

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada,
Yth. Saudara/i
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan tesis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, peneliti memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Pemasaran Digital Dan Experience Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Era Teknologi”. Informasi yang saudara/i berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan terbatas, dalam artian hanya digunakan dalam kepentingan penelitian ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan informasi dan jawaban yang anda berikan.

Demikian atas kesediaan dan kerjasama saudara/i yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Raodatul Jannah
NIM 2420414026

LEMBAR KUESIONER

A. Identitas Responden

1. No. Responden : (diisi peneliti)

2. Nama :

3. Jenis Kelamin L/P :

4. Usia :

5. Pendidikan terakhir :

SD/SMP/SMA

Sarjana

Diploma

Pasca Sarjana

6. Profesi Responden :

Pelajar/ Mahasiswa

Wiraswata

Konsumen

Ibu Rumah Tangga

TNI/POLRI

Lain-Lain.....(Sebutkan)

PNS

7. Domisili Kota :

B. Petunjuk Kuesioner

1. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang sebenarnya.
2. Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang telah disediakan, sesuai dengan apa yang anda alami atau rasakan saat ini.
3. Setiap jawaban pada masing-masing pertanyaan akan diberikan skor sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju sekali (skor 5)

S = Sangat Setuju (skor 4)

CS = Setuju (skor 3)

TS = Tidak Setuju (skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

C. Daftar Pernyataan

1. *Digital Marketing*

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai produk angkringan melalui media sosial atau platform online lainnya.					
2	Saya merasa bahwa promosi yang dilakukan melalui media digital lebih efisien dalam hal waktu dan biaya dibandingkan dengan cara promosi tradisional.					
3	Saya merasa bahwa harga dan promo yang ditawarkan melalui media digital angkringan sangat kompetitif dibandingkan dengan pesaing lainnya.					
4	Saya merasa dimudahkan dengan berbagai metode pembayaran digital yang tersedia di sini saat bertransaksi.					
5	Saya merasa pelayanan yang diberikan melalui media sosial atau platform online lainnya cepat dan ramah.					

2. *Experiential Marketing*

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa nyaman dengan suasana angkringan, termasuk tampilan makanan dan aroma khas yang ditawarkan.					
2	Saya merasa senang dan puas setelah berkunjung ke angkringan ini.					
3	Saya ingin mencoba produk lainnya di kesempatan berikutnya.					
4	Saya merasa nyaman dan terhubung dengan penjual serta pelanggan lain di angkringan ini.					

3. Kepercayaan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa bahwa informasi produk yang diberikan oleh angkringan ini selalu jujur dan transparan.					
2	Saya percaya bahwa angkringan ini selalu menjaga kualitas makanan dan pelayanan yang mereka tawarkan.					
3	Saya merasa bahwa angkringan ini selalu tepat waktu dalam pelayanan dan konsisten dalam rasa serta kebersihan.					
4	Saya merasa aman dan yakin bertransaksi secara digital dengan angkringan ini, baik melalui aplikasi maupun media sosial.					

4. Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya berniat untuk kembali membeli produk di angkringan ini di masa depan.					
2	Saya akan merekomendasikan angkringan ini kepada teman atau keluarga.					
3	Saya lebih memilih produk angkringan ini dibandingkan dengan produk dari pesaing lainnya.					
4	Saya berkomitmen untuk tetap menjadi pelanggan angkringan ini meskipun ada alternatif lain yang lebih dekat atau lebih murah.					

Lampiran 2. Tabulasi Data

[illegible]

41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3
42	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3
45	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
46	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5
47	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
52	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
54	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
55	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
56	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
58	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
59	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
60	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
62	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
63	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
64	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
66	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
67	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
68	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
69	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
70	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
72	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
73	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
74	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
75	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
76	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
77	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
78	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
79	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
80	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
81	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
82	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
83	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
84	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

[illegible]

[illegible]

[illegible]

217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	5	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
219	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3
220	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
221	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
222	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
223	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
224	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
225	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
226	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
232	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
233	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3
234	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3
237	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
238	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5
239	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
244	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
245	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
246	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
247	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
248	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
249	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
250	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
251	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
252	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
253	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
254	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
255	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
256	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
257	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
258	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
259	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
260	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

261	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
262	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
263	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
264	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
265	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
266	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
267	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
268	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
269	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
270	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
271	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
272	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
273	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
274	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
275	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
276	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
277	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
278	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
279	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
280	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
281	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
282	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
283	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
284	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
285	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
286	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
287	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
288	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
289	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
290	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
291	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
292	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
293	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
294	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
295	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
296	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
297	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
298	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
299	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
300	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
301	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
302	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
303	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
304	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4

