

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan Skripsi



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 : 2574/34/ST/AK/D/X/2025

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan Ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
sebagai Pembimbing I

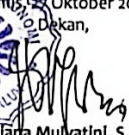
Nama : Lia Yulia, S.T., M.M.
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : CEFI IRFAN SHYAH
NIM : 3402220271
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN DIGITAL LITERACY
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN NASABAH PERBANKAN
DIGITAL

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 22 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 Pengantar Izin Penelitian



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

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

Nomor : 3078/34/SP/AK/DI/XI/2025 12 November 2025
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada
Yth.
Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap
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:

Nama : Cefi Irfan Shyah
Nomor Pokok / NIM : 3402220271
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 11 Mei 2004
Telepon / HP : 083822939878
Alamat : Sogati Rt 03/Rw 10 Desa Wanareja, Kecamatan Wanareja,
Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah
Lamanya Penelitian : 3 Bulan
Judul Penelitian : Pengaruh Customer Experience dan Digital Literacy
terhadap Keputusan Nasabah

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

Ciamis, 12 November 2025

a.n Dekan
Wakil Dekan


Elin Herlina, S.Pd., M.M.
NIK 3112770081

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian



PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Cilacap Diponegoro
Jl Diponegoro No. 60, Majenang
Cilacap Jawa Tengah
Telp. : (0250) 623095

31 Desember 2025
No. 05/800-3/0478
Lampiran: 1 (Satu) Lembar
Kepada Yth.
Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh Ciamis
Di Tempat

Assalamualaikum Wr Wb

Menindaklanjuti surat permohonan izin penelitian dengan nomor: 3027/34/SP/AK/DI/XI/2025 tanggal 10 November 2025, perihal permohonan izin penelitian skripsi dan pengumpulan data atas nama mahasiswa:

Nama : Cefi Irfan Shyah

NIM : 3402220271

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Customer Experience dan Digital Literacy Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro

Dengan ini kami BSI KCP Cilacap Diponegoro memberikan izin dan persetujuan kepada yang bersangkutan untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KCP CILACAP DIPONEGORO

LUTHFI BAGUS SATRIA
Branch Manager

Lampiran 4 Surat Pengantar Angket

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Bersama surat ini saya Cefi Irfan Shyah bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

Adapun judul penelitian ini adalah **"Pengaruh Customer Experience dan Digital Literacy Terhadap Keputusan Nasabah"**. Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui metode angket. Angket ini merupakan yang sangat berharga dan berguna bagi peneliti. Oleh karena itu, saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk dapat mengisi angket yang peneliti sediakan.

Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah saja, untuk itu semua jawaban dari Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya dan sama sekali tidak ada hubungannya dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas perhatian, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ciamis, 05 Desember 2025

**Cefi Irfan Shyah
3402220271**

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN DIGITAL LITERACY TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH**
(Suatu studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pernyataan-pernyataan dengan seksama.
2. Isi identifikasi data diri anda sesuai dengan kolom yang tersedia.
3. Pernyataan-pernyataan dibawah ini berkaitan dengan Customer Experience, Digital Literacy dan Keputusan Nasabah.
4. Silahkan beri tanda checklist (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Keterangan:

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Kurang Setuju : KS

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

5. Terima kasih atas bantuan, partisipasi dan kerja sama anda

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk kebutuhan data dari penelitian ini, saya mengharapkan Bapak/Ibu /Saudara/Saudari untuk mengisi data-data dibawah ini.

