

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan

	UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020 PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020 Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251
SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI Nomor : 2740/34/ST/AK/D/X/2025	
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :	
Nama	: H. Mujaddid Faruk, S.E., M.M. sebagai Pembimbing I
Nama	: Anisa Lisara, S.Pd., M.M. sebagai Pembimbing II
Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :	
Nama	: NOPI SRI WAHYUNI
NIM	: 3402220401
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KLINIK KECANTIKAN
Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.	
Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.	
Ciamis, 29 Oktober 2025 Dekan,  Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M. NIK. 3112770079	
Tembusan : ▪ Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan ▪ Yth. Mahasiswa yang bersangkutan	

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

	
UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI	
PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020 PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020 Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251	
Nomor	: 3181/34/SP/AK/DI/XI/2025
Lampiran	:
Perihal	: Ijin Penelitian Skripsi
Kepada Yth. Manajer Klinik Shayla di Tempat	
Dengan Hormat, Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:	
N a m a	: Nopi Sri Wahyuni
Nomor Pokok / NIM	: 3402220401
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: 20 November 2002
Telepon / HP	: 081313547491
Alamat	: Kp. Cihurip, RT 03 RW 01, DS. Batusumur, Kec. Manonjaya, Kab. Tasikmalaya
Lamanya Penelitian	: November 2025 - Januari 2026
Judul Penelitian	: Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Suatu Studi pada Konsumen Klinik Kecantikan Shayla Tasikmalaya)
Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.	
Ciamis, 18 November 2025 Dekan, Fakultas Ekonomi Universitas Galuh  Elin Herina, S.Pd., M.M. NRP. 3412770081	

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



KLINIK PRATAMA SHAYLA

Alamat : Jl. Kol. Abdul Saleh No.13, Kel. Cikalang, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya.
Telp : 08112367283.
Instagram & Tiktok:@klinikshayla_official

Nomor : 31/SP/KPS/XI/2025
Lampiran :-
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Universitas Galuh Fakultas Ekonomi

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat bernomor **3181/34/SP/AK/DI/XI/2025** yang telah disampaikan dari Pihak Universitas Galuh Fakultas Ekonomi. Maka dengan ini kami mengijinkan mahasiswa Bapak/Ibu untuk dapat melakukan penelitian dan pengumpulan data. Adapun yang dimaksud adalah:

Nama : Nopi Sri Wahyuni
Nomor Pokok/NIM : 3402220401
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir: 20 November 2002
Telepon : 081323547491
Alamat : Kp. Cihurip, RT.03/RW.01, Desa Batusumur, Kec. Manonjaya, Kab. Tasikmalaya.
Lamanya Penelitian : November 2025 – Januari 2026
Judul Penelitian : Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Klinik Kecantikan Shayla Tasikmalaya)

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkanterimakasih.

Tasikmalaya, 27 November 2025

Iwan Herlambang

Lampiran 4 Surat Izin Perpanjangan Penelitian

	UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI
	PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020 PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020 Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 219/34/SP/AK/DI/II/2026
 Lampiran : -
 Perihal : Perpanjangan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
 Manager Klinik Shayla Tasikmalaya
 di
 Tempat

Dengan Hormat,
 Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

N a m a	: Nopi Sri Wahyuni
Nomor Pokok / NIM	: 3402220401
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: Tasikmalaya, 20 November 2002
Telepon / HP	: 081313547491
Alamat	: Kp. Cihurip, Ds. Batusumur, Kec. Manonjaya, Kab. Tasikmalaya
Lamanya Penelitian	: Maret-Mei 2026
Judul Penelitian	: PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KLINIK KECANTIKAN (Suatu Studi pada Konsumen Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 24 Februari 2026
 Dekan,


Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
 NIK. 3112770079

Lampiran 5 Pra Survey Penelitian

a. Surat Penelitian



PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KLINIK KECANTIKAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i
Konsumen Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya
Kota Tasikmalaya
di
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam memberikan jawaban atas pernyataan kuisioner pra survey ini, yang berjudul: Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Klinik Kecantikan.

