

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Bukti Bimbingan Di My UPJ

The screenshot shows the 'Bimbingan Proposal' page on the My UPJ website. The page header includes the university logo and name, 'SIM Akademik Universitas Pembangunan Jaya'. The breadcrumb trail is: Tingkat Akhir > Daftar Proposal > Daftar Bimbingan Proposal. The main title is 'Bimbingan Proposal' with a subtitle 'Daftar Bimbingan Proposal'. Below the title is a search bar with the text 'Cari Proposal Tugas Akhir' and buttons for 'Kembali ke Daftar' and 'Tambah'. A sidebar on the left lists navigation options: Data Proposal, Bimbingan Proposal (selected), Rekap Percakapan Bimbingan, Syarat Ujian, Jadwal Ujian, Nilai Ujian, and Nilai Akhir. The main content area displays student information: NIM 2021021106, Nama Mahasiswa FAUZAN PUTRA GANI, Program Studi Manajemen, Jenis TA Skripsi, SKS Lulus 139 SKS, Tgl Pengajuan 17 Februari 2025, and Judul Diajukan PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER. Below this is a table with 6 columns: No, Tanggal, Pembimbing Proposal, Topik, Disetujui, and Aksi. The table contains 5 rows of supervision activities, all marked as 'Disetujui' (Approved) with green checkmarks and eye icons in the 'Aksi' column.

No	Tanggal	Pembimbing Proposal	Topik	Disetujui	Aksi
1	24 Februari 2025	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Pencarian Judul Skripsi	✓	
2	3 Maret 2025	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Pembuatan bab 1 dan revisi	✓	
3	19 Maret 2025	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI	✓	
3	19 Maret 2025	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Penyusunan bab 2	✓	
4	14 April 2025	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Pembuatan Bab 3 dan Revisi	✓	
5	17 April 2025	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Revisi Keseluruhan bab1, bab 2, dan bab 3 serta pengumpulan turnitin dan perapihan penulisan	✓	

Lampiran 1. 2 Bukti Formulir Bimbingan Skripsi Offline

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
		No. Reklamasi

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Prodi/NIM : Hukum / 20201106
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Pengadaan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Konsep Relanggan Sebagai Media : Studi Kasus Pengguna Shopee Paylater

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	24/02/2025	Pencarian Judul Skripsi dan Menentukan model konseptual		
2	3/03/2025	Pembuatan bab 1 dan Revisi		
3	19/03/2025	Pembuatan bab 2 dan Revisi		
4	14/04/2025	Pembuatan bab 3 dan Revisi		
5	17/04/2025	Revisi keseluruhan bab 1, 2, dan 3 serta Pengumpulan referensi dan Penulisan Penulisan		
6				
7				
8				

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

	
Fauzan Putra Gani	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021106
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi: Studi Kasus pada Pengguna Shopee PayLater

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	Senin, 19 Mei 2025	Lampiran Kuisoner Penelitian		
2	Selasa, 27 Mei 2025	Pembuatan Kuisoner		
3	Senin, 16 Juni 2025	Pengumpulan bab 4-5		
4	Jumat, 20 Juni 2025	Finalisasi Skripsi		
5				
6				
7				
8				

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

	
Fauzan Putra Gani	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis., M.M.T., M.H

Lampiran 1. 3 Formulir Pengajuan Skripsi/TA

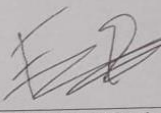
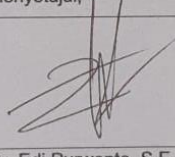
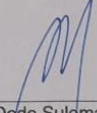
 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-01 No. Rekaman
--	--------------------------------------	---

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021106
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Pengguna Shoppe Paylater

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

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	V	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	V	
3	IPK minimal 2,00	V	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	V	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	V	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)	V	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	V	

Tangerang Selatan, 19 April 2025

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
 Fauzan Putra Gani	 Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

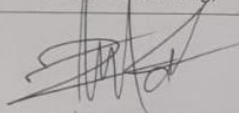
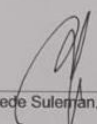
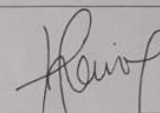
Lampiran 1. 4 Formulir Persetujuan Revisi Proposal Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN REVISI PROPOSAL SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02 No. Rekaman
--	--	---

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021106
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER

Telah disetujui revisi proposal skripsinya dan dilanjutkan untuk menulis Skripsi/TA.

Tangerang Selatan,

Dosen Pembimbing,	Ketua Penguji,	Anggota Penguji,
		
Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA	Mohamad Trio Febriyanti, S.E., M.M., Ph.D.

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 5 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02 No. Rekaman
--	--	---

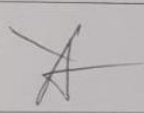
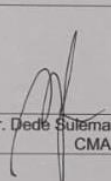
Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021106
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER

Telah **disetujui untuk menulis Skripsi/TA.**

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.	0403077502	

Tangerang Selatan,

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,
 Dr. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	 Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 6 Formulir Pengajuan Sidang Skripsi/TA

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01 No. Rekam
--	---	---------------------------------------

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Prodi/NIM : Manajemen / 2021021106
 Judul Skripsi/TA : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis., M.M.T., M.H.
 : 2.

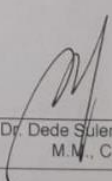
Dosen Penguji : 1. Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA JAD :
 : 2. Mohamad Trio Febriyantoro, S.E. JAD :
 : 3. JAD :

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	V	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	V	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	V	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	V	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	V	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	V	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	V	

Tangerang Selatan,

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
 Fauzan Putra Gani	 Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis., M.M.T., M.H	 Dr. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 7 Formulir Revisi Proposal Skripsi/TA Penguji 1

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI PROPOSAL SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05 No. Revisi
--	--	--

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Program Studi/NIM : Manajemen/2021021106
 Judul Proposal Skripsi : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
 PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI:
 STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER
 Jadwal Sidang : Pkl. 08.30 Hari/Tanggal: Senin, 05 Mei 2025
 Ketua Penguji : Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

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

1. Jarak dipisah Konsider

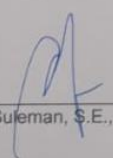
1. Knpa msh sm m- / sm per ✓

1. Jml per sm 2.1
1
1
1
1 ✓

1. D Dkm km

1. Rpm Rm sm km per ✓

Tangerang Selatan,



 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 8 Formulir Revisi Proposal Skripsi/TA Penguji 2

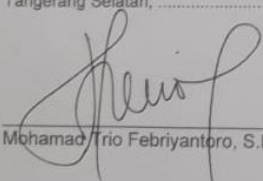
 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI PROPOSAL SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
Program Studi/NIM : Manajemen/2021021106
Judul Proposal Skripsi : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER
Jadwal Sidang : Pkl. 08.30 Hari/Tanggal: Senin, 05 Mei 2025
Anggota Penguji : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

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

1. Perbaiki permasalahan penelitian
2. Kurang penjelasan paylater
3. Research gap
4. Kuesioner harus dilampirkan

Tangerang Selatan,


Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 9 Formulir Revisi Proposal Skripsi/TA Pembimbing

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI PROPOSAL SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
Program Studi/NIM : Manajemen/2021021106
Judul Proposal Skripsi : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI:
STUDI KASUS PENGGUNA SHOPEE PAYLATER
Jadwal Sidang : Pkl. 08.30 Hari/Tanggal: Senin, 05 Mei 2025
Dosen Pembimbing : Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.