Nama :

Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

Usia : () ≤ 25

() 26-30

() 30-35

() 35-40

() ≥ 40

Lampiran 5 Dokumen Daftar Pernyataan

CUSTOMER EXPEIENCE (X_i)

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	KS	TS	STS
Sense (Pengalaman Indrawi)						
1.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Byond by BSI dalam waktu lama.					
2.	Aplikasi ini memberikan pengalaman penggunaan yang konsisten dan menyenangkan.					
Feel (Pengalaman Emosional)						
3.	Saya merasa senang dan puas karena aplikasi Byond BSI berjalan lancar (jarang <i>error</i> atau <i>loading</i> lama) saat digunakan.					
4.	Saya merasa aman dan tidak khawatir saat melakukan transaksi finansial melalui aplikasi Byond BSI.					
Think (Pengalaman Kognitif)						
5.	Informasi produk (seperti investasi, emas, atau pembiayaan) yang ditampilkan di Byond BSI memicu rasa ingin tahu saya untuk mempelajarinya lebih lanjut.					
6.	Fitur-fitur pada Byond BSI membantu saya menyelesaikan urusan pembayaran dan transfer dengan cara yang lebih cerdas dan efisien.					
Act (Pengalaman Fisik & Perilaku)						
7.	Penggunaan aplikasi Byond BSI telah menjadi bagian dari gaya hidup (lifestyle) saya dalam bertransaksi sehari-hari (Cashless/QRIS)					
8.	Saya merasa aplikasi mudah digunakan untuk berinteraksi dengan layanan BSI (chat, CS, dll).					
Relate (Pengalaman Relasional)						
9.	Saya merasa terhubung dengan komunitas masyarakat yang mengutamakan gaya hidup halal dan berkah melalui aplikasi ini.					
10.	Menggunakan aplikasi Byond BSI mencerminkan identitas saya sebagai individu yang mendukung ekonomi syariah modern.					

DIGITAL LITERACY (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	KS	TS	STS
Internet Searching						
1.	Jika saya mengalami kendala teknis saat menggunakan Byond BSI, saya mampu mencari solusinya secara mandiri melalui internet (Google/Youtube) atau menu bantuan di aplikasi.					
2.	Saya dapat menemukan informasi resmi mengenai keamanan dan kebijakan layanan Byond BSI melalui website BSI atau sumber tepercaya lainnya.					
3.	Saya mampu menggunakan fitur pencarian (search bar) atau menu filter di dalam aplikasi Byond BSI untuk menemukan layanan atau riwayat transaksi yang saya butuhkan dengan cepat.					
Hypertextual Navigation						
4.	Saya memahami fungsi tombol, menu, dan tautan (hyperlink) yang terdapat pada aplikasi Byond BSI.					
5.	Saya memahami alur navigasi aplikasi Byond BSI (seperti dashboard, riwayat transaksi, dan layanan lainnya) sehingga saya tidak kebingungan.					
6.	Saya memahami bahwa kecepatan akses dan perpindahan halaman di aplikasi Byond BSI sangat bergantung pada stabilitas koneksi internet (bandwidth) yang saya gunakan.					
Content Evaluation						
7.	Saya mampu membedakan antara tampilan resmi aplikasi Byond BSI dengan tautan atau pesan palsu (<i>phishing</i>) yang mencoba meniru identitas bank.					
8.	Saya dapat menilai apakah informasi terkait promo, fitur, atau notifikasi dari Byond BSI berasal dari sumber yang valid..					
Knowledge Assembly						
9.	Saya mampu mengumpulkan data dari mutasi rekening (e-statement) di Byond BSI untuk menyusun catatan keuangan pribadi saya di dunia nyata.					
10.	Saya selalu memeriksa ulang kebenaran informasi terkait layanan atau keamanan Byond BSI sebelum mengambil keputusan finansial.					

