

**PENGARUH *CO-CREATION* DAN *SERVICE EXCELLENT*
TERHADAP *QUALITY EXPERIENCE* DENGAN *CURRENCY*
SEBAGAI MODERASI
(Studi Pada Penumpang Transportasi Bus Juragan 99 Trans di
Kabupaten Bekasi)**

SKRIPSI



OLEH:
SYARIFAH MUNAWAROH
NIM : 112010140

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

**PENGARUH *CO-CREATION* DAN *SERVICE EXCELLENT*
TERHADAP *QUALITY EXPERIENCE* DENGAN *CURRENCY*
SEBAGAI MODERASI
(Studi Pada Penumpang Transportasi Bus Juragan 99 Trans di
Kabupaten Bekasi)**

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

SKRIPSI



OLEH:
SYARIFAH MUNAWAROH
NIM : 112010140

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Nama Mahasiswa : Syarifah Munawaroh
NIM : 112010140
Judul Skripsi : Pengaruh *Co-Creation* Dan *Service Excellent* Terhadap *Quality Experience* Dengan *Currency* Sebagai Moderasi (Studi Pada Penumpang Transportasi Bus Juragan 99 Trans di Kabupaten Bekasi)

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

Bekasi, 12 Juni 2024

Pembimbng,



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

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi

SKRIPSI

***QUALITY EXPERIENCE : CO-CREATION AND EXCELLENT SERVICE
JURAGAN 99 TRANS BUS LAND TRANSPORTATION SERVICES WITH
CURRENCY MODERATION***

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Syarifah Munawaroh

112010140

Telah dipublikasikan pada *Journal Research of Social, Economis and Management*, volume 03, nomor 11, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Bekasi, 20 Juli 2024

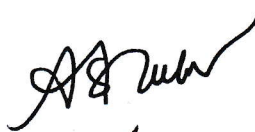
Ka.Prodi Manajemen



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 : Syarifah Munawaroh
NIM : 112010140
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi yang saya susun ini sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 15 Juni 2024
Penulis



Syarifah Munawaroh

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ketika aku melibatkan Allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya. Dia mendapatkan (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapatkan (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”
(Q.S. Al-Baqarah [2] : 286)

“Jangan merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing”
(Q.S. Maryam [19] : 4)

“Orang lain ga akan paham dengan *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya...”

Dengan mengucapkan syukur Alahamdulillahirobbil ‘alamiin kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan tak lupa juga sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syafa’at Beliau selalu menyertai penulis, Aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan kepada oarang-orang yang disayangi dan berarti dalam hidup penulis :

1. Superhero dan panutanku, Bapak Yayat S Hidayatullah. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Maesyaroh. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Mamah menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, mah.
3. Adikku tercinta, Dewi Mekka Nurhidayati. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
4. Ibu Hj. Surya Bintarti., S.E., M.M selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, kritik, saran dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini

selalu penulis syukurkan. Terima kasih ibu, semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan. Serta, Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

5. Untuk kucing peliharaan penulis yang bernama Onyen, Item, Mimo dan Chiko selalu menemani penulis revisian hingga larut malam.
6. Rekan pertemanan penulis Fany Octaviana, Jessica Naomi Manurung, Melany Indah Savitri, Tasya Fitri, dan Tasya Nurfadilah yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
7. Rekan penelitian Afrizal, Akpad, Diva Leonita, Fitri Fatimah Amalia, Indra Juhana, dan Mohamad Rifa'i yang telah membantu mengisi dan menyebarkan kuesioner penelitian penulis.
8. Kepada jodoh Syarifah Munawaroh, kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun penulis ini tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj. Habibie "Kalau memang dia di lahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Syarifah Munawaroh atas kerja keras dan semangat hingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada jiwa dan raga yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir/skripsi dengan judul “Pengaruh *Co-Creation* Dan *Service Excellent* Terhadap *Quality Experience* Dengan *Currency* Sebagai Moderasi (Studi Pada Penumpang Transportasi Bus Juragan 99 Trans di Kabupaten Bekasi)”. Penyusunan tugas akhir/skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial 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 agar bisa menyusun skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Hj. Surya Bintarti., S.E., M.M selaku pembimbing yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Ibu Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc. dan Bapak Wahid Hasyim., S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Bapak Ir. H. Moh. Mardiana., M.M., PHD selaku Ketua Yayasan Pelita Bangsa.
6. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera M., SKM., M.M sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.

