

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR .....                                                                                              | ii   |
| DAFTAR ISI.....                                                                                                   | v    |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                                | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                               | ix   |
| ABSTRAK .....                                                                                                     | x    |
| ABSTRACT.....                                                                                                     | xi   |
| BAB 1 .....                                                                                                       | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                                                                                 | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                          | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                         | 7    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                                                                                   | 10   |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                                                                        | 11   |
| 1.5 Kontribusi Penelitian .....                                                                                   | 11   |
| 1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....                                                                                | 13   |
| 1.7 Sistematika Penelitian .....                                                                                  | 13   |
| LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....                                                                                | 15   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                                                                          | 15   |
| 2.1.1 Service Dominant Logic .....                                                                                | 15   |
| 2.1.2 Perilaku Kreasi Nilai Bersama.....                                                                          | 16   |
| 2.1.3 Keinovatifan Persepsian .....                                                                               | 20   |
| 2.1.4 Keterikatan Konsumen .....                                                                                  | 21   |
| 2.2 Pengembangan Hipotesis .....                                                                                  | 23   |
| 2.2.1 Pengaruh Keinovatifan Persepsian terhadap Perilaku Kreasi Nilai<br>Bersama .....                            | 23   |
| 2.2.2 Pengaruh Keinovatifan Persepsian terhadap Keterikatan Konsumen...                                           | 25   |
| 2.2.3 Pengaruh Keterikatan Konsumen terhadap Perilaku Kreasi Nilai<br>Bersama .....                               | 26   |
| 2.2.4 Keterikatan Konsumen Memediasi Pengaruh Keinovatifan Persepsian<br>pada Perilaku Kreasi Nilai Bersama ..... | 27   |
| 2.3 Model Penelitian.....                                                                                         | 28   |
| BAB III .....                                                                                                     | 30   |

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| METODOLOGI PENELITIAN.....                                                 | 30 |
| 3.2 Desain Penelitian .....                                                | 30 |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                              | 30 |
| 3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....                                | 31 |
| 3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....                     | 32 |
| 3.5.1 Keinovatifan Persepsian .....                                        | 32 |
| 3.5.2 Keterikatan Konsumen .....                                           | 33 |
| 3.5.3 Perilaku Kreasi Nilai Bersama.....                                   | 34 |
| 3.6 Instrumen Penelitian .....                                             | 35 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                                  | 36 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                                               | 38 |
| 3.6.3 Hasil Uji Validitas .....                                            | 38 |
| 3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas .....                                         | 40 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                                             | 41 |
| 3.7.1 Pengujian Hipotesis .....                                            | 42 |
| BAB IV .....                                                               | 43 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                                  | 43 |
| 4.1 Analisis Data .....                                                    | 43 |
| 4.1.1 Hasil Pengumpulan Data .....                                         | 43 |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                                          | 44 |
| 4.3 Karakteristik Data Penelitian.....                                     | 47 |
| 4.4 Analisis Model Pengukuran ( <i>Measurement Model</i> ).....            | 52 |
| 4.4.1 Uji Validitas .....                                                  | 52 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....                                               | 55 |
| 4.5 Analisis Model Struktural ( <i>Structural Model</i> ) .....            | 55 |
| 4.5.1 Koefisien Determinan .....                                           | 56 |
| 4.5.2 Effect Size .....                                                    | 57 |
| 4.5.3 Pengujian <i>full colinearity</i> VIF .....                          | 58 |
| 4.5.4 Pengujian Hipotesis .....                                            | 58 |
| 4.6 Pembahasan Hipotesis .....                                             | 62 |
| 4.6.1 Keinovatifan Persepsian terhadap Perilaku Kreasi Nilai Bersama ..... | 62 |
| 4.6.2 Keinovatifan Persepsian terhadap Keterikatan Konsumen.....           | 66 |

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6.3 Keterikatan Konsumen terhadap Perilaku Kreasi Nilai Bersama .....                                           | 68 |
| 4.6.4 Keterikatan Konsumen memediasi Pengaruh Keinovatifan Persepsian<br>pada Perilaku Kreasi Nilai Bersama ..... | 71 |
| BAB V .....                                                                                                       | 74 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                                                        | 74 |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                | 74 |
| 5.2 Kontribusi Penelitian .....                                                                                   | 75 |
| 5.2.1 Kontribusi Teoritis .....                                                                                   | 75 |
| 5.2.2 Kontribusi Praktis .....                                                                                    | 76 |
| 5.2.3 Implikasi Manajerial .....                                                                                  | 77 |
| 5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Mendatang .....                                                             | 77 |
| Daftar Pustaka .....                                                                                              | 79 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                    | 88 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Instrumen pertanyaan Keinovatifan Persepsian .....           | 32 |
| Tabel 3. 2 Instrumen pertanyaan Keterikatan konsumen .....              | 33 |
| Tabel 3. 3 Instrumen pertanyaan Perilaku partisipasi konsumen .....     | 34 |
| Tabel 3. 4 Instrumen pertanyaan Perilaku kewarganegaraan konsumen ..... | 35 |
| Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen (Factor Loading) .....         | 38 |
| Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen (AVE) .....                    | 39 |
| Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Deskriminan .....                        | 40 |
| Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Reliabilitas .....                           | 40 |
| Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....                         | 43 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden .....                                | 44 |
| Tabel 4. 3 Kelompok Kategori .....                                      | 48 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Data Penelitian .....                          | 48 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen .....                          | 53 |
| Tabel 4. 6 Rasio HTMT .....                                             | 54 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....                                 | 55 |
| Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi .....                                  | 56 |
| Tabel 4. 9 Effect Size ( $f^2$ ) .....                                  | 57 |
| Tabel 4. 10 Pengujian Multikolinearitas .....                           | 58 |
| Tabel 4. 11 Pengujian Hipotesis .....                                   | 59 |
| Tabel 4. 12 Indirect Effect .....                                       | 60 |
| Tabel 4. 13 Direct Effect .....                                         | 61 |
| Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....                   | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Map tematik dari topik keterikatan konsumen ..... | 9  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian.....                             | 29 |
| Gambar 4.1 Bootstrapped Model .....                          | 56 |