

**QUALITY EXPERIENCE DIPENGARUHI OLEH CO-CREATION
DAN SERVICE EXCELLENT DENGAN MODERASI CURRENCY
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Sinar Jaya di Kabupaten
Bekasi)**

SKRIPSI



**OLEH:
SHEILA RAMADHANI KRISANTI
NIM : 112011033**

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

**QUALITY EXPERIENCE DIPENGARUHI OLEH CO-CREATION
DAN SERVICE EXCELLENT DENGAN MODERASI CURRENCY
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Sinar Jaya di Kabupaten
Bekasi)**

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

SKRIPSI



**OLEH:
SHEILA RAMADHANI KRISANTI
NIM : 112011033**

**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 : Sheila Ramadhani Krisanti
NIM : 112011033
Judul Skripsi : Quality Experience dipengaruhi oleh Co-Creation dan Service Excellent dengan Moderasi Currency (Studi pada Jasa Transportasi Bus Sinar Jaya di Kabupaten Bekasi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian seminar 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
NIDN : 0423107203

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Skripsi

SKRIPSI

***QUALITY EXPERIENCE DIPENGARUHI OLEH CO-CREATION DAN
SERVICE EXCELLENT DENGAN MODERASI CURRENCY
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Sinar Jaya Di Kabupaten Bekasi)***

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sheila Ramadhani Krisanti

112011033

Telah dipublikasikan pada jurnal Currency Moderates Quality Experience Influenced By Co-Creation and Excellent Service at Sinar Jaya Bus Transportation Services, volume 7, nomor 2, 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 di bawah ini :

Nama : Sheila Ramadhani Krisanti
NIM : 112011033
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 sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 12 Juni 2024



Sheila Ramadhani Krisanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S Al-Baqarah: 286)

“It's fine to fake it until you make it, until you do, until it true”
(Taylor Swift)

“Most importantly, you must have faith in yourself”
(Elle Woods for ‘Legally Blonde’)

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syafa'at Beliau selalu menyertai penulis. Proposal Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Kedua orangtua saya yang senantiasa mendoakan dan membantu dalam pengerjaan skripsi serta Adikku Nada Rizkya Ramadhani dan Muhammad Raffi serta seluruh keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan dan menginginkan yang terbaik untuk saya.
2. Ibu Dr. Hj. Surya Bintarti., S.E.,M.M selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan telah sabar dalam membimbing saya dalam menyusun tugas akhir/skripsi sampai selesai.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang senantiasa selalu memberikan ilmu pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
4. Support System saya yaitu Safira Sessa, Novi Ratnasari, Afa Tissa Azzahra, Zelika Angel, Michelle Legina Sara, Kannisa Nazwa, Dita Lia Septiani, Anisa Triyana Bate'e, Farah Hana Pertiwi yang telah ikut andil dalam mensupport saya dari awal sampai akhir pengerjaan skripsi dan rekan-rekan grup yang turut serta selalu membantu dan berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini.
5. Terakhir saya ucapkan terimakasih kepada diri saya sendiri atas kesabaran dan kegigihan yang telah saya tunjukkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya berhak untuk merasa bangga dan berterima kasih atas kesempatan yang telah saya dapatkan untuk belajar dan tumbuh.

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 Proposal dengan judul "Quality Experience dipengaruhi oleh Co-Creation dan Service Excellent dengan Moderasi Currency (Studi pada Jasa Transportasi Bus Sinar Jaya di Kabupaten Bekasi)". Penyusunan Tugas Proposal ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. 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 Mahasiswa.

6. Dr. Preatmi Nurastuti., S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universita 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, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi/Tesis ini.
8. Orangtua saya tercinta 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 dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas diskusi, saran dan semangat yang diberikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian Proposal ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Proposal ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran. Semoga tugas proposal/skripsi/tesis ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 12 Juni 2024



Sheila Ramadhani Krisanti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN 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.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pengertian Quality Experience	14
2.1.2 Pengertian Co-creation	15
2.1.3 Pengertian Service Excellent	16
2.1.4 Pengertian Currency	17
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	18
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	30
2.3.1 Hipotesis	30
2.3.2 Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian	34
3.1.2 Desain Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.2.1 Definisi Operasional	36
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	39
3.3 Populasi dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	39
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Metode Analisis Data.....	41
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	41

3.5.2 Analisis Statistik Inferensial	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum PT Sinar Jaya Megah Langgeng.....	49
4.1.2 Hasil Pengolahan Data	52
4.1.3 Uji Hipotesis	75
4.2 Pembahasan Atas Hasil Analisis SEM Regresi	78
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN SKRIPSI.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	182