7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosisl yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi ini.
8. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan pebuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin...Yaa Rabbal 'alamiin
9. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Univeritas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga tugas akhir/skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 15 Juni 2024
Penulis



Syarifah Munawaroh

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Definisi Kualitas Pengalaman (<i>Quality Experience</i>)	13
2.1.2 Definisi Variasi Produk (<i>Co-Creation</i>)	14
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan (<i>Service Excellent</i>)	16
2.1.4 Definisi Harga (<i>Currency</i>)	17
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	19
2.3 Hipotesa Dan Model Penelitian	21
2.3.1 Pengembangan Hipotesa	21
2.3.2 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Desain Penelitian	29
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.2.1 Definisi Operasional	30
3.2.2 Pengukuran Operasional	32
3.3 Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel	33
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Jenis Dan Sumber Data	33
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	35

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum PT. Juragan 99 Corp	42
4.1.2 Hasil Pengolahan Data	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Celah Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert.....	34
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Evaluasi Inner Model.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Quality Experience</i>	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Co-Creation</i>	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Service Excellent</i>	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Currency</i>	53
Tabel 4. 6 Cross Loading	61
Tabel 4. 7 Average Variance Extracted (AVE)	62
Tabel 4. 8 Construct Reliability dan Validity	62
Tabel 4. 9 Uji Evaluasi R-Square.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Path Coefficient	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Moderasi	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Gambar Layanan Armada.....	43
Gambar 4. 2 Hasil Uji SEM-PLS.....	55
Gambar 4. 3 Hasil dari <i>Bootstrapping</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Peminat Transportasi Umum Terbanyak	82
Lampiran 2 : Analisis 7P/7C Mix Marketing Transportasi Bus.....	83
Lampiran 3 : Mapping Jurnal	86
Lampiran 4 : Lembar Kuesioner	107
Lampiran 5 : Hasil Kuesioner 108 Responden	113
Lampiran 6 : Karakteristik Responden	173
Lampiran 7 : Nilai R Moment.....	175
Lampiran 8 : Hasil Uji Kelayakan Data.....	176

*The Effect Of Co-Creation And Excellent Service On Quality Experience With
Currency As Moderation
(Study On Juragan 99 Trans Bus Transport Passengers In Bekasi Regency)*

Syarifah Munawaroh⁽¹⁾
Surya Bintarti⁽²⁾

Abstract

Transportation can never be separated from one's daily life, such as going to school, office, market or other distant places. Transportation is divided into three namely, land, sea and air transportation. In Indonesia, land transportation is more widely used than air and sea transportation. Land transportation such as buses, private cars and trains. Bus is a means of land transportation that is ranked third most often used. This study aims to test product variations (co-creation) and service quality (service excellent) against the quality of experience (quality experience) with price (currency) as moderation. The number of respondents in this study was 108 respondents who had used Juragan 99 Trans Bus transportation services in the Bekasi Regency area. This population collection is non-probability sampling and the respondent retrieval technique is purposive sampling. This research was processed using regression techniques, where the processing used SmartPLS 3 software. This research proves that 1) Co-creation offered by Bus Juragan 99 Trans can encourage high quality experience. 2) The excellent service offered by the Juragan 99 Trans Bus can encourage a high quality experience. 3) Co-creation moderated by currency has an effect on the high quality experience. 4) Excellent service moderated by currency can encourage high quality experience.

Keywords : Co-Creation, Service Excellent, Quality Experience, Currency

**PENGARUH *CO-CREATION* DAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP
QUALITY EXPERIENCE DENGAN *CURRENCY* SEBAGAI MODERASI
(Studi Pada Penumpang Transportasi Bus Juragan 99 Trans Di Kabupaten
Bekasi)**

Syarifah Munawaroh⁽¹⁾
Surya Bintarti⁽²⁾

ABSTRAK

Transportasi tidak pernah lepas dari kehidupan sehari-hari seseorang, seperti pergi ke sekolah, kantor, pasar atau tempat lain yang jauh. Transportasi dibagi menjadi tiga yaitu, transportasi darat, laut dan udara. Di Indonesia, transportasi darat lebih banyak digunakan dibandingkan transportasi udara dan laut. Transportasi darat seperti bus, mobil pribadi dan kereta api. Bus merupakan sarana transportasi darat yang menduduki peringkat ketiga yang paling sering digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji terkait variasi produk (*co-creation*) dan kualitas pelayanan (*service excellent*) terhadap kualitas pengalaman (*quality experience*) dengan harga (*currency*) sebagai moderasi. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 108 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi Bus Juragan 99 Trans di wilayah Kabupaten Bekasi. Pengambilan populasi ini bersifat *non probability sampling* dan teknik pengambilan respondennya bersifat *purposive sampling*. Penelitian ini diolah dengan menggunakan teknik regresi, dimana dalam pengolahannya menggunakan *software* SmartPLS 3. Penelitian ini membuktikan 1) *Co-creation* yang ditawarkan oleh Bus Juragan 99 Trans dapat mendorong terhadap tingginya *quality experience*. 2) *Service excellent* yang ditawarkan oleh Bus Juragan 99 Trans dapat mendorong terhadap tingginya *quality experience*. 3) *Co-creation* yang dimoderasi oleh *currency* berpengaruh terhadap tingginya *quality experience*. 4) *Service excellent* yang dimoderasi oleh *currency* dapat mendorong terhadap tingginya *quality experience*.

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