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

- Revisi sesuai masukan pengisi

Tangerang Selatan,



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

Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa	: Fauzan Putra Gani
Program Studi/NIM	: Manajemen / 2021021106
Judul Skripsi	: Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai Mediasi: Studi Kasus Pengguna Shopee Paylater
Jadwal Sidang	:
Dosen Penguji I	: Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA

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

→ rapikan penulisan judul dan pendahuluan font / jenis dan ukuran huruf ✓

→ Garis bawah mendeley warna hitam ✓

→ sebelum baris / tab ✓

→ pada pembahasan lengkapi dgn

1. Bulatan dgn karik tenar kesmen nisme
hasil ini didpti dari Restan (wanti, Gant Easi dn)
- 2) sebelum pada hipotesis: $X_1 \rightarrow Y / X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$ mana yg
lebih benar pengalasan atau Intervensi ini memisahkan atau mengkalend.

Tangerang Selatan,

 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA

Lampiran 1. 11 Formulir Revisi Skripsi/TA Penguji 2

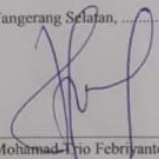
 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05 No. Rekaman
---	-------------------------------------	-------------------------------------

Nama Mahasiswa : Fauzan Putra Gani
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2021021106
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan pelanggan sebagai Mediasi: Studi Kasus Pengguna Shopee Paylater
 Jadwal Sidang :
 Dosen Penguji 2 : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D

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

- 1) Cari permasalahan Shopee paylater ✓
- 2) Responder berikan real data ✓
- 3) Jelaskan permasalahan statistik deskriptif ✓
- 4) Jelaskan statistik deskriptif & elaborasi ✓
- 5) Coefficient Validity (outer loading + AVE) ✓
- 6) Jelaskan di pembahasan & elaborasi ✓
- 7) implikasi praktis & teoretis ✓
- 8) Perbaiki kesimpulan & saran ✓

Tangerang Selatan,


 Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 12 Formulir Revisi Skripsi/TA Pembimbing

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

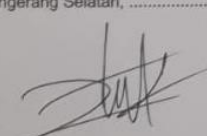
Nama Mahasiswa	: Fauzan Putra Gani
Program Studi/NIM	: Manajemen/ 2021021106
Judul Skripsi	: Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Pengguna Shopee Paylater
Jadwal Sidang	:
Dosen Pembimbing	: Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis., M.M.T., M.H

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

- Periksa kembali ushulan Revisi

- Tambahkan implikasi pada pembahasan

Tangerang Selatan,



Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M. Mis., M.M.T., M.H
 Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 13 Lampiran Kuisioner Penelitian

A. Identitas Responden

Jawab Pertanyaan sesuai dengan identitas anda

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki

- Perempuan
2. Usia
 - 18 – 27 tahun
 - 28 – 44 tahun
 - 45 – 60 tahun
 - > 60 tahun
 3. Status Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pengawai Swasta
 - Pengawai Negeri
 - Wirausaha
 - Lainnya
 4. Penghasilan
 - < Rp 5.000.000
 - Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
 - Rp 11.000.000 – Rp 20.000.000
 - > Rp 20.000.000
 5. Apakah Anda berdomisili di wilayah Tangerang Raya (Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan)
 - Ya
 - Tidak
 6. Wilayah domisili Anda di Tangerang Raya
 - Kota Tangerang
 - Kabupaten Tangerang
 - Kota Tangerang Selatan
 7. Apakah Anda sudah pernah melakukan transaksi menggunakan pembayaran Shopee Paylater?
 - Ya
 - Tidak
 8. Berapa kali anda pernah melakukan transaksi Shopee Paylater
 - < 3 (kurang dari tiga kali)
 - > 3 (kebih Dari tiga kali)

B. Berikan tanda centang (v) pada skala yang telah tersedia dengan tingkat sesuai dengan jawaban Anda.

Keterangan

Skala	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
Skor	1	2	3	4	5

Pengalaman Pelanggan (X1)

	Penyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Sense</i>						
1	Saya merasa tampilan visual Shopee Paylater menarik secara visual					
2	Saya merasa tata letak fitur Shopee PayLater disajikan dengan jelas dan mudah untuk digunakan					
<i>Feel</i>						
1	Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan Shopee PayLater					
2	Saya merasa Shopee PayLater memberikan kenyamanan dalam bertransaksi					
<i>Think</i>						
1	Saya merasa fitur cicilan dari Shopee PayLater memudahkan saya membuat keputusan pembelian yang lebih rasional					
2	Saya merasa penggunaan Shopee PayLater memudahkan saya dalam mengatur keuangan dengan cara yang cerdas					

Kepuasan Pelanggan (Z1)

No	Penyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Customer attitude</i>						
1	Saya merasa Shopee Paylater memberikan lebih banyak keuntungan daripada kerugian					
2	Saya merasa nyaman dan tetap ingin menggunakan Shopee PayLater di masa mendatang					
<i>Customer happiness</i>						
1	Pengalaman saya menggunakan fitur Shopee PayLater terasa menyenangkan dan memberikan kemudahan dalam proses transaksi pembelian					
2	Saya merasa senang saat menggunakan Shopee PayLater untuk berbelanja.					
<i>Customer Satisfaction</i>						
1	Saya merasa fitur cicilan Shopee PayLater telah memenuhi harapan saya dalam hal kemudahan transaksi					
2	Layanan Shopee PayLater sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna					

Loyalitas Pelanggan (Y1)

No	Penyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
<i>Cognitive Loyalty</i>						

1	Saya merasa menggunakan Shopee PayLater lebih praktis dan efisien dibanding metode pembayaran lain					
Affective Loyalty						
2	Saya menyukai Shopee PayLater karena memberikan kenyamanan dalam berbelanja					
Conative Loyalty						
3	Saya akan tetap menggunakan Shopee PayLater meskipun ada pilihan layanan sejenis lainnya					
Action Loyalty						
4	Saya akan merekomendasikan Shopee Paylater kepada keluarga dan teman terdekat					

Lampiran 1. 14 Hasil Data Kuisioner

PP 1	PP 2	PP 3	PP 4	PP 5	PP 6	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	2	5	3	4	4	2
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4
4	4	5	3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	5	4	5
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	2

2	4	5	3	2	2	2	5	5	4	3	4	4	3	2	2
4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5
3	4	4	3	5	3	2	3	3	2	5	4	3	3	2	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4
4	4	4	5	5	2	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2
4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
3	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5
4	4	5	5	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5
2	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	1	2
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1
3	4	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	1
3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5
3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2
4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2
5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4
3	4	4	2	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
3	4	4	3	4	1	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2
3	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1

4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
4	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	3	3	2	3	1	2	3	3	5	3	3	5	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2
4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1
4	4	4	5	2	4	4	2	3	4	4	3	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
3	3	4	5	2	3	3	2	4	2	5	5	4	4	2	1
3	4	2	3	2	1	2	1	2	3	4	3	1	2	3	2
4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3
4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	2	4	2	4
5	5	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
2	4	1	2	2	3	2	1	4	4	3	2	4	4	2	1
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3
4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4
4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	5	2
2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5
4	5	2	5	4	2	4	1	4	5	4	5	4	5	4	2
5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4
2	2	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	4	3	2	1
4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
1	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2

1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	2	3	1	3
2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3
2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2
2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2
3	2	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	1	3	2
3	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1
1	3	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	1	2	3	3
3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3	2
2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1
2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	1	1	3	2	2	1
1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3
4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2
2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2
3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	5	2	3	4	2	2	2	4	3	2	4	4	3	4	3
2	4	2	3	5	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2



Lampiran 1. 15 Output Pilot Test

		Correlations						
		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	Total
PP1	Pearson Correlation	1	.603**	.167	.445*	.337	.452*	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.377	.014	.068	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PP2	Pearson Correlation	.603**	1	.279	.326	.309	.521**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.135	.079	.096	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PP3	Pearson Correlation	.167	.279	1	.436*	.128	.289	.533**
	Sig. (2-tailed)	.377	.135		.016	.499	.122	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
PP4	Pearson Correlation	.445*	.326	.436*	1	.432*	.164	.649**
	Sig. (2-tailed)	.014	.079	.016		.017	.386	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PP5	Pearson Correlation	.337	.309	.128	.432*	1	.448*	.647**
	Sig. (2-tailed)	.068	.096	.499	.017		.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
PP6	Pearson Correlation	.452*	.521**	.289	.164	.448*	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.122	.386	.013		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.745**	.749**	.533**	.649**	.647**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	6

