

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MELALUI *VALUE CO-CREATION* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi terhadap pengguna mainan tembak *airsoft DCobra*)

SKRIPSI



OLEH:

Aulia Refi Febriandika

NPM. 19042010131

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2023

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MELALUI *VALUE CO-CREATION* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Terhadap Pengguna Mainan Tembak *Airsoft Dcobra*)

SKRIPSI



OLEH:

Aulia Refi Febriandika
NPM. 19042010131

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Pengaruh *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan
Melalui *Value Co Creation* Sebagai Variabel *Intervening*
(Studi terhadap Pengguna Mainan Tembak *airsoft DCobra*)**

Disusun Oleh :


AULIA REFI FEBRIANDIKA

NPM. 19042010131

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Nural Azizah S. AB, M. AB

NPT. 17219910501002

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER VALUE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MELALUI *VALUE CO-CREATION***

SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi terhadap Pengguna Mainan Tembak *airsoft D'Cobra*)

Disusun Oleh :

AULIA REFI FEBRIANDIKA

NPM. 19042010131

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 19 September 2023**

Menyetujui

Pembimbing Utama

Nurul Azizah, S. AB., M. AB

NPT. 1721991050102

Tim Penguji

1. Ketua

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si.

NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris

Yanda Bara Kusuma, S.AB, M.AB

NIP. 198910302020121007

3. Anggota

Nurul Azizah, S. AB., M. AB

NPT. 1721991050102

**DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aulia Refi Febriandika

NPM : 19042010131

Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Bisnis

Judul Skripsi :

Analisis Pengaruh *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Value Co-Creation* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi terhadap pengguna mainan tembak *airsoft DCobra*)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama penagrag dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 22 September 2023

Yang Menyatakan



(Aulia Refi Febriandika)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Value Co-Creation* Sebagai Variabel *Interving* (Studi Pada Pengguna *Airsoft DCobra*)”**. Penyusunan penelitian ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan proposal penelitian ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya khususnya kepada Ibu Nurul Azizah S.AB.,M.AB selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan masukan, saran, dan bimbingannya sehingga penulisan penelitian ini dapat terselesaikan. Kemudian penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan proposal penelitian ini.
5. Sahabat dan teman penulis yaitu Anca, Sammy Wira, Kristian P. L., dan Deo Eko S. yang telah memberi saya masukan dan arahan dari mulai proses penyusunan judul hingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh anggota *airsofter springer* di Indonesia yang telah membantu peneliti dalam menjadi responden penelitian ini.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian skripsi ini, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	0
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TIN JAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. <i>Customer Value</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. <i>Value Co-creation</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Berpikir & Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error!
	Bookmark not defined.
3.2.1. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.

3.3.	Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.	Teknik Penarikan Sampel....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Teknik Pengambilan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3.	Teknik Pengumpulan Data ..	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Analisis Jalur (Path Analysis).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Penyajian data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Deskripsi Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis PLS dan Uji Hipotesis..	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Analisis Model Struktural (Inner Model)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i> dan <i>Indirect Effect</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

4.4.1.	Pengaruh ... (X) terhadap ... (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Pengaruh ... (X) terhadap ... (Z)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Pengaruh (Z) terhadap ... (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.4.4.	Pengaruh ... (X) terhadap ... (Y) Melalui ... (Z).....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1	: KUESIONER	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2	: TABEL DATA RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3	: TABEL JAWABAN RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4	: INNER & OUTER MODEL ..	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5	: OUTER LOADING ..	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6	: HASIL R-SQUARE ..	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7	: HASIL VALIDITY, REABILITY, DAN AVE	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 8	: TABEL CROSS LOADING .	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 9	: TABEL DIRECT EFFECT ...	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 10	: TABEL INDIRECT EFFECT ...	Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN 11 : PEDOMAN WAWANCARA Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN 12 : HASIL WAWANCARA Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN 13 : *LETTER OF ACCEPTANCE* Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN 14 : HASIL CEK PLAGIASI (TURNITIN)..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pemilik <i>airsoft gun</i> terbanyak di Pulau Jawa tahun 2022.....	3
Tabel 3.2 Tabel Kuisional Skala Likert.....	30
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb</i> Konstruk Reflektif.....	40
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal / Domisili.....	47
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Komunitas / Afiliasi.....	48
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Jumlah transaksi pembelian <i>airsoft</i> Dcobra.....	49
Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Jumlah biaya atau harga untuk <i>airsoft</i>	49
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap ... (X).....	50
Tabel 4.9 Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap ... (Y).....	51
Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap ... (Z).....	54
Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i>	58
Tabel 4.12 Tabel Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	61
Tabel 4.13 Nilai <i>Cross Loading</i>	62
Tabel 4.14 Nilai <i>Output Cronbachs Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	62
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>R-Square</i>	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i> (<i>Path Coefficients</i>).....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect Effect</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....24

Gambar 3.1. Model analisis jalur untuk persamaan struktural.....37

Gambar 4.1 Logo DCobra Reborn.....43

Gambar 4.2 Logo Black Mamba.....44

ABSTRAK**AULIA REFI FEBRIANDIKA, 19042010131, ANALISIS PENGARUH
CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI
VALUE CO-CREATION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING****(STUDI TERHADAP PENGGUNA AIRSOFT DCOBRA)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Value Co-Creation* Sebagai Variabel *Intervening* terhadap pengguna airsoft Dcobra di Pulau Jawa. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi atau *mix method*, yaitu menggabungkan atau mengkombinasikan dengan menghubungkan metode kuantitatif dan kualitatif. *mix method* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Sequential explanatory design*, yaitu metode penelitian kombinasi bertahap yang dimulai dari metode kuantitatif lalu dilanjutkan dengan metode kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus unknown population milik Sugiyono (2014) yang berjumlah 100 responden. Kriteria responden penelitian ini yaitu pengguna *airsoft* Dcobra yang berdomisili di Pulau Jawa. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0.9.5.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer value* berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Pelanggan. *Customer value* berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap *Value Co-creation*. *Value Co-Creation* berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan. *Customer value* berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan melalui *value co-creation*.

Kata kunci : *Customer Value*, Kepuasan Pelanggan, *Value Co-Creation*, Pengguna Airsoft DCobra

ABSTRACT**AULIA REFI FEBRIANDIKA, 19042010131, ANALYSIS OF THE
INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION
THROUGH VALUE CO-CREATION AS AN INTERVENING VARIABLE
(STUDY OF DCOBRA AIRSOFT CONSUMERS)**

This study aims to determine the Analysis of the Influence of Customer Value on Customer Satisfaction through Value Co-Creation as an Intervening Variable for Dcobra airsoft consumers in Java. This study uses a combination method or mix method, which combines or combines quantitative and qualitative methods. The mix method used in this research is sequential explanatory design, which is a gradual combination research method that starts with the quantitative method and then continues with the qualitative method. The sampling technique uses a non-probability sampling technique. The sample was determined using the unknown population formula belonging to Sugiyono (2014), which totaled 100 respondents. The criteria for this research respondent are Dcobra airsoft consumers who live on the island of Java. This study uses Partial Least Square Structural Equation Modeling (SEM-PLS) analysis with the help of SmartPLS 4.0.9.5 software.

The results of the study show that customer value has a positive and statistically significant effect on customer satisfaction. Customer value has a positive and statistically significant effect on Value Co-creation. Value Co-Creation has a positive and statistically significant effect on satisfaction. Customer value has a positive and statistically significant effect on customer satisfaction through value co-creation.

Keywords: Customer Value, Customer Satisfaction, Value Co-Creation, DCobra Airsoft Consumer