305	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
306	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
307	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
308	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
309	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
310	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
311	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
312	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
313	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
314	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
315	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
316	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
317	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
318	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
319	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
320	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
321	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
322	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
323	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
324	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
325	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
326	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
327	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
328	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
329	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
330	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
331	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
332	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
333	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
334	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
335	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
336	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
337	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
338	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
339	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
340	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
341	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
342	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
343	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
344	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
345	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
346	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
347	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
348	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5

349	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
350	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
351	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
352	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
353	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
354	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
355	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
356	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
357	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
358	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
359	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
360	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
361	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
363	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3
364	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
365	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
366	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
367	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
368	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
369	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
370	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
371	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
372	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
373	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
374	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
375	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
376	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
377	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
378	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
379	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
380	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
381	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
382	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
383	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
384	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
385	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 3. Uji Faliditas

Nilai *Loading Factor* dari Hasil Analisis Aplikasi SmartPLS

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
Digital Marketing (X1)	X1.1	0,920	Valid
	X1.3	0,845	Valid
	X1.5	0,918	Valid
Experience Marketing (X2)	X2.1	0,861	Valid
	X2.2	0,851	Valid
	X2.3	0,777	Valid
	X2.4	0,821	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y1.1	0,746	Valid
	Y1.2	0,863	Valid
	Y1.3	0,951	Valid
	Y1.4	0,937	Valid
Kepercayaan Pelanggan (Z)	Z1.1	0,832	Valid
	Z1.2	0,898	Valid
	Z1.3	0,817	Valid
	Z1.4	0,870	Valid

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan *SmartPLS* (2025)

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	Rata-Rata Varians Diekstrak (AVE)
Didital marketing (X1)	0,801
Experience Marketing (X2)	0,686
Kepercayaan Pelanggan (Z)	0,771
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,731

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan *SmartPLS* (2025)

Nilai Cross Loading dari Hasil Analisis Aplikasi SmartPLS

Konstruk	Digital Marketing (X1)	Experience Marketing (X2)	Loyalitas Pelanggan (Y)	Kepercayaan Pelanggan (Z)
X1.1	0,920	0,632	0,698	0,710
X1.3	0,845	0,498	0,682	0,552
X1.5	0,918	0,679	0,670	0,754
X2.1	0,776	0,861	0,709	0,802
X2.2	0,771	0,851	0,719	0,823
X2.3	0,285	0,777	0,624	0,571
X2.4	0,353	0,821	0,731	0,757
Y1	0,328	0,711	0,746	0,679
Y2	0,668	0,663	0,863	0,65
Y3	0,822	0,796	0,951	0,861
Y4	0,789	0,785	0,937	0,855
Z1	0,639	0,830	0,830	0,832
Z2	0,653	0,737	0,769	0,898
Z3	0,459	0,736	0,669	0,817
Z4	0,811	0,769	0,710	0,870

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS (2025)

Lampiran 4. Uji Reabilitas

Hasil Uji Reliabilitas				
Variabel	Variabel Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	Coefficients Ket Min	Keterangan
Digital Marketing (X1)	0,875	0,882	>0,7	Reliabel
Experience Marketing (X2)	0,847	0,855	>0,7	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,898	0,919	>0,7	Reliabel
Kepercayaan Pelanggan (Z)	0,877	0,88	>0,7	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS (2025)

Nilai R-Square dari Hasil Analisis Aplikasi SmartPLS

Variabel	R Square	Adjusted R Square
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,778	0,777
Kepercayaan Pelanggan (Z)	0,869	0,868

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS (2025)

Lampiran 5. Uji Hipotesis pengaruh Langsung

Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung					
No	Hipotesis	Path Coefficients	P Values	Keterangan	
1	Didital marketing -> Loyalitas	0.523	0.000	Mendukung	
2	Didital marketing -> Kepercayaan	0.268	0.000	Mendukung	
3	Experience Marketing -> Loyalitas	0.604	0.000	Mendukung	
4	Experience Marketing -> Kepercayaan	0.719	0.000	Mendukung	
5	Loyalitas -> Kepercayaan	0.290	0.000	Mendukung	

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS (2025)

Lampiran 6. Uji Hipotesis pengaruh Tidak Langsung

Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung

No	Hipotesis	Path Coefficients	P Values	Keterangan
1	Didital marketing -> Loyalitas -> kepercayaan	0.102	0.000	Mendukung
2	Experience Marketing -> Loyalitas -> kepercayaan	0.175	0.000	Mendukung

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS (2025)

Lampiran 7. Model Fit

