6.7
	2	3	3.3	3.3	10.0
	3	25	27.8	27.8	37.8
	4	30	33.3	33.3	71.1
	5	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5.6	5.6	5.6
	3	25	27.8	27.8	33.3
	4	39	43.3	43.3	76.7
	5	21	23.3	23.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	6	6.7	6.7	10.0
	3	9	10.0	10.0	20.0
	4	49	54.4	54.4	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.7	6.7	6.7
	2	4	4.4	4.4	11.1
	3	18	20.0	20.0	31.1
	4	47	52.2	52.2	83.3
	5	15	16.7	16.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

SQ6: Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	22	24.4	24.4	31.1
	4	49	54.4	54.4	85.6
	5	13	14.4	14.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

2.2 Kualitas Produk

Statistics

		MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	MQ2Gramedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap	MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya
N	Valid	90	90	90
	Missing	0	0	0
Mean		3.82	3.68	3.79
Mode		4	4	4
Std. Deviation		.869	1.110	1.033

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

MQ1Gamedia memberikan pilihan yang tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.9	8.9	8.9
	3	19	21.1	21.1	30.0
	4	44	48.9	48.9	78.9
	5	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MQ2Gamedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.7	6.7	6.7
	2	4	4.4	4.4	11.1
	3	26	28.9	28.9	40.0
	4	31	34.4	34.4	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.7	6.7	6.7
	2	1	1.1	1.1	7.8
	3	20	22.2	22.2	30.0
	4	42	46.7	46.7	76.7
	5	21	23.3	23.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

2.3 Nilai Resiko yang Dipersepsikan

Statistics

		PR1Saya merasa aman dalam transaksi	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.14	3.94	3.88	3.92	4.00
Mode		4	4	4	4	4
Std. Deviation		.894	.891	.872	.810	.848

PR1Saya merasa aman dalam transaksi

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	9	10.0	10.0	17.8
	4	38	42.2	42.2	60.0
	5	36	40.0	40.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	17	18.9	18.9	26.7
	4	40	44.4	44.4	71.1
	5	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	22	24.4	24.4	31.1
	4	39	43.3	43.3	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	24	26.7	26.7	30.0
	4	40	44.4	44.4	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PR6Buku yang saya beli di gramedia selalu saya terima dalam keadaan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	14	15.6	15.6	22.2
	4	44	48.9	48.9	71.1
	5	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

2.4 Biaya Waktu dan Tenaga

Statistics

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	TFC3Saya tidak pernah kecewa	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkn transaksiT	TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi
N Valid	90	90	90	90	90	90	90
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.03	3.82	3.81	3.99	4.07	4.03	3.82
Mode	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	.893	.881	.860	.772	.872	.942	.869

TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	13	14.4	14.4	22.2
	4	40	44.4	44.4	66.7
	5	30	33.3	33.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	10.0	10.0	10.0
	3	17	18.9	18.9	28.9
	4	45	50.0	50.0	78.9
	5	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC3Saya tidak pernah kecewa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	25	27.8	27.8	34.4
	4	39	43.3	43.3	77.8
	5	20	22.2	22.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	18	20.0	20.0	23.3
	4	46	51.1	51.1	74.4
	5	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	13	14.4	14.4	21.1
	4	40	44.4	44.4	65.6
	5	31	34.4	34.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	4	4.4	4.4	7.8
	3	8	8.9	8.9	16.7
	4	47	52.2	52.2	68.9
	5	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	2	2.2	2.2	5.6
	3	19	21.1	21.1	26.7
	4	50	55.6	55.6	82.2
	5	16	17.8	17.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

2.5 Kesenangan

Statistics

		E3Saya menikmati balanja di Gramedia	E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan	E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.20	4.11	3.71	3.84
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.640	.813	1.124	.792

E3Saya menikmati balanja di Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	12.2	12.2	12.2
	4	50	55.6	55.6	67.8
	5	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.2	2.2	2.2
	3	19	21.1	21.1	23.3
	4	36	40.0	40.0	63.3
	5	33	36.7	36.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.7	6.7	6.7
	2	5	5.6	5.6	12.2
	3	22	24.4	24.4	36.7
	4	33	36.7	36.7	73.3
	5	24	26.7	26.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.2	2.2	2.2
	3	30	33.3	33.3	35.6
	4	38	42.2	42.2	77.8
	5	20	22.2	22.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