KEPUTUSAN NASABAH (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	KS	TS	STS
Pengenalan Masalah/Kebutuhan (Problem Recognition)						
1.	Saya merasa fitur pada metode transaksi lama saya kurang memadai, sehingga membutuhkan "Super App" yang lebih lengkap seperti Byond BSI.					
2.	Saya menjadi tertarik menggunakan Byond BSI karena menyadari kebutuhan untuk melakukan transaksi secara praktis dan cepat.					
Pencarian Informasi (Information Search)						
3.	Saya bertanya kepada teman, keluarga, atau rekan kerja mengenai pengalaman mereka menggunakan layanan digital BSI sebelum saya menggunakannya.					
4.	Saya merasa membutuhkan layanan perbankan digital yang memudahkan aktivitas keuangan harian saya.					
Evaluasi Alternatif (Evaluation of Alternatives)						
5.	Saya mempertimbangkan kelengkapan ekosistem (transaksi, investasi, sosial/Ziswaf) pada Byond BSI yang lebih unggul dibandingkan aplikasi sejenis.					
6.	Di antara berbagai pilihan aplikasi perbankan digital, saya menilai Byond BSI paling sesuai dengan kriteria keamanan dan kenyamanan yang saya cari.					
Keputusan Pembelian/Penggunaan (Purchase Decision)						
7.	Saya memutuskan untuk menjadikan Byond BSI sebagai aplikasi utama untuk menunjang transaksi keuangan harian saya.					
8.	Saya memilih membuka rekening dan menggunakan layanan Byond BSI sebagai solusi perbankan digital utama saya.					
Perilaku Pasca Pembelian (Post-Purchase Behavior)						
9.	Saya akan terus menggunakan aplikasi Byond BSI di masa mendatang untuk berbagai keperluan pembayaran dan pembelian.					
10.	Saya akan merekomendasikan penggunaan aplikasi Byond BSI kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang saya rasakan.					

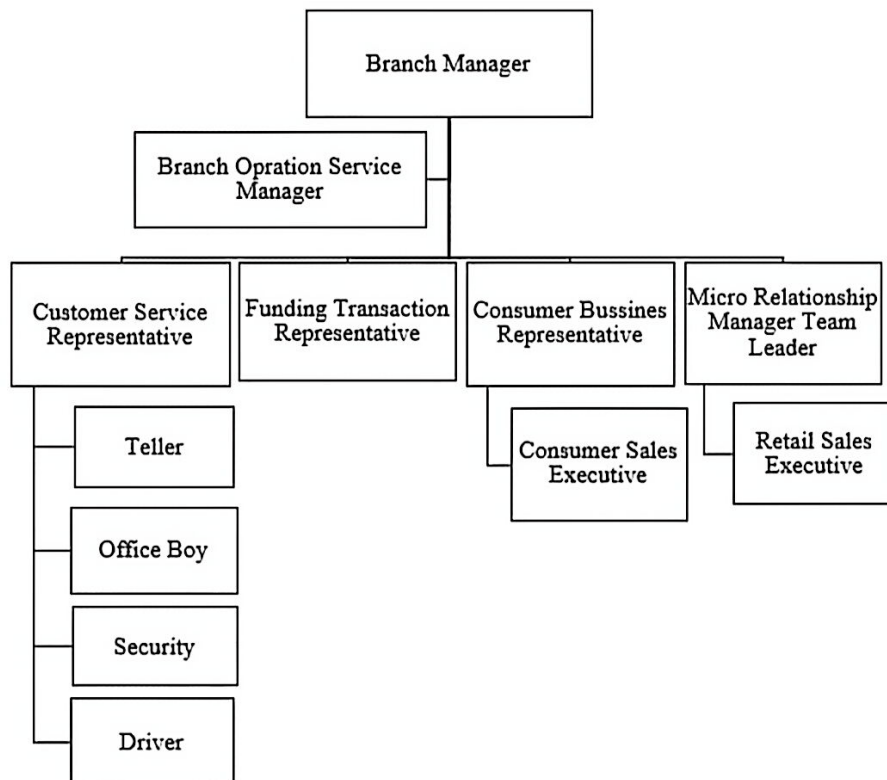
Lampiran 6 Populasi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro

Cilacap

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	1.516
2	Februari	1.692
3	Maret	1.789
4	April	1.849
5	Mei	1.895
6	Juni	1.949
7	Juli	2.004
8	Agustus	2.047
9	September	2.075
10	Oktober	2.125
11	November	2.171
12	Desember	2.197
Jumlah		23.309

Lampiran 7 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro

Cilacap



Lampiran 8 Visi-Misi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap

1. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap

“Menjadi Top 5 global islamic bank”

2. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro Cilacap

- a. Memberi akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Lampiran 9 Data Identitas Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	Eka Putra	Laki-Laki	20-25
2	Sulaiman Saleh	Laki-Laki	35-40
3	Khay Rudin Sahrom	Laki-Laki	25-30
4	Kuwatno	Laki-Laki	>40
5	Ratminah	Perempuan	>40
6	Warniyah	Perempuan	35-40
7	Seno	Laki-Laki	25-30
8	SITI NUR SALSABILLA	Perempuan	20-25
9	Listia Oktaviani	Perempuan	25-30
10	Intania Arianti	Perempuan	20-25
11	Amriyan Sena	Laki-Laki	20-25
12	Rian	Laki-Laki	25-30
13	Wasinem	Perempuan	>40
14	Kayla	Perempuan	20-25

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
15	Riyanto	Laki-Laki	>40
16	Anirah	Perempuan	>40
17	Ayu Rahmawati	Perempuan	20-25
18	Ira Kurniasih	Perempuan	20-25
19	medina arayan	Perempuan	20-25
20	anisa	Perempuan	20-25
21	Salwaanisa Caesar Shabiihah	Perempuan	20-25
22	Ahmad Susanto	Laki-Laki	>40
23	Agus sunarto	Laki-Laki	>40
24	Daryanto	Laki-Laki	35-40
25	Ahmad Fauzan Nurhikam	Laki-Laki	20-25
26	inaa	Perempuan	20-25
27	tari	Perempuan	20-25
28	nayla	Perempuan	20-25
29	Guntur	Laki-Laki	20-25
30	Silfi Yulia	Perempuan	20-25
31	Risyda Fauziah	Perempuan	20-25
32	INDAH KHOIRUNISAH	Perempuan	20-25
33	Ichsan	Laki-Laki	20-25
34	Dartono	Laki-Laki	>40
35	Noulis	Perempuan	25-30
36	rizky dwi andika	Laki-Laki	25-30
37	Arif Rianaah	Laki-Laki	25-30
38	Rizki R	Laki-Laki	25-30
39	Muhammad Subur	Laki-Laki	25-30
40	Hadi	Laki-Laki	>40
41	senja	Perempuan	20-25
42	Hermanto	Laki-Laki	>40
43	Dela Ameliana Agustin	Perempuan	20-25
44	Sainem ines	Perempuan	35-40
45	vina	Perempuan	25-30
46	Sri Sulastri	Perempuan	>40
47	Nur Azizah	Perempuan	>40
48	Lintang	Perempuan	30-35
49	Siti Marsaroh	Perempuan	30-35
50	Fahmi	Laki-Laki	20-25
51	irfan	Laki-Laki	20-25
52	Deas Eka Nugraha	Laki-Laki	25-30

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
53	adi rizki fadilah	Laki-Laki	20-25
54	Andi Maulana	Laki-Laki	20-25
55	Ajat Darojatun	Laki-Laki	20-25
56	Aditya Gumelar	Laki-Laki	20-25
57	Ipit Fitriyani	Perempuan	20-25
58	Kisto	Laki-Laki	>40
59	vikra listian	Laki-Laki	30-35
60	Igit wahyudi	Laki-Laki	20-25
61	Suratno	Laki-Laki	35-40
62	Niken Ayu	Perempuan	20-25
63	Mia	Perempuan	30-35
64	Haris	Laki-Laki	30-35
65	Zahra dwi wirayani	Perempuan	20-25
66	melli	Perempuan	20-25
67	Fatimah	Perempuan	20-25
68	wawat	Perempuan	30-35
69	iksan	Laki-Laki	20-25
70	Peri Susanto	Laki-Laki	20-25
71	Piit Nuraeni	Perempuan	20-25
72	Melinda Bunga Lestari	Perempuan	20-25
73	Hanif Nabil Rabbani	Laki-Laki	20-25
74	Salsa	Perempuan	20-25
75	Alma Juliya	Perempuan	20-25
76	Yulia Amanah	Perempuan	20-25
77	Intan Aulia Wulandari	Perempuan	20-25
78	Nurul Hidayah	Perempuan	35-40
79	Suryati	Perempuan	>40
80	Maryati	Perempuan	>40
81	Yogas	Laki-Laki	>40
82	Rini	Perempuan	>40
83	Yeni	Perempuan	>40
84	jamal musiala	Laki-Laki	30-35
85	Suryana	Laki-Laki	>40
86	Faiz	Laki-Laki	35-40
87	Gunawan	Laki-Laki	>40
88	Ilham azra	Laki-Laki	35-40
89	Vinalia	Perempuan	25-30
90	Sri hartini	Perempuan	>40