Adapun identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jamin kerahasiaannya. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban yang sebenarnya. Atas bantuan dan kesediaannya meluangkan waktu dalam pengisian kuisioner pra survey ini saya ucapkan terima kasih.

Tasikmalaya, 22 November 2025
Peneliti

Nopi Sri Wahyuni
NIM.3402220401

Petunjuk Pengisian Identitas

1. Bacalah pernyataan dengan seksama
2. Isi identitas data diri anda dengan baik dan benar

Identitas Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:

☐ Perempuan
 ☐ Laki-Laki
3. Usia:

☐ 17-22 Thn

☐ 29-34 Thn

☐ 41-46 Thn

☐ 23-28 Thn

☐ 35-40 Thn

☐ 47-52 Thn
4. Lama Menjadi Pelanggan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya:

☐ < 3 Bulan

☐ 6-12 Bulan

☐ 3-6 Bulan

☐ > 1 Tahun

b. Daftar Pernyataan Pra Survey X**Petunjuk Pengisian Kuisioner**

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
2. Pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.
3. Angket berisikan 42 butir pernyataan dari 3 variabel.

Skala Jawaban:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)

- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Pernyataan Variabel *Customer Experience* (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Sense (Pengalaman)</i>						
1.	Saya merasa perilaku saya dalam memilih perawatan kecantikan dipengaruhi oleh pengalaman saya di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
2.	Proses pendaftaran hingga mendapatkan layanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya terasa mudah dan tidak membingungkan.					
3.	Saya merasa seluruh proses pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya tersusun dengan baik dan teratur.					
<i>Feel (Merasakan)</i>						
4.	Saya merasa tenang dan nyaman saat menjalani perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
5.	Saya merasa diperlakukan dengan ramah dan sopan oleh staf di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya sejak pertama datang hingga selesai perawatan.					
6.	Saya merasa puas secara emosional setelah mendapatkan pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
<i>Think (Berpikir)</i>						
7.	Saya merasa informasi yang diberikan staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mudah dipahami.					
8.	Saya menilai Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memiliki standar pelayanan yang profesional dan terpercaya.					

9.	Staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya menjelaskan prosedur perawatan secara rinci sebelum tindakan dilakukan.					
Act (Aksi)						
10.	Produk perawatan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya yang ditampilkan menarik dan mudah dikenali.					
11.	Saya tertarik mencoba jenis perawatan lain setelah merasakan pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
12.	Pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya membuat saya lebih rutin merawat kondisi kulit saya.					
Relate (Berhubungan)						
13.	Saya merasa nyaman karena Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memiliki lingkungan sosial yang mendukung.					
14.	Saya merasa Klinik Pratama Shayla Tasikmalaya sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan perawatan saya.					
15.	Saya merasa percaya diri saat menceritakan bahwa saya melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					

Pernyataan Variabel Kepercayaan Konsumen (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kemampuan (<i>Ability</i>)						
1.	Saya merasa perawatan yang diberikan sesuai dengan keahlian staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
2.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mampu menangani keluhan kulit saya dengan tepat.					
3.	Saya merasa hasil perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya					

	sesuai dengan penjelasan yang diberikan sebelumnya.					
Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)						
4.	Saya merasa staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memperlakukan saya dengan baik hati tanpa membedakan pelanggan.					
5.	Staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memberikan saran perawatan yang sesuai dengan kondisi saya, bukan sekedar untuk menjual produk.					
6.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan keamanan pelanggan selama perawatan.					
Integritas (<i>Integrity</i>)						
7.	Staf Klinik Kecantikan Prtama Shayla Tasikmalaya selalu berusaha jujur ketika menjelaskan prosedur atau hasil perawatan.					
8.	Tidak ada biaya tersembunyi di luar yang telah dijelaskan sebelumnya oleh staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
9.	Klinik Kecantikan Prtama Shayla Tasikmalaya menjalankan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
10.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memberikan pelayanan yang konsisten sejak pertama kali saya datang.					
11.	Jadwal pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya berejalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.					
12.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya dapat diandalkan dalam memberikan hasil perawatan yang memuaskan.					
Kepercayaan (<i>Trustworthiness</i>)						

