

**CUSTOMER LOYALTY DIPENGARUHI EXPERIENCE
QUALITY DENGAN MODERASI CURRENCY DAN PERAN
CONVERSATION SERTA CO-CREATION
(Studi Pada Pengguna Layanan Video On Demand Wetr di
Kabupaten Bekasi)**

SKRIPSI



**OLEH:
INGE NUR OKTAVIA
112011003**

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

**CUSTOMER LOYALTY DIPENGARUHI EXPERIENCE
QUALITY DENGAN MODERASI CURRENCY DAN PERAN
CONVERSATION SERTA CO-CREATION
(Studi Pada Pengguna Layanan Video On Demand Wetr di
Kabupaten Bekasi)**

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

SKRIPSI



OLEH:
INGE NUR OKTAVIA
112011003

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah Ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi :

Nama Mahasiswa : Inge Nur Oktavia
NIM : 112011003
Judul Skripsi : *Customer Loyalty* Dipengaruhi *Experiance Quality*
Dengan Moderasi *Currency* Dan Peran
Conversation Dan *Co-Creation* (Studi Pada
Pengguna Layanan Video On Demand Aplikasi
WeTV Di Kabupaten Bekasi)

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

Bekasi, 27 juli 2024
Pembimbing,



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

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi

SKRIPSI

***CUSTOMER LOYALTY IS INFLUECED BY EXPERIENCE QUALITY
WITH MODERATING CURRENCY AND CONVERSATION AND CO-
CREATION ROLES***

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Inge Nur Oktavia
112011003

Telah dipublikasikan pada Journal of Economy, Business and Accounting (COSTING), volume 7, nomor 4 Juni Tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Bekasi, 20 Juli 2024

Ka. Prodi Manajemen



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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inge Nur Oktavia
NIM : 112011003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas/Skripsi yang telah saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari karya hasil orang lain telah dituliskan dengan sumber secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapatnya plagiat pada bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2024

Tanda tangan



Inge Nur Oktavia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sungguh atas kehendak Allah semua ini bisa terwujud, tiada kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah SWT“

(QS. Al-Khafi:39)

“Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan lain”

(QS. Al-Insyirah :7)

“Selamanya kita muda, bahkan ketika aku jatuh dan melukai diri sendiri, aku terus berlari menuju impianku”

(BTS - Epilogue young forever)

Bismillah wal hamdulillah wal syukurillah wal nikmatilah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuku dalam mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Diriku sendiri yang telah mampu melewati berbagai tantangan dan bertahan dari godaan rasa malas
- Ayahanda Cecep dan Ibu Mistiani tercinta, nenek saya Aisah dan adik tercantik saya Jennie serta adik sepupu tergemas Zikhry yang sudah berusaha selalu memberikan dukungan, doa serta semangat.
- Dosen pembimbing Ibu Dr. Surya Bintarti,S.E.,M.M yang tak pernah lelah serta sabar memberikan arahan serta bimbingannya di sela waktu kesibukannya.
- Bapak dan ibu dosen yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan berharga.
- Sahabat saya Nurul Nashiyyah yang selalu memberikan semangat, doa dan berjuang bersama serta bertukar pikiran selama menyusun tugas akhir/skripsi.
- Teman seperjuangan saya Anggun Guntari, Dina Wafiq Khairuna, Rina Azzahra, Riana Ezzra Savitry, dan Meisya Salsabilla yang selalu memberikan kekuatan, saran dan berjuang keras bersama dalam menyusun tugas akhir/skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul “*Customer Loyalty Dipengaruhi Experience Quality Dengan Moderasi Currency Dan Peran Conversation Serta Co-Creation (Studi Pada Pengguna Layanan Video On Demand Wetv Di Kabupaten Bekasi)*”. Tugas akhir/Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena penulis mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemampuan serta kekuatan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini sampai akhir
2. Ibu Dr.Surya Bintarti.,S.E.,M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan serta memotivasi kepad penulis untuk menyusun skripsi
3. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E.,M.Sc. dan Erina Rulianti, SIP.,M.M. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa dan seluruh staf yang telah memfasilitasi penulis untuk dapat menulis tugas akhir/skripsi mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E..M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang sudah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil terhadap penulis.
5. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa yang sudah membimbing serta membagikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat sebagai bekal untuk penyusunan tugas akhir/skripsi.

