

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuetsioner Penelitian

A. Identitas Responden

Isilah jawaban yang sesuai dengan identitas Anda

1. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan
2. Domisili
 - Jakarta Pusat
 - Jakarta Utara
 - Jakarta Selatan
 - Jakarta Timur
 - Jakarta Barat
3. Usia
 - 18-27 Tahun
 - 28-44 Tahun
 - 45-60 Tahun
 - > 60 Tahun
4. Status Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri
 - Wirausaha
 - Lainnya
5. Penghasilan per Bulan
 - < Rp 5.400.000
 - > Rp 5.400.000 – Rp 10.000.000
 - > Rp 10.000.001 – Rp 20.000.000
 - > Rp 20.000.000
6. Apakah anda sudah pernah melakukan pengisian BBM di SPBU Shell DKI Jakarta?
 - Ya
 - Tidak (Jika tidak, cukup sampai disini)

- A. Berikan tanggapan Anda dengan memberikan tanda centang (v) pada skala yang telah tersedia dengan tingkat persetujuan Anda.

Keterangan

Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	5
Sangat Setuju	6

Customer Experience (X)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Sensory Experience</i>						
1	Desain dan kebersihan area SPBU Shell membuat saya merasa nyaman saat berada di sana.					
<i>Emotional Experience</i>						
2	Layanan yang diberikan di SPBU Shell membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan.					
<i>Cognitive Experience</i>						
3	Saya memahami keunggulan performa dan efisiensi bahan bakar pada SPBU Shell.					
<i>Behavioral Experience</i>						
4	Saya secara aktif memilih SPBU Shell karena pengalaman positif yang saya rasakan sebelumnya.					

<i>Social Experience</i>						
5	Saya melihat bahwa SPBU Shell memperlakukan semua pelanggan dengan sopan dan profesional.					

Customer Trust (Z)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (3)	SS (4)
<i>Reliability</i>						
1	SPBU Shell selalu menyediakan bahan bakar dengan kualitas dan kuantitas yang konsisten sesuai standar perusahaan.					
<i>Integrity</i>						
2	SPBU Shell memberikan pelayanan dengan jujur dan tidak menyesatkan pelanggan terkait produk dan promosinya.					
<i>Competence</i>						
3	SPBU Shell menunjukkan profesionalisme dalam setiap pelayanannya.					
<i>Benevolence</i>						
4	SPBU Shell berusaha memberikan layanan terbaik demi kepuasan pelanggan.					

5	SPBU Shell mencantumkan informasi harga bahan bakar secara jelas di area pengisian dan di platform digital.					
---	---	--	--	--	--	--

Customer Trust (Y)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (3)	SS (4)
Repurchase Intention						
1	Pada kunjungan berikutnya, saya pasti akan kembali mengisi bahan bakar di SPBU Shell.					
Brand Preference						
2	SPBU Shell adalah pilihan pertama saya saat menentukan lokasi pengisian bahan bakar.					
Brand Advocacy						
3	Saya akan merekomendasikan SPBU Shell kepada teman atau keluarga saya.					
Resistance to Switching						
4	Saya tidak akan mempertimbangkan SPBU lain meski harganya lebih murah dari Shell.					
Emotional Attachment						
5	Saya merasa nyaman dan puas setiap kali menggunakan layanan SPBU Shell, sehingga sulit untuk berpindah ke SPBU lain.					

Lampiran 2 Output Pilot Test

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.790**	.777**	.870**	.734**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.790**	1	.640**	.758**	.755**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.777**	.640**	1	.702**	.667**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.870**	.758**	.702**	1	.705**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.734**	.755**	.667**	.705**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_TOTAL	Pearson Correlation	.935**	.886**	.857**	.904**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	5

Correlations

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1_TOTAL
Z1.1	Pearson Correlation	1	.814**	.799**	.786**	.532**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Z1.2	Pearson Correlation	.814**	1	.754**	.820**	.612**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Z1.3	Pearson Correlation	.799**	.754**	1	.805**	.632**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Z1.4	Pearson Correlation	.786**	.820**	.805**	1	.651**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Z1.5	Pearson Correlation	.532**	.612**	.632**	.651**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Z1_TOTAL	Pearson Correlation	.900**	.908**	.904**	.920**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	5

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1_TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.845**	.802**	.653**	.747**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.845**	1	.839**	.623**	.678**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.802**	.839**	1	.687**	.740**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.653**	.623**	.687**	1	.623**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.747**	.678**	.740**	.623**	1	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1_TOTAL	Pearson Correlation	.916**	.905**	.920**	.810**	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	5

Lampiran 3 Output SmartPLS

	BL	CT	CX
BL1	0.728		
BL2	0.789		
BL3	0.776		
BL4	0.781		
BL5	0.848		
CT1		0.632	
CT2		0.825	
CT3		0.769	
CT4		0.816	
CT5		0.78	
CX1			0.85
CX2			0.764
CX3			0.732
CX4			0.817
CX5			0.805

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BL	0.845	0.852	0.889	0.617
CT	0.824	0.837	0.877	0.589
CX	0.853	0.859	0.895	0.632

	BL	CT	CX
BL1	0.728	0.425	0.4
BL2	0.789	0.533	0.509
BL3	0.776	0.571	0.506
BL4	0.781	0.546	0.531
BL5	0.848	0.609	0.574
CT1	0.457	0.632	0.48
CT2	0.629	0.825	0.719
CT3	0.458	0.769	0.656

CT4	0.565	0.816	0.725
CT5	0.521	0.78	0.635
CX1	0.553	0.699	0.85
CX2	0.411	0.657	0.764
CX3	0.448	0.594	0.732
CX4	0.618	0.692	0.817
CX5	0.519	0.711	0.805

