

**CURRENCY MEMODERASI CO-CREATION DAN SERVICE  
EXCELLENT TERHADAP QUALITY EXPERIENCE  
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Rosalia Indah di kabupaten  
Bekasi)**

SKRIPSI



OLEH :  
MELANY INDAH SAVITRI  
NIM : 112010079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**CURRENCY MEMODERASI CO-CREATION DAN SERVICE  
EXCELLENT TERHADAP QUALITY EXPERIENCE  
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Rosalia Indah di kabupaten  
Bekasi)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa Untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :  
MELANY INDAH SAVITRI  
NIM : 112010079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi:

Nama Mahasiswa : Melany Indah Savitri  
NIM : 112010079  
Judul Skripsi : Currency Memoderasi Co-Creation Dan Service Excellent Terhadap Quality Experience (Studi Pada Jasa Transportasi Bus Rosalia Indah Di Kabupaten Bekasi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 12 Juni 2024  
Pembimbing,



Dr. Hj. Surya Bintarti.,S.E.,M.M  
0423107203

SKRIPSI

**CURRENCY MEMODERASI CO-CREATION DAN SERVICE EXCELLENT  
TERHADAP QUALITY EXPERIENCE**  
*(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Rosalia Indah di kabupaten Bekasi)*

Dipersiapkan dan disusun oleh:  
Melany Indah Savitri  
112010079

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 20, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji,  
Agustini Tanjung.,S.E.,M.M.,D.B.A  
NIDN: 0417087108

Tanda Tangan



Anggota Penguji,  
Wachid Hasyim.,S.E.,M.M  
NIDN: 0411118901

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis



Yunita Ramadhani RDS,S.E.,M.Sc.  
NIDN: 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M  
NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Melany Indah Savitri  
Nim : 112010079  
Program Study : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir/skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas pelita bangsa seluruhnya merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau Sebagian Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bekasi, 12 Juni 2024



Melany Indah Savitri

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah: 286)

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baiknya pelindung”

(QS Al-Imran : 173)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah : 5)

“Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu diantara kamu sekalian”

(QS Al-Mujadilah : 11)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

“Tuntutlah ilmu. Disaat kamu miskin, ia akan menjadi hartamu. Disaat kamu kaya, ia akan menjadi perhiasanmu”

(Luqman Al-Hakim)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

“Man Jadda wajada (barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya)”

Dengan penuh rasa Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan Cahaya

dalam kehidupan ini, semoga syafa'at Beliau selalu menyertai penulis, aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada :

1. Cinta pertama saya, ayahanda tercinta Sartono, Ibunda tercinta Puji Setiawati, Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau merupakan sosok pekerja keras serta menjadi madrasah pertama saya, memberi motivasi, dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studi saya sampai jenjang sarjana.
2. Adik saya Muhammad Dafa Ramadhani yang selalu jadi penyemangat serta selalu menghibur saya.
3. Ibu Hj. Surya Bintarti SE.,MM selaku dosen pembimbing tugas akhir. Terimakasih telah memberi bimbingan, nasihat dan dukungan sehingga bisa terselesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang senantiasa selalu memberikan ilmu pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
5. Teman-teman seperjuangan saya Afrilzal, Jessica Naomi Manurung, Fany Octaviana, dan orang-orang yang mendoakan serta menginginkan yang terbaik untuk saya.
6. Diri sendiri Melany Indah Savitri (Penulis). Terima kasih banyak sudah berjuang sejauh ini, sudah banyak pelajaran hidup yang didapat, selalu berusaha untuk menjadi pribadi yang semakin baik dari hari kehari, selalu berusaha mengingat Allah disetiap langkah kehidupan, tetap sabar dan ikhlas. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak kenal lelah dalam proses penyusunan tugas akhir ini, serta senantiasa menikmati setiap proses yang tidak dapat dikatakan mudah, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat taufik dan hidayah-Nya serta junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi dengan judul “Currency Memoderasi Co-Creation Dan Service Excellent Terhadap Quality Experience (Studi Pada Jasa Transportasi Bus Rosalia Indah)”. Penyusun Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan Kesehatan serta kelancaran dalam proses perkuliahan sampai proses penyusunan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Ibu Hj. Surya Bintarti SE.,MM selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir.H.Moh, Mardiana.,MM.,PHD, selaku Ketua Yayasan Pelita Bangsa.
4. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
5. Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E.,M.Sc. dan Bapak Wahid Hasyim., SE., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.



6. Dr.Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil vii terhadap penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi/Tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran. Semoga tugas akhir/skripsi/tesis ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 12 Juni 2024  
Penulis,

Melany Indah Savitri

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xivv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Kualitas pengalaman ( <i>Quality Experience</i> ) .....	16
2.1.2 Variasi Produk ( <i>Co-Creation</i> ) .....	17
2.1.3 Kualitas pelayanan ( <i>Service Excellent</i> ).....	19
2.1.4 Harga ( <i>Currency</i> ) .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	22
2.3. Hipotesis dan Metode Penelitian.....	26
2.3.1 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.3.2 Model Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	32
3.1.1 Jenis Penelitian .....	32
3.1.2 Desain Penelitian .....	33
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34