2.6 Keinginan Membeli

Statistics

		PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.74	3.80	3.80	3.78
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.829	.722	.889	.832

PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	27	30.0	30.0	36.7
	4	41	45.6	45.6	82.2
	5	16	17.8	17.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.4	4.4	4.4
	3	22	24.4	24.4	28.9
	4	52	57.8	57.8	86.7
	5	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

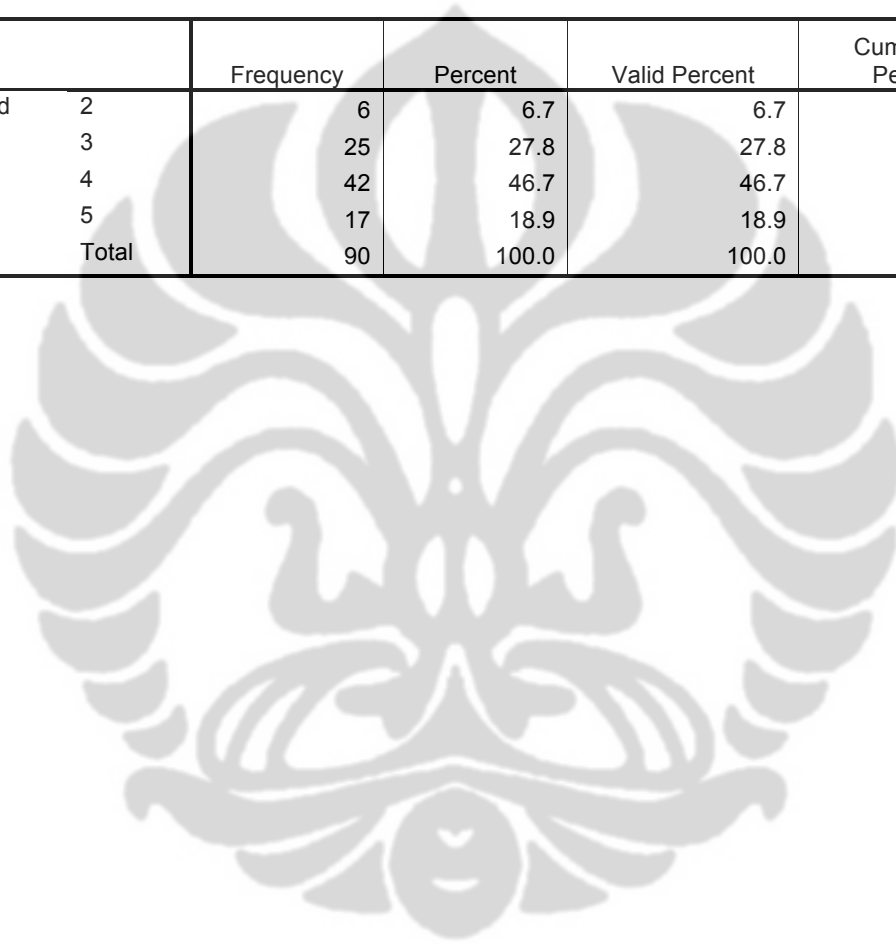
Lampiran 3
Analisis SPSS Uji Mean Dan Modus (lanjutan)

PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	3	3.3	3.3	5.6
	3	25	27.8	27.8	33.3
	4	41	45.6	45.6	78.9
	5	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	25	27.8	27.8	34.4
	4	42	46.7	46.7	81.1
	5	17	18.9	18.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



1.1 Responden Toko Offline

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	REGR ENJOYMENT, REGR PERCIEVED RISK, REGR TIME EFFORT COST, REGR SERVICE QUALITY, REGR MERCHANDISE QUALITY(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: REGR PURCHASE INTENTION

