

## ABSTRAK

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Interaksi Pelanggan Ke Pelanggan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan Tempat Rekreasi Di Kota Bandung”. Peneliti telah mengumpulkan data 300 orang responden wisatawan di kota Bandung, dan pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan temuan dari penelitian.

Jenis penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian Causal Exspanatori. Populasi pada penelitian ini yaitu para pengunjung tempat rekreasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis data dan menggunakan metode statistik yang sudah tersedia yaitu analisis regresi linier dan regresi dengan mediasi.

Berdasarkan uji hipotesis, ditemukan bahwa Terdapat pengaruh Interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap afeksi pelayanan, Terdapat pengaruh pengaruh afeksi pelayanan terhadap partisipasi pelanggan, Terdapat pengaruh pengaruh afeksi pelayanan terhadap kerjasama pelanggan, Terdapat pengaruh pengaruh afeksi pelayanan terhadap *word of mouth*, Terdapat pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap partisipasi pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan, Terdapat pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap kerjasama pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan, dan Terdapat pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap kerjasama pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan. Untuk itu, peneliti menyarankan bahwa perusahaan harus mendorong interaksi positif antar pelanggan melalui media review, chatting, dan berbagai interaksi positif lain yang dapat mendorong perilaku kewarganegaraan pelanggan dan mendorong afeksi pelayanan yang baik (favorable) dan menyenangkan dari para konsumen

## **ABSTRACT**

*Researchers are interested in conducting research on "Customer-Customer Interaction on Citizenship Behavior of Recreational Places in Bandung City". Researchers have collected data on 300 tourist respondents in the city of Bandung, and in this section, the researcher will explain the findings of the study.*

*This type of research conducted by researchers is a Causal Explanatory research. The population in this study is the visitors to the recreation area. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The data collection technique used was a survey method using a questionnaire. Data analysis techniques and using statistical methods that are already available, namely linear regression analysis and regression with mediation.*

*Based on the hypothesis test, it was found that there was an effect of customer-to-customer interaction on service affection, there was an influence of service affection on customer participation, there was an effect of service affection on customer cooperation, there was an influence of service affection on word of mouth, There was an influence of customer-to-customer interaction on customer participation mediated by service affection, there is an effect of customer-to-customer interaction on customer cooperation mediated by service affection, and there is an influence of customer-to-customer interaction on customer cooperation mediated by service affection. For this reason, researchers suggest that companies should encourage positive interactions between customers through media reviews, chats, and various other positive interactions that can encourage customer citizenship behavior and encourage favorable and pleasant service affections from consumers.*

## DAFTAR ISI

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| COVER .....                                  | i    |
| HALAMAN JUDUL.....                           | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                      | iii  |
| LEMBAR ORISINALITAS .....                    | iv   |
| LEMBAR PUBLIKASI DAN DOKUMENTASI .....       | v    |
| ABSTRAK .....                                | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                        | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                         | viii |
| DAFTAR ISI.....                              | x    |
| <br>                                         |      |
| BAB 1: PENDAHULUAN .....                     | 1    |
| 1.1.Latar Belakang .....                     | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 12   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | 13   |
| 1.4.Manfaat Penelitian.....                  | 14   |
| <br>                                         |      |
| BAB II: LANDASAN TEORI.....                  | 15   |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                     | 15   |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran .....             | 15   |
| 2.1.2. