

**PENGARUH *CURRENCY* DAN *CO-CREATION*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH  
*CUSTOMER SATISFACTION*  
(Studi Kasus Pada Mie Instan Sehat Lemonilo di Kabupaten Bekasi)**

SKRIPSI



OLEH:  
WANDA MILINIA  
NIM: 112010328

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

**PENGARUH *CURRENCY* DAN *CO-CREATION*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH  
*CUSTOMER SATISFACTION***

**(Studi Kasus Pada Mie Instan Sehat Lemonilo di Kabupaten Bekasi)**

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

**SKRIPSI**



**OLEH:  
WANDA MILINIA  
NIM: 112010328**

**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 : Wanda Milinia  
NIM : 112010328  
Judul Skripsi : Pengaruh *Currency* dan *Co-creation* terhadap *Customer Loyalty* yang Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* (studi kasus pada mie instan sehat lemonilo di kabupaten Bekasi)

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

Bekasi, 18 Juni 2024

Pembimbing,



Dr. Hj. Surya Bintarti, S.E., MM

NIDN: 0423107203

**Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi**

SKRIPSI

***PENGARUH CURRENCY DAN CO-CREATION  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY YANG DIMEDIASI OLEH CUSTOMER  
SATISFACTION***

***(Studi Kasus Pada Mie Instan Sehat Lemonilo di Kabupaten Bekasi)***

Dipersiapkan dan disusun oleh:  
Wanda Milinia  
112010328

Telah dipublikasikan pada nama jurnal, “Pengaruh *Currency* dan *Co-Creation* Terhadap *Customer Loyalty* yang Dimediasi Oleh *Customer Satisfaction*” volume 5 nomor 5 Tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen.

Bekasi, 20 Juli 2024

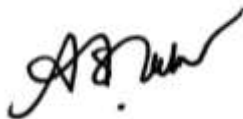
Ka. Prodi Manajemen



Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc

NIDN: 04060684402

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,MM

NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wanda Milinia  
NIM : 112010328  
Program Studi : 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 saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain 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 sedang sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 18 Juni 2024

Tanda Tangan



Wanda Milinia

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman dan berilmu di antaramu beberapa derajat. Dan Allah maha Teliti terdapat apa yang kamu kerjakan”

**(Q.S Al-Mujadilah: 11)**

Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membantumu terpana hingga akan lupa betapa pedihnya rasa sakit.

**(Ali bin Abi Thalib)**

”Cukuplah Allah (menjadi peneolong) bagi kami Dia sebaik-baik pelindung”

**(Q.S Ali Imran:173)**

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 di dunia ini, semoga syaafa'at Beliau selalu menyertai penulis, aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

- Ayahanda Cecep Budianto, Alm Ibuku tercinta Ati Nurhayati yang telah memberikan kasih sayang serta semangat dan juga doa-doa dalam setiap perjalanan penulis. Adik tercinta Septiawan Anrawiguna dan seluruh keluarga besar.
- Dosen Pembimbing Ibu Hj. Surya Bintarti SE.,MM dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga
- Seseorang yang selalu sabar menemani dan selalu mendengarkan penulis dalam keadaan apapun. Serta rekan-rekan Dea, Niken, Dinda, bunga yang telah kebersamai dalam proses skripsi ini, dan orang-orang yang telah mendoakan.

## 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 *Currency Dan Co-Creation Terhadap Customer Loyalty* yang Dimediasi Oleh *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Pada Mie Instan Sehat Lemonilo Di Kabupaten Bekasi)”. Penyusunan 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 ini menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis 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 SE.,MM selaku 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 Erina Rulianti, SIP.,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 Mahaiswa.
6. Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M selaku dekanFakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil terhadap penulis

7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menelusuri dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi/tesis ini.
8. Orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik, serta mendoakan saya dengan penuh kesabaran dan 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 Universitas Pelita Bangsa terimakasih atas diskusi, saran dan semangat yang diberikan.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik saran. Semoga tugas akhir/skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu dimasa yang akan datang.

Bekasi, 18 Juni 2024

Penulis

Wanda Milinia



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan).....	13
2.1.2 <i>Currency</i> (Penetapan Harga).....	14
2.1.3 <i>Co-Creation</i> (Variasi Produk) .....	15
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	16
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	29
2.3.1 Hipotesa .....	29
2.3.2 Model Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Jenis dan Disain Penelitian .....	34
3.1.1 Jenis Penelitian .....	34
3.1.2 Disain Penelitian.....	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
3.2.1 Definisi Operasional .....	36
3.2.2 Pengukuran Variabel .....	37
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel .....	37
3.3.1 Populasi Penelitian .....	37
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4.1 Jenis Data.....	38
3.4.2 Sumber Data .....	38
3.4.3 Metode Pengambilan Data .....	39

3.5 Metode Analisa Data .....	39
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.1.2 Hasil Pengolahan Data .....	46
4.1.3 Uji Hipotesis .....	62
4.2 Pembahasan Hasil Analisa SEM (Regresi) .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN SKRIPSI.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Celah Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Oprasional .....	35
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	39
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Evaluasi Inner Model.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian .....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Costumer Loyalty</i> .....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Currency</i> .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Co-creation</i> .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Costumer Satisfaction</i> .....	52
Tabel 4.6 Outer Loading .....	55
Tabel 4.7 Construct Reliability dan Validity .....	60
Tabel 4.8 Uji Evaluasi R-Square .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis Path Coeffience.....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	33
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Umum Produk Lemonilo.....	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji SEM-PLS.....	54
Gambar 4. 3 Hasil dari Bootstrapping.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Mapping Jurnal.....	74
Lampiran 2: Analisis 7P Bauran Pemasaran .....	90
Lampiran 3: Lembar Kuesioner .....	94
Lampiran 4: Hasil Kuesioner 107 Responden .....	100
Lampiran 5: Jawaban Naratif Responden .....	112
Lampiran 6: Data Karakteristik Responden.....	118
Lampiran 7: Hasil Uji Kelayakan Data.....	120
Lampiran 8: Hasil Uji Bootstraping .....	121
Lampiran 9: Hasil Turnitin.....	122

***The Influence Of Currency And Co-Creation  
Towards Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction  
(Case Study of Lemonilo Healthy Instant Noodles in Bekasi Regency)***

Wanda Milinia<sup>1)</sup>  
Surya Bintarti<sup>2)</sup>

***Abstract***

*Modern lifestyle includes daily human habits that are in accordance with the demands of the times. Instant noodles have become an alternative food for the majority of the Indonesian population. PT Lemonilo Indonesia Sehat is a startup company based in West Jakarta. Lemonilo was founded by Shinta Nurfauzia (CEO and Founder), Ronald Wijaya (Co-CEO), and Johannes Ardiant (Chief Product & Technology) in 2015. On October 1, 2016, Lemonilo officially started with the concept of a healthy lifestyle. This is related to the observations of the founders regarding the availability of healthy food in the market at high prices. In addition to e-commerce, Lemonilo products can be purchased through a mobile application and in some supermarket and minimarket areas. Lemonilo is also present in 28 regions in Indonesia. The purpose of this research is to test the influence of currency and co-creation on customer loyalty mediated by customer satisfaction in healthy lemonilo instant noodles. This research was conducted within the boundaries of the Bekasi district community area with a sample of 107 respondents. The technique for taking respondents that uses a non-probability sampling population is purposive sampling. This research tests correlation and regression with the help of SmartPLS 3.2.9 which is used to test validity and reliability. The study indicates that the reliability test results using Cronbach's Alpha or Composite Reliability show a value of 0.7, concluding that the tested variables are valid, allowing the continuation of structural model testing and potential further development into a thesis.*

***Keywords:*** *Currency, Co-Creation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen Pembimbing

**PENGARUH *CURRENCY* DAN *CO-CREATION*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH  
*CUSTOMER SATISFACTION*  
(Studi Kasus Pada Mie Instan Sehat Lemonilo di Kabupaten Bekasi)**

Wanda Milinia<sup>1)</sup>  
Surya Bintarti<sup>2)</sup>

**ABSTRAK**

Gaya hidup modern mencakup kebiasaan sehari-hari manusia yang sesuai dengan tuntutan zaman. Mie instan telah menjadi makanan alternatif bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. PT Lemonilo Indonesia Sehat, merupakan perusahaan rintisan yang berbasis di Jakarta Barat. Lemonilo didirikan oleh Shinta Nurfauzia (CEO sekaligus Founder), Ronald Wijaya (Co-CEO), dan Johannes Ardiant (Chief Product & Technology) pada tahun 2015. Pada tanggal 1 Oktober 2016, lemonilo resmi berdiri dengan mungusung konsep gaya hidup sehat. Hal ini berkaitan dengan observasi para pendiri sebelumnya mengenai makanan sehat yang beredar dipasaran dengan harga tinggi. Selain di *e-commerce*, produk- produk dari lemonilo dapat dibeli melalui aplikasi mobile, serta di beberapa wilayah supermarket dan minimarket. Lemonilo juga sudah ada di 28 wilayah di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh *Currency* dan *Co-Creation* terhadap *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Customer Satisfaction* pada mie instan sehat lemonilo penelitian ini dilakukan dengan batasan wilayah masyarakat kabupaten bekasi dengan jumlah sampel 107 responden. Teknik pengambilan responden yang menggunakan populasi yang bersifat non probability sampling, maka teknik tersebut bersifat purposive sampling. penelitian ini menguji korelasi dan regresi dengan bantuan SmartPLS 3.2.9 yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dalam uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha atau Composite Reliability. Nilai tersebut 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji valid, sehingga dapat melanjutkan pengujian model structural. serta dapat dilanjutkan menjadi skripsi.

**Kata kunci:** *Currency, Co-Creation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*