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524(a)	.275	.232	.87654683

a Predictors: (Constant), REGR ENJOYMENT, REGR PERCIEVED RISK, REGR TIME EFFORT COST, REGR SERVICE QUALITY, REGR MERCHANDISE QUALITY

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.460	5	4.892	6.367	.000(a)
	Residual	64.540	84	.768		
	Total	89.000	89			

a Predictors: (Constant), REGR ENJOYMENT, REGR PERCIEVED RISK, REGR TIME EFFORT COST, REGR SERVICE QUALITY, REGR MERCHANDISE QUALITY

b Dependent Variable: REGR PURCHASE INTENTION

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	-1.07E-016	.092		.000		1.000
	REGR SERVICE QUALITY	.166	.099	.166	1.669		.099
	REGR MERCHANDISE QUALITY	.077	.107	.077	.719		.474
	REGR PERCIEVED RISK	.319	.101	.319	3.147		.002
	REGR TIME EFFORT COST	.160	.097	.160	1.641		.105
	REGR ENJOYMENT	.158	.104	.158	1.514		.134

a Dependent Variable: REGR PURCHASE INTENTION

1.2 Responden Toko Online

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	REGR ENJOYMENT, REGR PERCIEVED RISK, REGR TIME/EFFORT COST, REGR MERCHANDISE QUALITY, REGR SERVICE QUALITY(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: REGR PURCHASE INTENTION

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.248(a)	.062	.006	.99705188

a Predictors: (Constant), REGR ENJOYMENT, REGR PERCIEVED RISK, REGR TIME/EFFORT COST, REGR MERCHANDISE QUALITY, REGR SERVICE QUALITY

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.495	5	1.099	1.105	.364(a)
	Residual	83.505	84	.994		
	Total	89.000	89			

a Predictors: (Constant), REGR ENJOYMENT, REGR PERCIEVED RISK, REGR TIME/EFFORT COST, REGR MERCHANDISE QUALITY, REGR SERVICE QUALITY

b Dependent Variable: REGR PURCHASE INTENTION

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	1.86E-016	.105		.000	1.000
	REGR SERVICE QUALITY	.003	.174	.003	.018	.985
	REGR MERCHANDISE QUALITY	-.030	.164	-.030	-.182	.856
	REGR PERCIEVED RISK	.154	.109	.154	1.414	.161
	REGR TIME/EFFORT COST	-.097	.113	-.097	-.859	.393
	REGR ENJOYMENT	.225	.130	.225	1.729	.087

