

LAMPIRAN



Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

Perkenalkan nama saya Zahrotun Nikmah, mahasiswa dari Universitas Pembangunan Jaya dengan NIM 2019021085, jurusan Manajemen Pemasaran sedang melakukan penelitian tentang pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan melalui kepercayaan pelanggan pada klinik kecantikan ERHA di Tangerang Selatan. Saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Jawaban yang diberikan sangat berharga bagi penelitian ini, dan dijamin kerahasiaannya serta hanya akan digunakan untuk tujuan akademis semata. Terima kasih atas partisipan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Identitas Responden

1. Isilah jawaban yang sesuai dengan identitas anda
 1. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan
 2. Usia
 - 17-25 tahun
 - 26-30 tahun
 - >30 tahun
 3. Apakah anda pernah menggunakan produk/melakukan treatment dari klinik kecantikan ERHA di Tangerang Selatan
 - Ya
 - Tidak
 4. Apakah anda rutin datang ke klinik kecantikan ERHA di Tangerang Selatan
 - Ya
 - Tidak
 5. Frekuensi kunjungan ke klinik kecantikan ERHA di Tangerang Selatan dalam 1 tahun terakhir
 - Setiap Bulan
 - Setiap 2-3 bulan
 - Setiap 4-6 bulan

- Kurang dari 2x dalam setahun

Detail kriteria bobot:

No.	Opsi Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Setuju	S	3
4	Sangat Setuju	ST	4

Lampiran 1.2 Variabel Pengalaman Pelanggan

PP. 1	PP. 2	PP. 3	PP. 4	PP. 5	PP. 6	PP. 7	PP. 8	PP. 9	PP.1 0	PP.1 1	PP.1 2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3
3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3
3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1	4
3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2
3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

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

3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4
3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3



Lampiran 1.3 Variabel Kepercayaan Pelanggan

KP.1	KP.2	KP.3	KP.4	KP.5	KP.6	KP.7	KP.8	KP.9
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	4	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	2
3	3	2	3	2	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	3	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	4	2	3	3

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

2	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	2	3	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	2	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4



Lampiran 1.4 Variabel Kesetiaan Pelanggan

KSP. 1	KSP. 2	KSP. 3	KSP. 4	KSP. 5	KSP. 6	KSP. 7	KSP. 8	KSP. 9	KSP.1 0	KSP.1 1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3
3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4

3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3





Universitas
Pembangunan Jaya

**FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN
SKRIPSI/TA**

SPT-I/03/SOP-28/F-02

No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Zahrotun Nikmah
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021085
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Pengetahuan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan pada Klinik Kecantikan ERAMA di Tangerang Selatan.

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Mohamad Trio Febriyanto, SE., M.M.	1012029102	lektor
2			

Tangerang Selatan, 29 April 2024

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
Koordinator Skripsi/TA	Kaprodi	Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2

**FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA**

SPT-I/03/SOP-28/F-03

No. Dokumen

Nama Mahasiswa : Zahrotun Nikmah
Prodi/NIM : Manajemen/2019021085
Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Erha Di Tangerang Selatan

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mhs	Paraf Dosen Pembimbing
1	5 Februari 2024	Bimbingan BAB I		
2	5 Maret 2024	Revisi Bab I dan BAB II		
3	22 Maret 2024	Pengumpulan BAB II dan Revisi BAB III		
4	25 Maret 2024	Pengumpulan BAB I -BAB III		
5	24 Mei	Bimbingan mengenai kusioner		
6	13 juni 2024	Bimbingan BAB 4		
7	18 Juni 2024	Revisi BAB 4 dan BAB 5		
8	20 Juni 24 2024	Pengumpulan BAB 4 DAN BAB 5		

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

Zahrotun Nikmah	M. Trio Febryantoro, S.E, M.M. ph.D	



Universitas
Pembangunan Jaya

FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA

SPT-1/04/SOP-06/F-05

No. Revisi

Nama Mahasiswa : Zahrotun Nikmah
Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021085
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan ERHA Di Tangerang Selatan
Jadwal Sidang : 03 juli 2024
Dosen Pembimbing : M. Trio Febriyanto 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:

- Perbaiki sesuai saran penguj.
- Perbaiki penulisan sesuaikan formatnya
- Perbaiki saran bagi penulisan & penelitian selanjutnya

Tangerang Selatan, 03 Juli 2024

M. Trio Febriyanto S.E.,M.M.Ph.D



FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA

SPT-I/04/SOP-06/F-05

No. Pendaftaran

Nama Mahasiswa : Zahrotun Nikmah
Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021085
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan ERHA Di Tangerang Selatan
Jadwal Sidang : 03 juli 2024
Dosen Penguji 1 : Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.

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

Perbaiki berbagai ketidakecermatan yang masih ada dan sudah saya tandai pada draft skripsi yang saya kembalikan

Tangerang Selatan, 3 Juli 2024

Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.



Universitas
Pembangunan Jaya

FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA

SPT-I/04/SOP-06/F-05

Dr. Zahrotun Nikmah

Nama Mahasiswa : Zahrotun Nikmah
Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021085
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan ERHA Di Tangerang Selatan
Jadwal Sidang : 03 Juli 2024
Dosen Penguji 2 : Windarko, S.T., M.M.

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

1. Hal BAB 1 - BAB 5 min. 60 Hal.
2. Beri Data Etika / Loyalty Etika.
3. Apa wujud Setra. Apa ah Pa Survey?
4. Cek Hard Copy
5. Kuesioner 75 merupakan Setra.

Tangerang Selatan, 03 Juli 2024

Windarko, S.T., M.M.