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Celah Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	40
Tabel 3.3 Penilaian Evaluasi Inner Model	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Variabel Quality Experience	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Co-creation	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Variabel Service Excellent.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Variabel Currency	62
Tabel 4.6 Outer Loading Quality Experience	65
Tabel 4.7 Outer Loading Co-creation.....	66
Tabel 4.8 Outer Loading Service Excellent	67
Tabel 4.9 Outer Loading Currency.....	69
Tabel 4.10 Cross Loading	70
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE)	71
Tabel 4.12 Construct Reliability dan Validity	72
Tabel 4.13 Uji Evaluasi R-Square.....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesa Path Coefficiency....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Moderasi	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	33
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Tampilan Bus Sinar Jaya	51
Gambar 4.2 Hasil Uji SEM-PLS.....	64
Gambar 4.3 Hasil dari Bootstraping.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lampiran Proposal Skripsi	90
Lampiran 2 Peminat Transportasi Umum	91
Lampiran 3 Analisis 7P Marketing Mix	92
Lampiran 4 Mapping Jurnal	95
Lampiran 5 Pernyataan Kuesioner	126
Lampiran 6 Hasil Kuesioner 103 Responden.....	131
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	176
Lampiran 8 Hasil uji Kelayakan Instrumen	177
Lampiran 9 Uji Turnitin	181
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	182

***QUALITY EXPERIENCE IS INFLUENCED BY CO-CREATION AND
EXCELLENT SERVICE WITH CURRENCY MODERATION
(Study On Sinar Jaya Bus Transportation Services In Bekasi District)***

Sheila Ramadhani Krisanti¹⁾
Surya Bintarti²⁾

ABSTRACT

Transportation is a major need in the community's economy. The role of transportation has a very positive impact on regional economic development as a whole, especially in relations between organizations. Realizing the importance of transportation, several parties have decided to open transportation service companies which aim to help the community and make transportation a business sector (Faiza et al., 2022). Customer experience quality has become an important concept in consumer behavior research. The conceptualization of experience quality includes visitors' affective responses to the psychological benefits they want from the visiting experience (Otto and Ritchie, 1996) in (Bintarti et al, 2017). This growth is influenced by several factors. 7p namely promotion, physical, place, people, and price. This research shows the influence or role of other variables outside of product variation and service quality on the quality of experience, namely price. This research aims to test and explain whether Co-Creation and Excellent Service offered by Sinar Jaya bus transportation services have an effect on Quality Experience with Currency as Moderation. The sampling method in this research used Non-Probability Sampling which is purposive sampling, resulting in the acquisition of data of 103 respondents who had used Sinar Jaya bus transportation services and then analyzed with the help of SmartPLS 3.2.9 software. This research obtained results namely 1). Co-Creation can encourage the level of Quality Experience 2). Excellent Service can encourage Quality Experience levels 3). The currency set in moderating Co-Creation can encourage the level of Quality Experience provided 4). The currency set to moderate Service Excellent can encourage the level of Quality Experience provided.

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

- 1) Sheila Ramadhani Krisanti
- 2) Surya Bintarti

**QUALITY EXPERIENCE DIPENGARUHI OLEH CO-CREATION DAN
SERVICE EXCELLENT DENGAN MODERASI CURRENCY
(Studi Pada Jasa Transportasi Bus Sinar Jaya Di Kabupaten Bekasi)**

Sheila Ramadhani Krisanti¹⁾
Surya Bintarti²⁾

ABSTRAK

Transportasi merupakan kebutuhan utama dalam perekonomian masyarakat. Peran transportasi mempunyai dampak yang sangat positif terhadap perekonomian pembangunan daerah secara keseluruhan, khususnya dalam hubungan antar organisasi. Menyadari pentingnya transportasi, beberapa pihak memutuskan untuk membuka perusahaan jasa transportasi yang bertujuan untuk membantu masyarakat serta menjadikan transportasi sebagai sektor bisnis (Faiza et al., 2022). Kualitas pengalaman pelanggan telah menjadi konsep penting dalam penelitian perilaku konsumen, Konseptualisasi kualitas pengalaman mencakup respons afektif pengunjung terhadap manfaat psikologis yang mereka inginkan dari pengalaman berkunjung (Otto dan Ritchie, 1996) dalam (Bintarti et al, 2017), Pertumbuhan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor 7p yaitu promosi, physical, place, people, dan price. penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh atau peran dari variabel lain diluar dari variabel variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kualitas pengalaman yaitu harga.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan apakah *Co-Creation* dan *Service Excellent* yang ditawarkan oleh jasa transportasi bus sinar jaya berpengaruh terhadap *Quality Experience* dengan *Currency* sebagai Moderasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Non-Probability Sampling yang bersifat purposive sampling menghasilkan perolehan data sebanyak 103 responden yang pernah menggunakan jasa transportasi bus sinar jaya dan kemudian dianalisa dengan bantuan Software SmartPLS 3.2.9. Penelitian ini memperoleh hasil yaitu 1). *Co-Creation* dapat mendorong tingkat *Quality Experience* 2). *Service Excellent* dapat mendorong tingkat *Quality Experience* 3). *Currency* yang ditetapkan dalam memoderasi *Co-Creation* dapat mendorong tingkat *Quality Experience* yang diberikan 4). *Currency* yang ditetapkan dalam memoderasi *Service Excellent* dapat mendorong tingkat *Quality Experience* yang diberikan.

Kata Kunci : Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Pengalaman