7.	Saya tidak berniat beralih ke klinik kecantikan lain selain Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
8.	Saya tetap memilih Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya meskipun ada promosi dari klinik lain.					
9.	Saya merasa sulit untuk beralih ke klinik lain setelah mencoba layanan atau produk di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
Membicarakan Hal-Hal Baik						
10.	Saya sering menyampaikan hal-hal positif tentang Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya kepada orang lain.					
11.	Saya memberikan penilaian atau ulasan yang baik tentang Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
12.	Saya menilai Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memiliki banyak keunggulan untuk dibicarakan.					

d. Karakteristik Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Lama Menjadi Pelanggan
1.	17-22 Thn	Perempuan	6-12 Bln
2.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bln
3.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bln
4.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bln
5.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bln
6.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bln
7.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bln
8.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bln
9.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bln
10.	23-28 Thn	Laki-Laki	3-6 Bln
11.	35-40 Thn	Perempuan	6-12 Bln
12.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bln
13.	23-28 Thn	Laki-Laki	< 3 Bln
14.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Thn
15.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Thn
16.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Thn

17.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Thn
18.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Thn
19.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Thn
20.	29-34 Thn	Perempuan	< 3 Bln
21.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Thn
22.	47-52 Thn	Perempuan	> 1 Thn
23.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Thn
24.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Thn
25.	23-28 Thn	Perempuan	3-6 Bln
26.	223-28 Thn	Perempuan	< 3 Bln
27.	17-22 Thn	Perempuan	6-12 Bln
28.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bln
29.	29-34 Thn	Perempuan	3-6 Bln
30.	23-28 Thn	Perempuan	3-6 Bln

e. Jawaban Responden Varibel X1

N o.	X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	X. 10	X. 11	X. 12	X. 13	X. 14	X. 15
1	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	1	1	3	5	1	3
3	4	2	3	3	2	4	2	1	3	2	2	3	2	3	2
4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	3
8	2	5	5	5	2	3	5	5	5	5	2	5	3	5	2
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
12	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4
13	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
14	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
15	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
16	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4
18	3	5	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
20	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5
21	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5

24	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
30	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3

f. Jawaban Responden Varibel X2

N o.	X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	X. 10	X. 11	X. 12	X. 13	X. 14	X. 15
1	3	2	2	4	3	2	3	5	3	2	3	4	4	4	4
2	2	4	2	3	2	2	5	2	3	2	4	2	3	2	5
3	1	1	3	3	4	4	2	3	3	2	2	1	3	2	2
4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	2	3	4	4
6	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4
7	4	5	3	4	2	4	2	2	4	2	5	2	5	2	2
8	5	3	5	4	4	5	3	2	2	3	5	3	5	3	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
11	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
21	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
23	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
24	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
26	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
27	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
28	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
29	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
30	3	2	3	5	2	3	3	4	5	2	3	3	2	2	2

g. Jawaban Responden Varibel Y

No.	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12
1	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2
2	4	2	1	1	2	3	3	4	3	2	2	3
3	2	1	2	3	3	2	4	1	2	2	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
7	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	5	5
8	3	2	5	3	2	5	2	2	3	2	4	5
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	4
13	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5
14	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
18	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
24	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	3	4	2	4	3	2	4	2	4	4	3	3
27	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	4	2
28	4	2	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3
29	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
30	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2

h. Rekapitulasi Hasil Pra Survei

Rekapitulasi Hasil Pra Survei *Customer Experience* Pada Konsumen Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya

No.	Indikator	Skor Tertinggi	Skor Capaian (%)	Interpretasi
1.	<i>Sense</i> (Pengalaman)	150	111	Tinggi
2.	<i>Feel</i> (Merasakan)	150	117	Tinggi
3.	<i>Think</i> (Berpikir)	150	112	Tinggi
4.	<i>Act</i> (Aksi)	150	104	Tinggi
5.	<i>Relate</i> (Berhubungan)	150	109	Tinggi
Rata-Rata Skor Capaian			111	Tinggi
Interpretasi			Tinggi	

Rekapitulasi Hasil Pra Survei Kepercayaan Konsumen Pada Konsumen Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya

No.	Indikator	Skor Tertinggi	Skor Capaian (%)	Interpretasi
1.	Kemampuan (<i>Ability</i>)	150	115	Tinggi
2.	Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)	150	117	Tinggi
3.	Integritas (<i>Integrity</i>)	150	118	Tinggi
4.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	150	109	Tinggi
5.	Kepercayaan (<i>Trustworthiness</i>)	150	117	Tinggi
Rata-Rata Skor Capaian			115	Tinggi
Interpretasi			Tinggi	

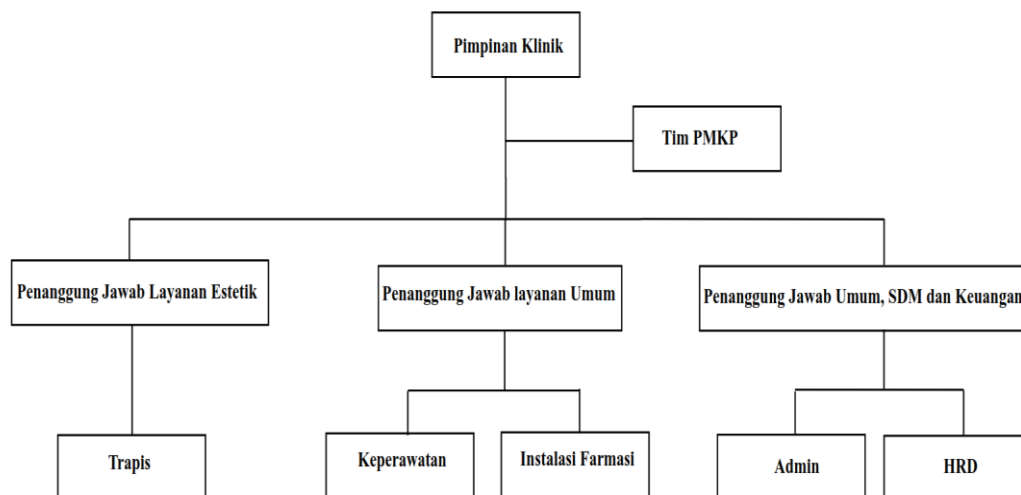
Rekapitulasi Hasil Pra Survei Loyalitas Konsumen Pada Konsumen Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya

No.	Indikator	Skor Tertinggi	Skor Capaian (%)	Interpretasi
1.	Melakukan Pembelian Ulang	150	105	Tinggi
2.	Merekomendasikan Kepada Orang Lain	150	108	Tinggi
3.	Tidak Berniat Untuk Berpaling	150	100	Cukup
4.	Membicarakan Hal-Hal Baik	150	110	Tinggi
Rata-Rata Skor Capaian			106	Tinggi
Interpretasi			Tinggi	

i. Pedoman Interpretasi

Skor	Interpretasi
30-54	Sangat Rendah
55-78	Rendah
79-102	Cukup Tinggi
103-126	Tinggi
127-150	Sangat Tinggi

Lampiran 6 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya



Lampiran 7 Kuesioner Penelitian



PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KLINIK KECANTIKAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i
Konsumen Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya
Kota Tasikmalaya
di
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam memberikan jawaban atas pernyataan kuesioner ini, yang berjudul: Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Klinik Kecantikan.