Correlations								
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	Total
KP1	Pearson Correlation	1	.520**	.441*	.563**	.347	.528**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.003	.015	.001	.060	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.520**	1	.546**	.736**	.304	.577**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.003		.002	.000	.102	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.441*	.546**	1	.615**	.232	.693**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.015	.002		.000	.218	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.563**	.736**	.615**	1	.332	.601**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.073	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.347	.304	.232	.332	1	.377*	.546**
	Sig. (2-tailed)	.060	.102	.218	.073		.040	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.528**	.577**	.693**	.601**	.377*	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.040		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.761**	.814**	.771**	.849**	.546**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	6

Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP4	Total
LP1	Pearson Correlation	1	.784**	.591**	.729**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
LP2	Pearson Correlation	.784**	1	.731**	.775**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
LP3	Pearson Correlation	.591**	.731**	1	.767**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
LP4	Pearson Correlation	.729**	.775**	.767**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.854**	.913**	.878**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

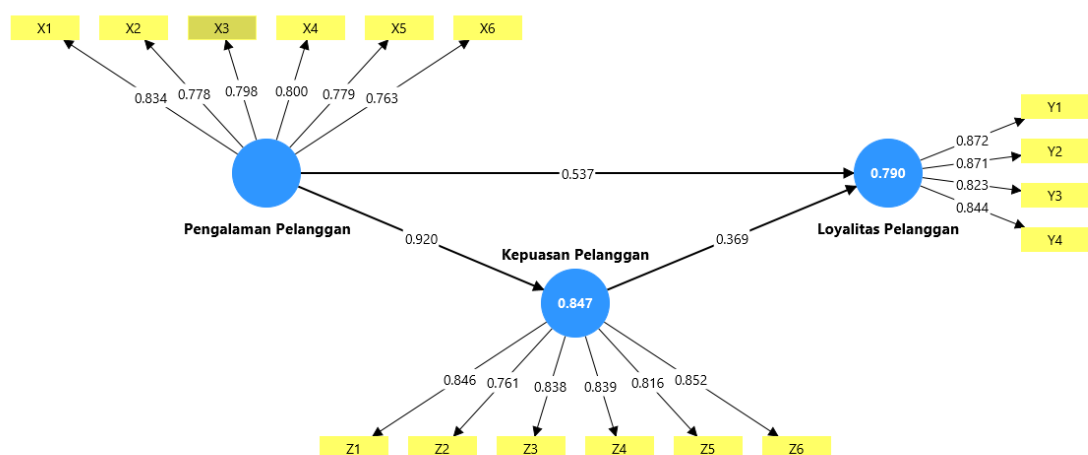
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

