

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### ABSTRAK

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x

### BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah .....	11
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	11
1.2.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.3.1. Maksud Penelitian.....	13
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1. Kegunaan Praktis .....	14
1.4.2. Kegunaan Akademis .....	14
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	15
1.5.2. Waktu Penelitian.....	15

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN

#### HIPOTESIS..... 16

2.1 Kajian Pustaka .....	16
2.1.1. Konsep <i>Value Co-Creation</i> .....	16
2.1.2. <i>Customer Participation Behavior</i> .....	17
2.1.2.1. Pengertian <i>Customer Participation Behavior</i> .....	17
2.1.2.2. Indikator <i>Customer Participation Behavior</i> .....	18
2.1.3. <i>Customer Citizenship Behavior</i> .....	19
2.1.3.1. Pengertian <i>Customer Citizenship Behavior</i> .....	19
2.1.3.2. Indikator <i>Customer Citizenship Behavior</i> .....	20
2.1.4. <i>Customer Perceived Value</i> .....	20
2.1.4.1. Pengertian <i>Customer Perceived Value</i> .....	20
2.1.4.2. Indikator <i>Customer Perceived Value</i> .....	22
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5.2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	23

2.1.5.3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.6. Hasil Penelitian Terdahulu .....	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.2.1. Hubungan <i>Customer Participation Behavior</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	30
2.2.2. Hubungan <i>Customer Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	32
2.2.3. Hubungan <i>Customer Participation Behavior</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.4. Hubungan <i>Customer Citizenship Behavior</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.5. Hubungan <i>Customer Perceived Value</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
2.3 Paradigma Penelitian.....	35
2.4 Hipotesis.....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian .....	39
3.2.1. Desain Penelitian.....	40
3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	41
3.2.3. Sumber Data dan Teknik Penentuan Data .....	45
3.2.3.1. Sumber Data .....	45
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data .....	46
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.2.4.1. Uji MSI.....	49
3.2.4.2. Uji Validitas.....	50
3.2.4.3. Uji Realibilitas .....	51
3.2.5. Rancangan Analisis .....	51
3.2.5.1. Analisis Deskriptif .....	52
3.2.5.2. Analisis Verifikatif.....	54
3.2.5.3. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	58
3.2.6. Uji Hipotesis .....	59
3.2.6.1. Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Gambaran Umum.....	63
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	63
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	63
4.2 Pembahasan Penelitian.....	64

4.2.1.	Karakteristik Responden .....	65
4.2.2.	Analisis Deskriptif .....	69
4.2.2.1.	Analisis Deskriptif <i>Customer Participation Behavior</i> ( $X_1$ )... 70	
4.2.2.2.	Analisis Deskriptif <i>Customer Citizenship Behavior</i> ( $X_2$ )..... 77	
4.2.2.3.	Analisis Deskriptif <i>Customer Perceived Value</i> ( $Y$ ) .....	84
4.2.2.4.	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ).....	94
4.2.3.	Analisis Verifikatif.....	98
4.2.3.1.	Skema Model <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	98
4.2.3.2.	Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	98
4.2.3.3.	Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>108</b>
5.1.	Kesimpulan.....	108
5.2.	Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Participation Behavior</i> .....	6
Tabel 1.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Citizenship Behavior</i> .....	7
Tabel 1.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Perceived Value</i> .....	9
Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	10
Tabel 1.5 Waktu Kegiatan Penelitian .....	15
Tabel 2.1 Komponen <i>Customer Perceived Value</i> .....	22
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	42
Tabel 3.2 Skala Likert .....	49
Tabel 3.3 Pengukuran Skor Jawaban .....	53
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	58
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Tabel 4.5 Kriteria Persentase Tanggapan Responden .....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pencarian Informasi .....	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Berbagi Informasi .....	72
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku yang Bertanggung Jawab .....	74
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Interaksi Personal .....	76
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Participation Behavior</i> .....	77
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Umpan Balik .....	77
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Advokasi .....	79
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Membantu .....	81
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Toleransi .....	82
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Citizenship Behavior</i> .....	84
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Produk .....	85
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Layanan .....	86
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Personal .....	89
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Reputasi .....	90
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Biaya Harga .....	91

<b>Tabel 4.21</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Biaya Tenaga dan Waktu .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 4.22</b>	<b>Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Perceived Value</i> .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 4.23</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Minat Beli Ulang .....</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 4.24</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Rekomendasi .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 4.25</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Tidak Melakukan Komplain.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 4.26</b>	<b>Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>97</b>
<b>Tabel 4.27</b>	<b><i>Outer Loading</i> .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 4.28</b>	<b><i>Cross Loading</i>.....</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 4.29</b>	<b><i>Average Variant Extracted (AVE)</i> .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabel 4.30</b>	<b><i>Composite Reliability</i> .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 4.31</b>	<b><i>Cronbach Alpha</i>.....</b>	<b>103</b>
<b>Tabel 4.32</b>	<b>Nilai <i>R-Square</i> .....</b>	<b>104</b>
<b>Tabel 4.33</b>	<b><i>T-Statistics</i> dan <i>P-Values</i> .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabel 4.34</b>	<b><i>Specific Indirect Effect</i> .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelajar Indonesia di Jepang .....	2
Gambar 1.2 Proyeksi Demografi Struktur Usia Penduduk Jepang Tahun 2020 .....	3
Gambar 2.1 <i>Customer Perceived Value</i> .....	22
Gambar 2.2 Keterkaitan <i>Customer Participation Behavior</i> dengan <i>Customer Perceived Value</i> .....	31
Gambar 2.3 Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> dengan <i>Customer Perceived Value</i> .....	32
Gambar 2.4 Keterkaitan <i>Customer Participation Behavior</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	33
Gambar 2.5 Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	34
Gambar 2.6 Keterkaitan <i>Customer Perceived Value</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	35
Gambar 2.7 Paradigma Penelitian .....	36
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian .....	57
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis .....	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	64
Gambar 4.2 <i>Partial Least Square Model</i> .....	98