a Dependent Variable: REGR PURCHASE INTENTION

1. Responden Toko Offline

1.1 Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

1.3 Nilai Resiko yang Dipersepsikan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

1.4 Biaya Waktu dan Tenaga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

1.5 Kesenangan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	7

1.6 Keinginan Membeli

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

2. Responden Toko Online

2.1 Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5

2.2 Nilai Resiko yang Dipersepsikan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	3

2.4 Biaya Waktu dan Tenaga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

2.5 Kesenangan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	7

2.6 Keinginan Membeli

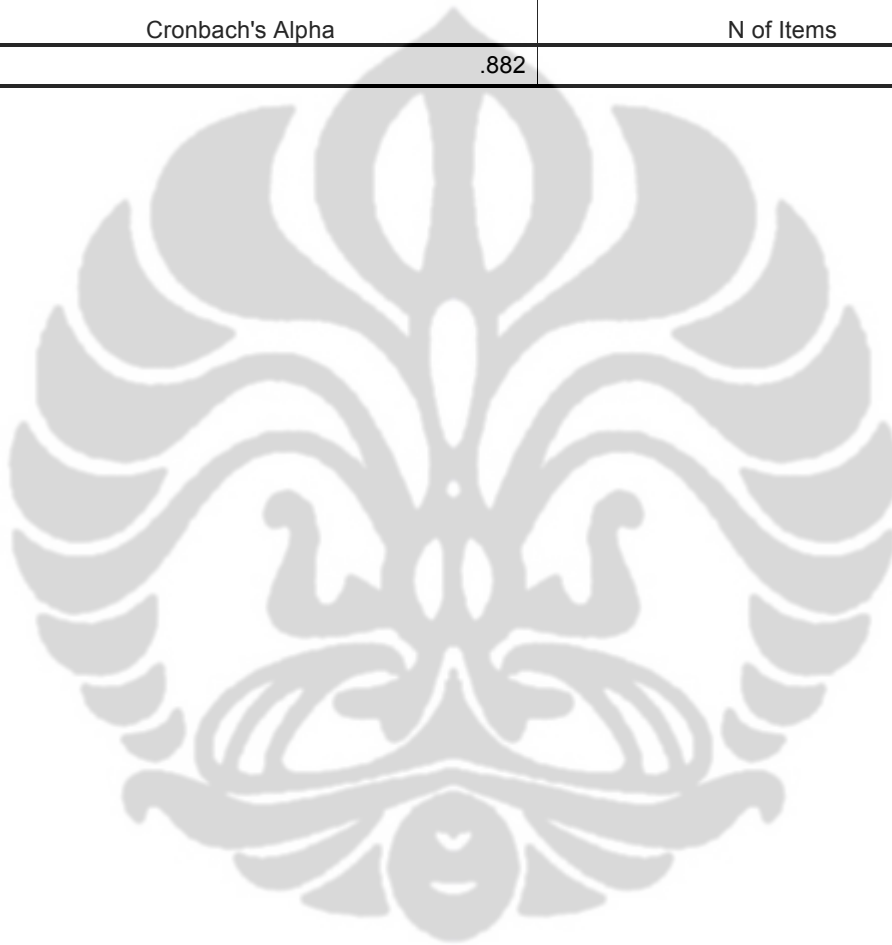
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	4



1. Responden Toko *Offline*

1.1 Kualitas Pelayanan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.734
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	352.114
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

	SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
Anti-image Covariance	SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
	.336	-.130	.085	.065	-.033
	-.130	.102	-.097	-.084	.035
	.085	-.097	.205	.000	-.107
	.065	-.084	.000	.299	-.133
	-.033	.035	-.107	-.133	.555
Anti-image Correlation	SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
	.671(a)	-.702	.323	.206	-.077

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

	SQ2: Gamedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gamedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gamedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen	-.702	.655(a)	-.672	-.481	.147
SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	.323	-.672	.751(a)	.002	-.317
SQ5: Gamedia selalu merespon segala pertanyaan saya	.206	-.481	.002	.829(a)	-.328
SQ6:Gamedia selalu memberi tindak lanjut dan respon	-.077	.147	-.317	-.328	.833(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.589	71.785	71.785	3.589	71.785	71.785
2	.698	13.963	85.747			
3	.386	7.723	93.470			
4	.258	5.164	98.634			
5	.068	1.366	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	.758
SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada konsumen	.949
SQ4: Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	.902
SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	.880
SQ6: Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon	.726

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

1.2 Kualitas Produk

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.675
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	142.636
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	MQ2Gramedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya
Anti-image Covariance	MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	.302	-.219	-.068
	MQ2Gramedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	-.219	.286	-.117
	MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	-.068	-.117	.629
Anti-image Correlation	MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	.635(a)	-.746	-.156
	MQ2Gramedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	-.746	.623(a)	-.276
	MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	-.156	-.276	.870(a)

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Communalities

	Initial	Extraction
MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	1.000	.837
MQ2Gramedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap	1.000	.858
MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	1.000	.641

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.336	77.861	77.861	2.336	77.861	77.861
2	.496	16.539	94.401			
3	.168	5.599	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
MQ1Gramedia memberikan pilihan yang tepat	.915
MQ2Gramedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap	.926
MQ3Gramedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	.801

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

1.3 Nilai Resiko yang Dipersepsikan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.789
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	265.720
	df	10
	Sig.	.000