Adapun identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jamin kerahasiaannya. Besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan jawaban yang sebenarnya. Atas bantuan dan kesediaannya meluangkan waktu dalam pengisian kuisoner ini saya ucapkan terima kasih.

Tasikmalaya, 12 Mei 2026
Peneliti

Nopi Sri Wahyuni
NIM.3402220401

Petunjuk Pengisian Identitas

1. Bacalah pernyataan dengan seksama
2. Isi identitas data diri anda dengan baik dan benar

Identitas Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:

☐ Perempuan
 ☐ Laki-Laki
3. Usia:

☐ 17-22 Thn

☐ 29-34 Thn

☐ 41-46 Thn

☐ 23-28 Thn

☐ 35-40 Thn

☐ 47-52 Thn
4. Lama Menjadi Pelanggan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya:

☐ < 3 Bulan

☐ 6-12 Bulan

☐ 3-6 Bulan

☐ > 1 Tahun

Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
2. Pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.
3. Angket berisikan 42 butir pernyataan dari 3 variabel.

Skala Jawaban:

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Pernyataan Variabel *Customer Experience* (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Sense (Pengalaman)</i>						
1.	Pengalaman saya saat pertama kali menggunakan layanan dan produk di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya berjalan tanpa hambatan.					
2.	Setiap tahapan pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya berjalan sesuai dengan yang saya harapkan.					
3.	Saya tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti proses pelayanan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya ini.					
<i>Feel (Merasakan)</i>						
4.	Pelayanan yang saya terima membuat saya merasa nyaman selama berada di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
5.	Interaksi dengan staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya membuat saya merasa nyaman selama berada di sana.					
6.	Setelah perawatan, saya merasakan perasaan puas terhadap layanan yang diberikan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
<i>Think (Berpikir)</i>						
7.	Saya memiliki keyakinan bahwa Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memberikan layanan yang berkualitas.					
8.	Saya merasa keputusan memilih Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya merupakan keputusan yang tepat.					
9.	Saya menilai informasi yang diberikan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya membantu saya dalam memilih perawatan.					
<i>Act (Aksi)</i>						
10.	Pengalaman saya di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mendorong saya untuk lebih rutin melakukan perawatan.					

11.	Saya terdorong untuk mencoba layanan lain setelah merasakan salah satu perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
12.	Saya mulai menjadikan perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya sebagai kebutuhan, bukan sekedar keinginan.					
Relate (Berhubungan)						
13.	Saya merasa pengalaman di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mendukung kepercayaan diri saya dalam bersosialisasi.					
14.	Saya merasa lebih percaya diri setelah melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
15.	Saya merasa pengalaman di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya ini dapat saya bagikan dengan percaya diri kepada orang lain.					

Pernyataan Variabel Kepercayaan Konsumen (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kemampuan (<i>Ability</i>)						
1.	Saya merasa perawatan di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan saya.					
2.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mampu memberikan solusi perawatan yang sesuai dengan kondisi kulit saya.					
3.	Hasil layanan yang saya terima di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya menunjukkan kualitas yang dapat diandalkan.					
Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)						
4.	Saya merasa bahwa staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya benar-benar					

	memperhatikan kebutuhan saya sebagai pelanggan.					
5.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya tidak memaksakan layanan yang sebenarnya tidak saya butuhkan.					
6.	Saya merasa kebutuhan saya dipahami dengan baik oleh staf Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
Integritas (<i>Integrity</i>)						
7.	Informasi yang saya terima dari Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya sesuai dengan kenyataan yang saya alami.					
8.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya bersikap terbuka dalam menjelaskan detail layanan yang diberikan.					
9.	Saya merasa tidak ada hal yang disembunyikan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya dalam proses pelayanan.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
10.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya menerima kualitas layanan yang konsisten pada setiap kunjungan saya.					
11.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.					
12.	Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya mampu memenuhi harapan saya terhadap hasil perawatan.					
Kepercayaan (<i>Trustworthiness</i>)						
13.	Saya merasa yakin terhadap keamanan tindakan perawatan yang dilakukan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
14.	Saya merasa yakin terhadap kualitas produk Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya yang saya gunakan.					
15.	Saya merasa nyaman mempercayakan perawatan saya di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					