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
91	Aini Nur Syadada Ramsay	Perempuan	20-25
92	Ade herlina	Perempuan	25-30
93	waryono	Laki-Laki	35-40
94	karyati	Perempuan	35-40
95	Ss(sangat setuju)	Laki-Laki	30-35
96	yuli arini	Perempuan	35-40
97	dion purnomo	Laki-Laki	30-35
98	Muhajin	Laki-Laki	35-40
99	Nana	Laki-Laki	35-40
100	Rosimah	Perempuan	35-40

Lampiran 10 Jawaban Responden *Customer Experience* (X₁)

No. Responden											Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	3	4	5	3	2	3	2	33
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	4	4	3	4	2	3	4	3	3	35
4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	36
5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	39
6	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
8	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	46
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
11	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	39
14	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	41
15	4	3	4	2	4	2	5	4	3	5	36
16	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	40
19	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	39
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	4	4	1	3	4	4	4	4	4	37
22	5	3	5	3	5	2	3	3	3	3	35
23	5	5	5	2	4	3	5	3	3	4	39
24	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	45

No. Responden											Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
25	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45
26	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
27	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
28	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	39
29	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	39
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	38
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	4	5	2	5	3	4	4	3	4	39
37	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	44
38	5	5	5	2	4	4	5	4	5	5	44
39	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	44
40	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
41	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
42	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	41
45	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	41
46	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
47	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	40
48	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	26
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
54	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	40
55	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	38
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
57	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	41
58	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	37
59	5	5	4	3	4	3	4	4	2	2	36
60	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	38
61	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46

No. Responden											Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
63	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
64	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	37
65	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	44
68	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	35
69	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
70	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	44
71	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
76	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	15
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	36
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
82	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
84	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
85	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	41
92	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
93	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	34
94	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	31
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	35
97	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
98	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44

No. Responden											Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
100	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	45
Total	435	411	419	371	423	399	418	391	400	403	4070

Lampiran 11 Uji Validitas *Customer Experience* (X₁)

Frekuensi										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	43	29	36	21	36	28	34	21	30	26
4	50	56	48	42	54	48	52	54	44	54
3	6	13	15	26	8	19	13	21	22	17
2	1	1	1	9	1	5	0	3	4	3
1	0	1	0	2	1	0	1	1	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Validitas										
Q	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
V	0.7	0.8	0.7	0.7	0.8	0.7	0.8	0.8	0.7	0.8
K	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Lampiran 12 Jawaban Responden *Digital Literacy* (X₂)

No. Responden											Total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	1	3	2	4	5	5	5	5	4	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	4	5	5	4	5	3	3	2	5	39
4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	39
5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	41
6	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	46
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
14	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40

No. Responden											Total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
15	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	41
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
18	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	40
19	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	44
23	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	46
24	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	43
25	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
26	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
27	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
28	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	42
29	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	2	4	5	3	4	5	2	3	5	4	37
32	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
33	3	4	5	2	4	3	2	3	4	3	33
34	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	45
37	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	45
38	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	44
39	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	42
40	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
41	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	37
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	41
45	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
46	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	42
47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
48	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	24

No. Responden											Total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	38
54	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
55	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	40
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	39
59	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
60	4	4	4	4	4	5	5	4	1	3	38
61	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
65	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	41
68	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
69	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
70	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
71	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	41
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
75	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
76	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	20
77	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
78	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
79	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
80	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
81	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
82	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
83	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
84	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
85	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	41
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

No. Responden											Total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
89	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
92	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
93	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	31
94	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
98	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	42
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
100	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	40
Total	409	409	439	419	417	424	402	402	408	435	4164