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Anti-image Matrices

		PR1Saya merasa aman dalam transaksi	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik
Anti-image Covariance	PR1Saya merasa aman dalam transaksi	.377	-.160	-.113	.055	.021
	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	-.160	.268	-.112	-.047	-.080
	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	-.113	-.112	.335	-.112	.026
	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	.055	-.047	-.112	.420	-.244
	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik	.021	-.080	.026	-.244	.497
Anti-image Correlation	PR1Saya merasa aman dalam transaksi	.780(a)	-.504	-.317	.139	.048
	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	-.504	.796(a)	-.374	-.140	-.219
	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	-.317	-.374	.831(a)	-.298	.064
	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	.139	-.140	-.298	.761(a)	-.533
	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik	.048	-.219	.064	-.533	.762(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Communalities

	Initial	Extraction
PR1Saya merasa aman dalam transaksi	1.000	.622
PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	1.000	.817
PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	1.000	.762
PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	1.000	.621
PR6Buku yang saya beli di gramedia selalu saya terima dalam keadaan baik	1.000	.521

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.343	66.859	66.859	3.343	66.859	66.859
2	.883	17.654	84.513			
3	.347	6.950	91.463			
4	.233	4.651	96.114			
5	.194	3.886	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
PR1Saya merasa aman dalam transaksi	.789
PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	.904
PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	.873
PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	.788
PR6Buku yang saya beli di gramedia selalu saya terima dalam keadaan baik	.722

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

1.4 Biaya Waktu dan Tenaga

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.853
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	392.880
	df	21
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	TFC3Saya tidak pernah kecewa	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	TFC7Saya belum mengalahn kesalahn transaksi
Anti-image Covariance	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	.386	-.110	-.088	-.054	.064	-.116	.002
	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	-.110	.289	-.121	-.072	.007	-.086	-.012
	TFC3Saya tidak pernah kecewa	-.088	-.121	.380	-.096	-.048	.112	-.073
	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	-.054	-.072	-.096	.401	-.140	.015	.048
	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	.064	.007	-.048	-.140	.353	-.130	-.142
	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	-.116	-.086	.112	.015	-.130	.358	-.119
	TFC7Saya belum mengalahn kesalahn transaksi	.002	-.012	-.073	.048	-.142	-.119	.462
Anti-image Correlation	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	.870(a)	-.330	-.231	-.136	.172	-.313	.005
	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	-.330	.875(a)	-.365	-.211	.021	-.267	-.033
	TFC3Saya tidak pernah kecewa	-.231	-.365	.837(a)	-.246	-.130	.305	-.173
	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	-.136	-.211	-.246	.883(a)	-.371	.039	.113
	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	.172	.021	-.130	-.371	.827(a)	-.365	-.352

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	TFC3Saya tidak pernah kecewa	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi
TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	-.313	-.267	.305	.039	-.365	.807(a)	-.292
TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	.005	-.033	-.173	.113	-.352	-.292	.876(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	1.000	.638
TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	1.000	.759
TFC3Saya tidak pernah kecewa	1.000	.617
TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	1.000	.648
TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	1.000	.650
TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	1.000	.622
TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	1.000	.559

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.493	64.191	64.191	4.493	64.191	64.191
2	.843	12.043	76.234			
3	.557	7.954	84.189			
4	.424	6.057	90.245			
5	.258	3.686	93.931			
6	.236	3.369	97.300			
7	.189	2.700	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Component Matrix(a)

	Component 1
TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	.799
TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	.871
TFC3Saya tidak pernah kecewa	.785
TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	.805
TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	.807
TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	.789
TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	.747

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

1.5 Kesenangan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.553
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	134.459
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		E3Saya menikmati balanja di Gamedia	E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia
Anti-image Covariance	E3Saya menikmati balanja di Gamedia	.553	-.267	-.222	.126
	E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	-.267	.449	.115	-.244
	E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	-.222	.115	.501	-.267
	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia	.126	-.244	-.267	.413
Anti-image Correlation	E3Saya menikmati balanja di Gamedia	.553(a)	-.535	-.422	.264
	E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	-.535	.555(a)	.242	-.566
	E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	-.422	.242	.563(a)	-.586
	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia	.264	-.566	-.586	.543(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Communalities

	Initial	Extraction
E3Saya menikmati belanja di Gramedia	1.000	.549
E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan	1.000	.659
E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang	1.000	.606
E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia	1.000	.677