Pernyataan Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Melakukan Pembelian Ulang						
1.	Saya berencana kembali menggunakan layanan dan produk Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya di masa mendatang.					
2.	Saya memilih untuk kembali ke Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya ini setelah pengalaman sebelumnya.					
3.	Saya menjadikan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya sebagai tempat perawatan yang sering saya kunjungi.					
Merekomendasikan Kepada Orang Lain						
4.	Saya pernah menganjurkan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya kepada orang terdekat saya.					
5.	Saya akan memberikan saran positif jika ada yang bertanya tentang Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
6.	Saya akan membagikan pengalaman positif saya di Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya kepada orang terdekat.					
Tidak Berniat Untuk Berpaling						
7.	Saya merasa cukup puas sehingga tidak tertarik untuk berpindah dari Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					
8.	Saya tetap memilih Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya meskipun banyak alternatif lain.					
9.	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah dari Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya ke klinik lain.					
Membicarakan Hal-Hal Baik						
10.	Saya sering menyampaikan pengalaman baik saya tentang Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya.					

11.	Saya memberikan penilaian baik ketika membicarakan Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya ini.					
12.	Saya menganggap Klinik Kecantikan Pratama Shayla Tasikmalaya memiliki reputasi dan keunggulan yang baik untuk dibicarakan.					

Lampiran 8 Karakteristik Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Lama Menjadi Pelanggan
1.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
2.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
3.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
4.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
5.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
6.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
7.	41-46 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
8.	35-40 Thn	Perempuan	6-12 Bulan
9.	23-28 Thn	Perempuan	6-12 Bulan
10.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
11.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
12.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
13.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
14.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
15.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
16.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
17.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
18.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
19.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
20.	23-28 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
21.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
22.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
23.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
24.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
25.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
26.	17-22 Thn	Perempuan	6-12 Bulan
27.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
28.	23-28 Thn	Perempuan	3-6 Bulan

29.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
30.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
31.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
32.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
33.	23-28 Thn	Perempuan	6-12 Bulan
34.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
35.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
36.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
37.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
38.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
39.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
40.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
41.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
42.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
43.	23-28 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
44.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
45.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
46.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
47.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
48.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
49.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
50.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
51.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
52.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
53.	47-52 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
54.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
55.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
56.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
57.	23-28 Thn	Perempuan	6-12 Bulan
58.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
59.	41-46 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
60.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
61.	29-34 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
62.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
63.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
64.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
65.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
66.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
67.	35-40 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
68.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun

69.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
70.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
71.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
72.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
73.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
74.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
75.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
76.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
77.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
78.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
79.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
80.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
81.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
82.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
83.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
84.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
85.	17-22 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
86.	35-40 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
87.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
88.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
89.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
90.	29-34 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
91.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
92.	23-28 Thn	Perempuan	6-12 Bulan
93.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
94.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
95.	17-22 Thn	Perempuan	3-6 Bulan
96.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
97.	23-28 Thn	Perempuan	< 3 Bulan
98.	23-28 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
99.	29-34 Thn	Perempuan	> 1 Tahun
100.	17-22 Thn	Perempuan	> 1 Tahun

35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	65
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	72
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	71
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
43	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
44	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	68
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	73
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	62
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
55	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	68
56	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	51
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	73
58	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73
60	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
62	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	67
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73
64	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	66
65	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	66
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
71	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	63
72	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	52
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	70
74	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	46

[illegible]

Lampiran 10 Rekap Data Tabulasi Variabel Kepercayaan Konsumen

[illegible]