	R-square	R-square adjusted
BL	0.49	0.482
CT	0.715	0.713

	BL	CT	CX
BL			
CT	0.14		
CX	0.028	2.512	

Uji GOF			
	AVE	R-square	
CUSTOMER EXPERIENCE	0.632		
CUSTOMER TRUST	0.589	0.713	
BRAND LOYALTY	0.617	0.482	
Rata-rata	0.613	0.598	
GoF	0,729		

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
CT -> BL	0.501	0.495	0.162	3.099	0.002
CX -> BL	0.224	0.232	0.161	1.39	0.165
CX -> CT	0.846	0.849	0.037	22.607	0
CX -> CT -> BL	0.423	0.418	0.136	3.103	0.002

Lampiran 4 Formulir Pembimbingan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03

Nama Mahasiswa : Galant Mohandirenza Ahmed
 Prodi/NIM : Manajemen/2021021076
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Customer Experience terhadap Brand Loyalty melalui mediasi Customer Trust pada SPBU Shell DKI Jakarta

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	10/03 2025	Bimbingan BAB 1		
2	11/03 2025	Bimbingan BAB 1 dan 2		
3	14/03 2025	Bimbingan Draft BAB 1-3		
4	21/04 2025	Bimbingan Revisi BAB 1-3		
5	26/05 2025	Kuesioner Skripsi		
6	04/06 2025	Hasil Uji Pilot		
7	16/06 2025	Draft BAB 4-5.		
8	17/06 2025	Revisi draft BAB 4-5		

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

	
Galant Mohandirenza Ahmed	Dr. Edi Purwanto, S.E, M.M., M.Mis., M.M.T., M.H

Lampiran 5 Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER TRUST* PADA SPBU SHELL DKI JAKARTA

Nama : Galant Mohandireza Ahmed
NIM : 2021021076
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

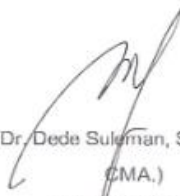
Tangerang Selatan, *23 Juni 2025*

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi Manajemen


(Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M.,
M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.)
NIP. 08.0720.014


(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,
CMA.)
NIP. 08.0122.001

Lampiran 6 Formulir Pengajuan Sidang Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
---	--	-----------------------------

Nama Mahasiswa`	: Galant Mohandirenza Ahmed
Prodi/NIM	: Manajemen / 2021021076
Judul Skripsi/TA	: <i>PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP BRAND LOYALTY MELALUI CUSTOMER TRUST PADA SPBU SHELL DKI JAKARTA</i>
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH. 2.
Dosen Penguji	: 1. Dr. Chajar Matari Fath Mala, S.E., M.M. JAD : 2. Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M. JAD :
Jadwal Sidang	: Tempat : Hari/Tanggal:

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	√	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	√	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	√	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	√	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	√	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	√	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	√	

Tangerang Selatan, 23 Juni 2025

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Galant Mohandirentza Ahmed	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.T.H.	Dr. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Lampiran 7 Formulir Revisi Dosen Pembimbing

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-1/04/SOP-06/F-05
---	-------------------------------------	-----------------------------

Nama Mahasiswa : Galant Mohandireza Ahmed
 Program Studi/NIM : Manajemen/2021021076
 Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI MEDIASI *CUSTOMER TRUST* PADA SPBU SHELL DKI JAKARTA
 Jadwal Sidang : Selasa, 1 Juli 2025
 Dosen Pembimbing : Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

— Revisi skripsi mengenai paguyi;

— Tambahkan implikasi praktis, teoritis, dan kebijakan pada pembahasan —

Tangerang Selatan,

Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.

Lampiran 8 Formulir Revisi Dosen Penguji 1

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05

Nama Mahasiswa : Galant Mohandireza Ahmed
 Program Studi/NIM : Manajemen/2021021076
 Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI MEDIASI *CUSTOMER TRUST* PADA SPBU SHELL DKI JAKARTA
 Jadwal Sidang : Selasa, 1 Juli 2025
 Dosen Penguji 1 : Dr. Chajar Matari Fath Mala, S.E., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- ① Objek penelitian diperbaiki lagi
- ② Dalam 3 bulan pererah menggunakan layanan SPBU Shell – apa dimantapkan ke *huiswerer*?
- ③ Loading factor 0.5 atau 0.7
- ④ F^2 terlalu besar, dicek lagi
- ⑤ Bahas lebih mengenai CX tidak bisa mempengaruhi *BC*, tapi lebih ke *CT*
 Urgensi saran → ke *CT*

Tangerang Selatan,



Dr. Chajar Matari Fath Mala, S.E., M.M.

Lampiran 9 Formulir Revisi Dosen Penguji 2

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05

Nama Mahasiswa : Galant Mohandireza Ahmed
 Program Studi/NIM : Manajemen/2021021076
 Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI MEDIASI *CUSTOMER TRUST* PADA SPBU SHELL DKI JAKARTA
 Jadwal Sidang : Selasa, 1 Juli 2025
 Dosen Penguji 2 : Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- T/ps diperhatika
- Apa hubunganya Shell dgn BBM Subsid?
- lihat Latar Belakang
- Latar Belakang tdk nyambung dgn Objek Penelitian Shell
- Inovasi Shell itu baru atau yg lain drpd sebelumnya inovasi yg sama?
- Kerangka Penulisan → H4 positioning dimana?
- Karakteristik Responden
- Motor atau mobil?
- Saran abstrak? → copy paste dari mana?

Tangerang Selatan,



Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.