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.491	62.277	62.277	2.491	62.277	62.277
2	.719	17.975	80.252			
3	.588	14.703	94.955			
4	.202	5.045	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
E3Saya menikmati belanja di Gramedia	.741
E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan	.812
E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang	.779
E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia	.823

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

1.6 Keinginan Membeli

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.672
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	146.525
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		PI1Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia
Anti-image Covariance	PI1Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut	.393	-.265	-.025	-.142
	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	-.265	.418	-.134	.085
	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	-.025	-.134	.526	-.271
	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	-.142	.085	-.271	.588
Anti-image Correlation	PI1Saya bersedia mencari informasi lebih lanjut	.668(a)	-.654	-.054	-.295
	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	-.654	.631(a)	-.285	.172
	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	-.054	-.285	.736(a)	-.487
	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	-.295	.172	-.487	.662(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Communalities

	Initial	Extraction
PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	1.000	.738
PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	1.000	.660
PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	1.000	.666
PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	1.000	.532

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.596	64.909	64.909	2.596	64.909	64.909
2	.769	19.216	84.125			
3	.408	10.188	94.313			
4	.227	5.687	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	.859
PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	.812
PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	.816
PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	.730

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

2. Responden Toko Online

2.1 Kualitas Pelayanan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.781
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	272.398
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

	SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
Anti-image Covariance	SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
	.622	-.013	.008	-.185	-.014
	-.013	.291	-.203	-.035	-.019
	.008	-.203	.279	-.020	-.063
	-.185	-.035	-.020	.323	-.184
	-.014	-.019	-.063	-.184	.369
Anti-image Correlation	SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
	.839(a)	-.032	.020	-.413	-.030

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

	SQ2: Gamedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen	SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	SQ5: Gamedia selalu merespon segala pertanyaan saya	SQ6:Gamedia selalu memberi tindak lanjut dan respon
SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen	-.032	.749(a)	-.712	-.113	-.059
SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	.020	-.712	.744(a)	-.066	-.197
SQ5: Gamedia selalu merespon segala pertanyaan saya	-.413	-.113	-.066	.779(a)	-.535
SQ6:Gamedia selalu memberi tindak lanjut dan respon	-.030	-.059	-.197	-.535	.828(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
SQ2: Gamedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	1.000	.451
SQ3: Gamedia menepati janjinya kepada komsumen	1.000	.711
SQ4:Gamedia selalu membuat inovasi baru kepada konumennya	1.000	.722
SQ5: Gamedia selalu merespon segala pertanyaan saya	1.000	.762
SQ6:Gamedia selalu memberi tindak lanjut dan respon	1.000	.735

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Lampiran 6 Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.382	67.633	67.633	3.382	67.633	67.633
2	.788	15.760	83.392			
3	.447	8.942	92.334			
4	.219	4.373	96.707			
5	.165	3.293	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
SQ2: Gramedia selalu siap membantu mencari kebutuhan bu	.672
SQ3: Gramedia menepati janjinya kepada konsumen	.843
SQ4: Gramedia selalu membuat inovasi baru kepada konsumennya	.850
SQ5: Gramedia selalu merespon segala pertanyaan saya	.873
SQ6: Gramedia selalu memberi tindak lanjut dan respon	.857

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

2.2 Kualitas Produk

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.707
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	107.402
	df	3
	Sig.	.000

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Anti-image Matrices

		MQ1Gamedia memberikan pilihan yang tepat	MQ2Gamedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya
Anti-image Covariance	MQ1Gamedia memberikan pilihan yang tepat	.595	-.173	-.131
	MQ2Gamedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	-.173	.433	-.252
	MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	-.131	-.252	.459
Anti-image Correlation	MQ1Gamedia memberikan pilihan yang tepat	.794(a)	-.342	-.251
	MQ2Gamedia memberikan ketersedian buku yang lengkap	-.342	.668(a)	-.564
	MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	-.251	-.564	.687(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
MQ1Gamedia memberikan pilihan yang tepat	1.000	.685
MQ2Gamedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap	1.000	.801
MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	1.000	.776