35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
39	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	73
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
43	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
56	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	50
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
58	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	71
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	64
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
65	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
71	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	60
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	47

[illegible]

Lampiran 11 Rekap Data Tabulasi Variabel Loyalitas Konsumen

[illegible]

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
39	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
46	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	53
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
50	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	39
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
56	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	49
57	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	50
58	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	57
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
62	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	57
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
65	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	53
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
71	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	52
72	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	41
73	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	54
74	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	38
75	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	57

Lampiran 12 Tabel Uji t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 13 Tabel Uji F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75

Lampiran 14 Data Hasil Olah SPSS *Customer Experience* Terhadap *Loyalitas Konsumen*

Correlations

		Customer_Experience_X1	Loyalitass_Konsumen_Y
Customer_Experience_X1	Pearson Correlation	1	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Loyalitass_Konsumen_Y	Pearson Correlation	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer_Experience_X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitass_Konsumen_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.736	4.30536

a. Predictors: (Constant), Customer_Experience_X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5125.016	1	5125.016	276.487	.000 ^b
	Residual	1816.544	98	18.536		
	Total	6941.560	99			

a. Dependent Variable: Loyalitass_Konsumen_Y

b. Predictors: (Constant), Customer_Experience_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.461	2.973		1.164	.247
	Customer Experience_X1	.731	.044	.859	16.628	.000

a. Dependent Variable: Loyalitass_Konsumen_Y

Lampiran 15 Data Hasil Olah SPSS Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen

Correlations

		Kepercayaan_Konsumen_X2	Loyalitas_Konsumen_Y
Kepercayaan_Konsumen_X	Pearson Correlation	1	.884**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Loyalitas_Konsumen_Y	Pearson Correlation	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan_Konsumen_X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.781	.779	3.93920

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan_Konsumen_X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5420.864	1	5420.864	349.343	.000 ^b
	Residual	1520.696	98	15.517		
	Total	6941.560	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen_Y

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan_Konsumen_X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.573	2.588		1.767	.080
	Kepercayaan_Konsumen_X2	.711	.038	.884	18.691	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen_Y

Lampiran 16 Data Hasil Olah SPSS *Customer Experience* dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen

Correlations

		Customer_Experience_X1	Kepercayaan_Konsumen_X2	Loyalitas_Konsumen_Y
Customer_Experience_X1	Pearson Correlation	1	.941**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kepercayaan_Konsumen_X2	Pearson Correlation	.941**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100

Loyalitas_Konsumen_Y	Pearson Correlation	.859**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan_Konsumen_X2, Customer_Experience_X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.788	.783	3.89762

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan_Konsumen_X2, Customer_Experience_X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5467.993	2	2733.996	179.970	.000 ^b
	Residual	1473.567	97	15.191		
	Total	6941.560	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen_Y

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan_Konsumen_X2, Customer_Experience_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.105	2.693		1.153	.252
	Customer_Experience_X1	.207	.117	.243	1.761	.081
	Kepercayaan_Konsumen_X2	.527	.111	.655	4.752	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Konsumen_Y

Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup



Identitas Pribadi:

Nama : Nopi Sri Wahyuni
 NIM : 3402220401
 Tempat Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 20 November 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Kp. Cihurip, RT. 003/RW. 001, Ds. Batusumur,
 Kec. Manonjaya, Kab. Tasikmalaya, Prov. Jawa
 Barat
 No/HP : 081313547491
 Email : nopisri074@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

SD Negeri Cihurip : Lulus Tahun 2016
 SMP Negeri 1 Cineam : Lulus Tahun 2019
 SMA Negeri 1 Manonjaya : Lulus Tahun 2022
 Universitas Galuh Ciamis : dari Tahun 2022-2026

Pengalaman Organisasi:

Palang Merah Remaja
 (PMR) : dari Tahun 2021-2022
 Korps Sukarela (KSR) : dari Tahun 2022-Sekarang
 PMI Kab. Tasikmalaya