Lampiran 1. 16 Output SmartPLS

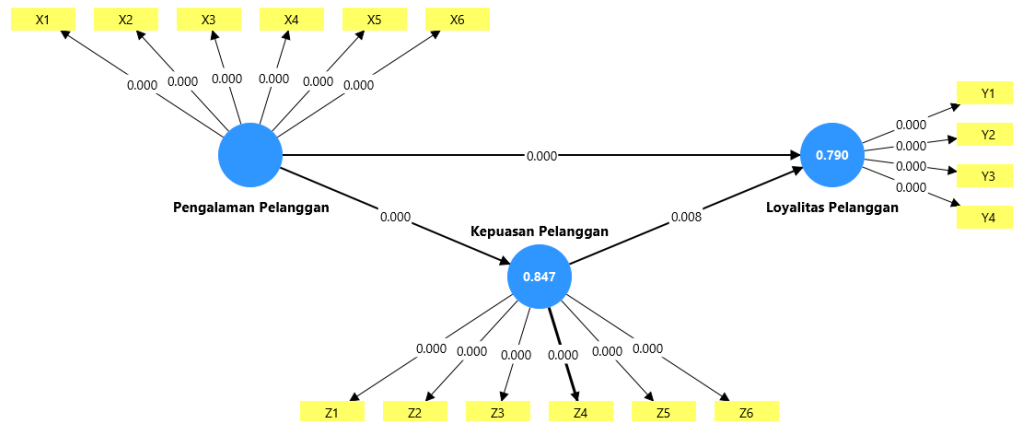
1. Data Statistik Deskriptif

Name	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
PP1	0	3.545	4	1	5	1.084	-0.184	-0.661
PP2	0	3.773	4	1	5	1.059	0.412	-0.929
PP3	0	3.645	4	1	5	1.141	-0.303	-0.719
PP4	0	3.755	4	1	5	1.055	-0.128	-0.575
PP5	0	3.673	4	1	5	1.129	-0.556	-0.592
PP6	0	3.345	4	1	5	1.268	-0.837	-0.46
KP1	0	3.309	4	1	5	1.085	-0.672	-0.341
KP2	0	3.145	3	1	5	1.19	-0.808	-0.385
KP3	0	3.709	4	1	5	1.047	-0.247	-0.641
KP4	0	3.609	4	1	5	1.176	-0.464	-0.623
KP5	0	3.782	4	1	5	1.09	-0.176	-0.706
KP6	0	3.673	4	1	5	1.096	0.283	-0.912
LP1	0	3.536	4	1	5	1.15	-0.168	-0.764
LP2	0	3.636	4	1	5	1.15	-0.243	-0.703
LP3	0	3.445	4	1	5	1.218	-0.746	-0.453
LP4	0	3.327	4	1	5	1.315	-1.065	-0.384

2. Model Algoritma



3. Model Bootstrapping



4. Outer Loading

	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan
X1			0.834
X2			0.778
X3			0.798
X4			0.800
X5			0.779
X6			0.763
Y1		0.872	
Y2		0.871	
Y3		0.823	
Y4		0.844	
Z1	0.846		
Z2	0.761		
Z3	0.838		
Z4	0.839		
Z5	0.816		
Z6	0.852		

5. Cronbach's Alpha dan AVE

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.906	0.908	0.928	0.682
Loyalitas Pelanggan	0.875	0.878	0.914	0.727
Pengalaman Pelanggan	0.881	0.882	0.910	0.628

6. Cross Loadings

	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan
X1	0.758	0.736	0.834
X2	0.726	0.696	0.778
X3	0.720	0.713	0.798
X4	0.740	0.664	0.800
X5	0.715	0.617	0.779
X6	0.715	0.736	0.763
Y1	0.749	0.872	0.755
Y2	0.768	0.871	0.792
Y3	0.658	0.823	0.684
Y4	0.763	0.844	0.754
Z1	0.846	0.707	0.765
Z2	0.761	0.671	0.703
Z3	0.838	0.708	0.731
Z4	0.839	0.804	0.779
Z5	0.816	0.659	0.776
Z6	0.852	0.721	0.801

7. R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.847	0.845
Loyalitas Pelanggan	0.790	0.786

8. F-Square

	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan
Kepuasan Pelanggan		0.100	
Loyalitas Pelanggan			
Pengalaman Pelanggan	5.521	0.211	

9. Total Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelan...	0.369	0.368	0.139	2.660	0.008
Pengalaman Pelanggan -> Kepuasan Pe...	0.920	0.921	0.014	67.549	0.000
Pengalaman Pelanggan -> Loyalitas Pel...	0.877	0.879	0.020	43.327	0.000

10. Specific Indirect Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Pengalaman Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.340	0.339	0.128	2.652	0.008