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.262	75.389	75.389	2.262	75.389	75.389
2	.455	15.157	90.547			
3	.284	9.453	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
MQ1Gamedia memberikan pilihan yang tepat	.827
MQ2Gamedia memberikan ketersediaan buku yang lengkap	.895
MQ3Gamedia menawarkan buku yang sesuai dengan janjinya	.881

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

2.3 Nilai Resiko yang Dipersepsikan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.789
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	265.720
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		PR1Saya merasa aman dalam transaksi	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik
Anti-image Covariance	PR1Saya merasa aman dalam transaksi	.377	-.160	-.113	.055	.021
	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	-.160	.268	-.112	-.047	-.080
	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	-.113	-.112	.335	-.112	.026
	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	.055	-.047	-.112	.420	-.244

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

		PR1Saya merasa aman dalam transaksi	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik
Anti-image Correlation	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik	.021	-.080	.026	-.244	.497
	PR1Saya merasa aman dalam transaksi	.780(a)	-.504	-.317	.139	.048
	PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	-.504	.796(a)	-.374	-.140	-.219
	PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	-.317	-.374	.831(a)	-.298	.064
	PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	.139	-.140	-.298	.761(a)	-.533
	PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik	.048	-.219	.064	-.533	.762(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
PR1Saya merasa aman dalam transaksi	1.000	.622
PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	1.000	.817
PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	1.000	.762
PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	1.000	.621
PR6Buku yang saya beli di gamedia selalu saya terima dalam keadaan baik	1.000	.521

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Lampiran 6 Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.343	66.859	66.859	3.343	66.859	66.859
2	.883	17.654	84.513			
3	.347	6.950	91.463			
4	.233	4.651	96.114			
5	.194	3.886	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
PR1Saya merasa aman dalam transaksi	.789
PR2Saya selalu beli sesuai dengan yang saya harapkan	.904
PR3Saya mendapatkan kemudahan dalam mencari buku	.873
PR4Saya merasa privasi saya cukup terlindungi	.788
PR6Buku yang saya beli di gramedia selalu saya terima dalam keadaan baik	.722

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

2.4 Biaya Waktu dan Tenaga

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.853
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	392.880
	df	21
	Sig.	.000

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Anti-image Matrices

		TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	TFC3Saya tidak pernah kecewa	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi
Anti-image Covariance	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	.386	-.110	-.088	-.054	.064	-.116	.002
	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	-.110	.289	-.121	-.072	.007	-.086	-.012
	TFC3Saya tidak pernah kecewa	-.088	-.121	.380	-.096	-.048	.112	-.073
	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	-.054	-.072	-.096	.401	-.140	.015	.048
	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	.064	.007	-.048	-.140	.353	-.130	-.142
	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	-.116	-.086	.112	.015	-.130	.358	-.119
	TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	.002	-.012	-.073	.048	-.142	-.119	.462
Anti-image Correlation	TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	.870(a)	-.330	-.231	-.136	.172	-.313	.005
	TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	-.330	.875(a)	-.365	-.211	.021	-.267	-.033
	TFC3Saya tidak pernah kecewa	-.231	-.365	.837(a)	-.246	-.130	.305	-.173
	TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	-.136	-.211	-.246	.883(a)	-.371	.039	.113
	TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	.172	.021	-.130	-.371	.827(a)	-.365	-.352
	TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	-.313	-.267	.305	.039	-.365	.807(a)	-.292
	TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	.005	-.033	-.173	.113	-.352	-.292	.876(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Communalities

	Initial	Extraction
TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	1.000	.638
TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	1.000	.759
TFC3Saya tidak pernah kecewa	1.000	.617
TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	1.000	.648
TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	1.000	.650
TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiIT	1.000	.622
TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	1.000	.559

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.493	64.191	64.191	4.493	64.191	64.191
2	.843	12.043	76.234			
3	.557	7.954	84.189			
4	.424	6.057	90.245			
5	.258	3.686	93.931			
6	.236	3.369	97.300			
7	.189	2.700	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Lampiran 6 Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Component Matrix(a)