3.2.1 Definisi Operasional .....	34
3.2.2 Pengukuran Variabel .....	36
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Metode Analisa Data .....	38
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	38
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum PT Rosalia Indah Transport.....	45
4.1.2 Hasil Pengolahan Data .....	48
4.2 Pembahasan Atas Hasil Analisis SEM Regresi .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN SKRIPSI.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kunjungan Website Bus Rosalia 2019-2024 .....	3
Tabel 1.2 Celah Penelitian .....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	34
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	37
Tabel 3.3 Penilaian Evaluasi Inner Model .....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Uji Deskriptif Variabel <i>Quality Experience</i> .....	52
Tabel 4.3 Uji Deskriptif Variabel <i>Co-Creation</i> .....	53
Tabel 4.4 Uji Deskriptif Variabel <i>Service Excellent</i> .....	55
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Variabel <i>Currency</i> .....	57
Tabel 4.6 Outer Loading <i>Quality Experience</i> .....	60
Tabel 4.7 Outer Loading <i>Co-creation</i> .....	61
Tabel 4.8 Outer Loading <i>Service Excellent</i> .....	62
Tabel 4.9 Outer Loading <i>Currency</i> .....	63
Tabel 4.10 Cross Loading .....	65
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE) .....	66
Tabel 4.12 Construct Reliability Dan Validity .....	67
Tabel 4.13 Uji Evaluasi R-Square .....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Path Coefficient .....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Moderasi .....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	30
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	33
Gambar 4.1 Tampilan Bus Rosalia .....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji SEM-PLS .....	59
Gambar 4.3 Hasil Dari Boostraping.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Lampiran Skripsi .....	83
Lampiran 2 : Mapping Jurnal .....	84
Lampiran 3 : Peminat Transportasi Umum .....	101
Lampiran 4 : Analisis 4p Mix Marketing .....	102
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner .....	105
Lampiran 6 : Hasil Kuisisioner 104 Respond .....	110
Lampiran 7 : Karakteristik Responden .....	153
Lampiran 8 : Nilai R Moment .....	157
Lampiran 9 : Hasil Olah Data .....	158

# **CURRENCY MODERATES CO-CREATION AND SERVICE EXCELLENCE FOR QUALITY EXPERIENCE**

***(Study on Rosalia Indah Bus Transportation Services in Bekasi Regency)***

**Melany Indah Savitri<sup>1</sup>**

**Surya Bintarti<sup>2</sup>**

## ***Abstract***

*Transportation services have become a basic need of society, so it must continue to pay attention to the continued availability of transportation services to meet the needs of production, consumption, and transmission operations. Transportation services are available in various types, including: Buses, Trains, Motorcycles, Cars, Sea Ships and so on. The attached data shows that people most like to use buses as the third means of land transportation, after trains and planes. The object used in this study is Rosalia Indah Bus. This study aims to test related currency, moderation co-creation and service excellent on quality experience. The number of respondents in this study were 104 respondents who had used Rosalia Indah Bus transportation services in Bekasi Regency. This population collection is Non Probability Sampling and purposive respondent retrieval technique. This research was processed using regression techniques, where the processing used SmartPLS 3 software. This research proves: 1)Co-creation offered by Rosalia Indah Bus can drive quality experience.2)Service excellence provided by Rosalia Indah Bus can encourage quality experience.3)Currency set in moderating co-creation by Rosalia Indah Bus transportation services can encourage quality experience.4) Currency set in moderating service excellence by Rosalia Indah Bus transportation services cannot encourage quality experience.*

*Keyword : Co-Creation, Service Excellent, Quality Experience, Currency.*

- 1) Melany Indah savitri
- 2) Dr. Surya Bintarti., S.E.,M.

**CURRENCY MEMODERASI CO-CREATION DAN SERVICE  
EXCELLENT TERHADAP QUALITY EXPERIENCE  
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Rosalia Indah di kabupaten Bekasi)**

**Melany Indah Savitri<sup>1</sup>**

**Surya Bintarti<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga harus terus memperhatikan kelangsungan ketersediaan jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan produksi, konsumsi, dan operasi transmisi. Jasa transportasi tersedia dalam berbagai jenis, antara lain: Bus, Kereta Api, Sepeda Motor, Mobil, Kapal Laut dan lain sebagainya. Data terlampir menunjukkan bahwa masyarakat paling suka menggunakan bus sebagai alat transportasi darat ketiga, setelah kereta api dan pesawat. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bus Rosalia Indah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji terkait *currency*, moderasi *co-creation* dan *service excellent* terhadap *quality experience* jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 104 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi Bus Rosalia Indah di wilayah Kabupaten Bekasi. Pengambilan populasi ini bersifat Non Probability Sampling dan teknik pengambilan responden secara purposive. Penelitian ini diolah dengan menggunakan teknik regresi, dimana pengolahannya menggunakan Software SmartPLS 3. Penelitian ini membuktikan : 1) *Co-creation* yang ditawarkan oleh Bus Rosalia Indah dapat mendorong *quality experience*. 2) *Service excellent* yang diberikan Bus Rosalia Indah dapat mendorong *quality experience*. 3) *Currency* yang ditetapkan dalam memoderasi *co-creation* oleh jasa transportasi Bus Rosalia Indah dapat mendorong *quality experience*. 4) *Currency* yang ditetapkan dalam memoderasi *service excellent* oleh jasa transportasi Bus Rosalia Indah tidak dapat mendorong *quality experience*.

Kata Kunci : Co-Creation, Service Excellent, Quality Experience, Currency.

- 1) Melany Indah savitri
- 2) Dr. Surya Bintarti., S.E.,M.M