7. Ayah dan ibu ku tercinta yang telah mendidik serta mendoakan penulis dengan penuh keikhlasan, kesabaran dan kasih sayang dengan pengorbananya yang tak terhingga. Semoga allah memberikan kesehatan dan rahmat kepadanya.
8. Nurul Nashiyyah selaku sahabat yang sudah bersedia ikut serta menemani diskusi serta mendengarkan keluh kesah dalam penyusunan tugas akhir/skripsi.
9. Teman seperjuangan Anggun Guntari, Dina Wafiq Khairuna, Rina Azzahra, Riana Ezzra Savitry, dan Meisya Salsabilla yang telah bersedia memberikan saran, semangat dan kesabaran yang luas kepada penulis selama penyusunan tugas akhir/skripsi.
10. Teman- teman angkatan 2020 yang telah sama sama berjuang selama masa perkuliahan dan semua pihak yang tidak secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan tugas akhir/skripsi yang tidak dapat disebut satu persatu.
11. Jeon Jungkook BTS dan anggota BTS lainnya yang telah memberikan dukungan dengan menghibur dan memotivasi penulis untuk selalu semangat selama penyusunan tugas akhir/skripsi ini.
12. Diri sendiri yang telah berhasil berjuang, berusaha, dan bertahan sampai penyusunan tugas akhir/skripsi selesai.

Penulis menyadari tugas akhir/skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran sebagai solusi perbaikan dalam melakukan penyusunan penulisan tugas akhir/skripsi selanjutnya. Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu dimasa yang akan datang.

Bekasi, 27 Juli 2024
Penulis,

Inge Nur Oktavia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i> (minat pembelian ulang)	16
2.1.2 Pengertian <i>Experience Quality</i> (kepuasan pelanggan)	17
2.1.3 Pengertian <i>Conversation</i> (promosi)	18
2.1.4 Pengertian <i>Co creation</i> (variasi produk)	20
2.1.5 Pengertian <i>Currency</i> (harga)	21
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	23
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	28
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	28
2.3.2 Model Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Desain Penelitian	40
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.2.1 Definisi Operasional	42
3.2.2 Pengukuran Variabel	44
3.3 Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel	45
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	46
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	46

3.5 Metode Analisa Data	47
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	47
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Layanan <i>Video on demand</i> WeTV	55
4.1.2 Hasil Analisis Data	59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Celah Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Dan Pengukuran Variabel	42
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Evaluasi Inner Model	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Variabel Customer Loyalty	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Experience quality	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Conversation.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Co-creation	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Variabel Currency	70
Tabel 4.7 Outer Loading Customer Loyalty	72
Tabel 4.8 Outer Loading Experience Quality	74
Tabel 4.9 Outer Loading Conversation	75
Tabel 4.10 Outer Loading Co-creation.....	76
Tabel 4.11 Outer Loading Currency.....	78
Tabel 4.12 Cross Loading	79
Tabel 4.13 Average Variant Extracted	81
Tabel 4.14 Construct Realibility dan Validity	81
Tabel 4.15 Uji Evaluasi R-Square	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Path Coefficient	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Mediasi	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Moderasi	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	37
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Aplikasi Wetr Di APP Store dan Play Store	56
Gambar 4.2 Tampilan Awal, Pilihan Serial Konten, Serta Pembayaran VIP	56
Gambar 4.3 Tampilan Website Aplikasi Wetr (wetr.vip/id).....	57
Gambar 4.4 Hasil Uji SEM-PLS.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Data Populix	108
Lampiran 2 : Daftar Harga Layanan VoD	108
Lampiran 3 : Tabel Analisis 7p	109
Lampiran 4 : Mapping Jurnal.....	113
Lampiran 5 : Lembar Kuesioner	131
Lampiran 6 : Hasil Kuesioner 112 Responden.....	137
Lampiran 7 : Karakteristik Responden	194
Lampiran 8 : Nilai T-TABEL	195
Lampiran 9 : Hasil Olah Data	196
Lampiran 10 : Hasil Turnitin.....	200

***Customer Loyalty Is Influenced By Experience Quality With Moderation
Currency And The Role Of Conversation And Co-Creation
(Study on Wetr Video On Demand application service users in Bekasi Regency)***