	Component 1
TFC1Saya menghabiskan waktu dengan efisien	.799
TFC2Saya hanya perlu waktu sedikit	.871
TFC3Saya tidak pernah kecewa	.785
TFC4Membeli buku di Gramedia adalah cara tepat	.805
TFC5Proses belanja di Gramedia mudah dilakukan	.807
TFC6Pilihan pembayaran yang tersedia memudahkna transaksiT	.789
TFC7Saya belum mengalami kesalahn transaksi	.747

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

2.5 Kesenangan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.665
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	100.007
	df	6
	Sig.	.000

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Anti-image Matrices

		E3Saya menikmati balanja di Gamedia	E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia
Anti-image Covariance	E3Saya menikmati balanja di Gamedia	.603	-.283	.022	.045
	E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	-.283	.417	-.157	-.228
	E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	.022	-.157	.772	-.115
	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia	.045	-.228	-.115	.656
Anti-image Correlation	E3Saya menikmati balanja di Gamedia	.630(a)	-.564	.032	.071
	E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	-.564	.612(a)	-.277	-.436
	E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	.032	-.277	.799(a)	-.162
	E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia	.071	-.436	-.162	.717(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
E3Saya menikmati balanja di Gamedia	1.000	.526
E4Aktivitas membeli di Gamedia sangat menyenangkan	1.000	.799
E5Berbelanja di Gamedia mengisi waktu luang	1.000	.437
E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gamedia	1.000	.554

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Lampiran 6 Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.316	57.908	57.908	2.316	57.908	57.908
2	.786	19.656	77.564			
3	.615	15.385	92.949			
4	.282	7.051	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
E3Saya menikmati belanja di Gramedia	.726
E4Aktivitas membeli di Gramedia sangat menyenangkan	.894
E5Berbelanja di Gramedia mengisi waktu luang	.661
E6Bila ada waktu luang saya akan ke Gramedia	.744

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

2.6 Keinginan Membeli

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.726
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	326.103
	df	6
	Sig.	.000

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

Anti-image Matrices

		PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia
Anti-image Covariance	PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	.068	-.065	.013	-.064
	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	-.065	.475	-.013	.018
	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	.013	-.013	.628	-.056
	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	-.064	.018	-.056	.072
Anti-image Correlation	PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	.648(a)	-.360	.064	-.909
	PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	-.360	.891(a)	-.023	.099
	PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	.064	-.023	.921(a)	-.263
	PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	-.909	.099	-.263	.659(a)

a Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	1.000	.912
PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	1.000	.659
PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	1.000	.527

Lampiran 6
Analisis SPSS Validitas (Lanjutan)

PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	1.000	.904
--	-------	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.003	75.077	75.077	3.003	75.077	75.077
2	.610	15.248	90.325			
3	.351	8.765	99.089			
4	.036	.911	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
PI1Saya bersedia mencari iformasi lebih lanjut	.955
PI2Ada kemungkinan besar akan membeli buku berikutnya di Gramedia	.812
PI3Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	.726
PI6Saya bersedia meningkatkan jumlah pembelian di Gramedia	.951

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 1 components extracted.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Selly Balerina
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 26 September 1983
Alamat : Jl. Poncol Indah V No. 80
Cirendeu Ciputat 15419, Tangerang
Nomor telepon, surat elektronik : 08111887071, sbalerina@gmail.com
Nama Orang tua : Ayah : Ajie Gozali. SE
: Ibu : Siti Sofia, MM

Riwayat Pendidikan Formal

SD : Madrasah Pembangunan IAIN Ciputat, Tangerang
SMP : SMP Bakti Mulya 400, Jakarta Selatan
SMA : SMU 29, Jakarta Selatan
D-3 : Diploma III Akademi Sekretaris Tarakanita
S-1 : Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Ekstensi

Pengalaman Kerja:

- PT. Petrosea Tbk.
Business Development Officer
Juli 2008 - Sekarang
- PT. Thiess Contractors Indonesia
Proposal Specialist
Mei 2005 – Juli 2008
- Pantarei Communications
Sekretaris
Juli 2004 – Mei 2005