Lampiran 13 Uji Validitas *Digital Literacy* (X₂)

Frekuensi										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	30	24	52	35	35	38	25	24	27	43
4	52	66	38	52	49	49	55	55	58	51
3	15	7	8	10	14	12	17	20	12	4
2	3	1	1	3	2	1	3	1	2	2
1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Validitas										
Q	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
V	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7	0.6	0.6
K	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Lampiran 14 Jawaban Responden Keputusan Nasabah (Y)

No. Responden											Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	2	1	3	3	2	3	3	28
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	40
4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	43

No. Responden											Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
9	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	34
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
15	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	42
16	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	37
19	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
23	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
24	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	46
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
26	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
27	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
28	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
29	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	45
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	3	4	3	5	2	4	3	5	3	3	35
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
36	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	42
37	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	40
38	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	42
39	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
40	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
41	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	35

No. Responden											Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
42	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	40
45	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44
46	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	39
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	23
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	2	2	4	5	3	5	5	4	5	5	40
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
55	3	4	5	5	5	5	5	4	2	5	43
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
60	4	4	2	2	4	1	1	1	2	2	23
61	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
63	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
65	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46
68	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
69	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	42
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
75	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
76	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	21
77	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	45
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

No. Responden											Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	41
84	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
85	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	39
92	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
93	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35
94	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	34
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	38
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
100	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47
Total	422	417	424	411	401	408	399	403	407	414	4106

Lampiran 15 Uji Validitas Keputusan Nasabah (Y)

Frekuensi										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	37	28	37	36	30	25	26	24	30	28
4	50	63	52	44	47	62	53	59	50	61
3	11	7	9	15	19	10	17	14	17	8
2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	3
1	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Validitas										
Q	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
V	0.5	0.7	0.6	0.6	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7
K	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Lampiran 16 Korelasi *Customer Experience* terhadap Keputusan Nasabah, *Digital Literacy* terhadap Keputusan Nasabah dan *Customer Experience* dan *Digital Literacy* terhadap Keputusan Nasabah

Correlations				
		Customer Experience	Digital Literacy	Keputusan Nasabah
Customer Experience	Pearson Correlation	1	.825**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Digital Literacy	Pearson Correlation	.825**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.799**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Lampiran 17 Regresi *Customer Experience* terhadap Keputusan Nasabah

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.640	.636	3.483

a. Predictors: (Constant), Customer Experience

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2110.770	1	2110.770	173.993	.000 ^b
	Residual	1188.870	98	12.131		
	Total	3299.640	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Customer Experience

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.484	2.455		3.668	.000
	Customer Experience	.789	.060	.799	13.191	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 18 Regresi *Digital Literacy* terhadap Keputusan Nasabah

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 ^a	.762	.759	2.832

a. Predictors: (Constant), Digital Literacy

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2513.860	1	2513.860	313.521	.000 ^b
	Residual	785.780	98	8.018		
	Total	3299.640	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Digital Literacy

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.920	2.273		.495
	Digital Literacy	.959	.054	.873	17.707
					.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 19 Regresi *Customer Experience* dan *Digital Literacy* terhadap Keputusan Nasabah

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.782	.777	2.724

a. Predictors: (Constant), Digital Literacy, Customer Experience

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	2579.903	2	1289.952	173.849
	Residual	719.737	97	7.420	
	Total	3299.640	99		

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Digital Literacy, Customer Experience

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.537	2.196		.245
	Customer Experience	.247	.083	.250	2.983
	Digital Literacy	.732	.092	.667	7.951
					.000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Lampiran 20 Foto Dokumentasi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Cefi Irfan Shyah
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 11 Mei 2004
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Wanareja, Kabupaten Cilacap
Nomor Telephone : 083822939878
Email : irfanshyah05@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD Negeri 2 Wanareja : 2010-2016
SMP Negeri 1 Wanareja : 2016-2019
SMK Negeri 1 Wanareja : 2019-2022
Universitas Galuh Ciamis : 2022-2026

PENGALAMAN ORGANISASI

BEM Fakultas Ekonomi : 2024-2025