Inge Nur Oktavia¹
Surya Bintarti²

Abstract

The corona virus or COVID-19 occurred in 2020 and became an event that affected the world. The corona virus or COVID-19 occurred in 2020 and became an event that affected the world. The Indonesian government made a strategy to prevent infectious diseases, namely limiting community activities by closing the cinema industry, streaming services emerged as a new and increasing innovation, namely Video On Demand (VOD) services with media applications such as WeTV. The WeTV application gives users the ability to select a variety of video content, movies, TV shows, and variety shows online. The purpose of this study is to examine customer loyalty influenced by experience quality with moderation of currency and the role of conversation and co-creation in the WeTV application. This study has 112 respondents based on the Bekasi Regency area boundaries who are users who have used the WeTV application. The sampling technique used was Nonprobability sampling with purposive sampling method. The processing of testing correlation and regression in this study uses SmartPLS 3 which is used to test validity and reliability. This study proves that 1) Conversation activities carried out by the WeTV application Video on demand service are able to encourage the level of Experience quality; 2) Co-creation set by the WeTV application's Video on demand service is able to drive the level of Experience quality; 3) Conversation carried out has not been able to moderate Currency on the WeTV application's Video on demand service on the level of Experience quality; 4) Co-creation offered is able to moderate Currency on the WeTV application's Video on demand service to the level of Experience quality; 5) Experience quality felt by consumers by the WeTV application's Video on demand service is able to encourage the level of Customer loyalty; 6) Conversation offered has not been able to mediate Experience quality on the WeTV application's Video on demand service to the level of Customer loyalty; 7) Co-creation provided is able to mediate Experience quality on the WeTV application's Video on demand service to the level of Customer loyalty.

Keywords : Conversation, Co-Creation, Customer Loyalty, Currency, Experience Quality

- 1) Inge Nur Oktavia
- 2) Surya Bintarti

**CUSTOMER LOYALTY DIPENGARUHI EXPERIENCE QUALITY
DENGAN MODERASI CURRENCY DAN PERAN CONVERSATION
SERTA CO-CREATION**
(Studi Pada Pengguna jasa Layanan *Video On Demand* aplikasi WeTV di Kabupaten
Bekasi)

Inge Nur Oktavia¹
Surya Bintarti²

ABSTRAK

Virus COVID-19 terjadi tahun 2020 menjadi peristiwa yang mempengaruhi dunia. Pemerintah Indonesia membuat strategi pembatasan kegiatan masyarakat yaitu menutup industri bioskop, layanan streaming sebagai inovasi baru yaitu layanan Video on demand (VOD) dengan aplikasi seperti WeTV. Aplikasi WeTV memberi kemampuan pengguna untuk memilih konten video, film, acara TV, dan variety show secara online. Tujuan penelitian ini untuk menguji *customer loyalty* dipengaruhi *experience quality* dengan moderasi *currency* dan peran *conversation* serta *co-creation* pada aplikasi WeTV. Responden penelitian ini sebesar 112 merupakan para pengguna yang pernah menggunakan aplikasi WeTV di wilayah Kabupaten Bekasi. Pengambilan populasi bersifat *Nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengolahan menguji korelasi dan regresi dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.

Penelitian ini membuktikan bahwa 1) Kegiatan *Conversation* yang dilakukan oleh layanan *Video on demand* aplikasi WeTV mampu mendorong tingkat *Experience quality*; 2) *Co-creation* yang ditetapkan layanan *Video on demand* aplikasi WeTV mampu mendorong tingkat *Experience quality*; 3) *Conversation* yang dilakukan belum mampu memoderasi *Currency* pada layanan *Video on demand* aplikasi WeTV terhadap tingkat *Experience quality*; 4) *Co-creation* yang ditawarkan mampu memoderasi *Currency* pada layanan *Video on demand* aplikasi WeTV terhadap tingkat *Experience quality*; 5) *Experience quality* yang dirasakan konsumen pada layanan *Video on demand* aplikasi WeTV mampu mendorong tingkat *Customer loyalty*; 6) *Conversation* yang ditawarkan belum mampu memediasi *Experience quality* pada layanan *Video on demand* aplikasi WeTV terhadap tingkat *Customer loyalty*; 7) *Co-creation* yang disediakan mampu memediasi *Experience quality* pada layanan *Video on demand* aplikasi WeTV terhadap tingkat *Customer loyalty*.

Kata kunci : *Conversation, Co-Creation, Customer Loyalty, Currency, Experience Quality*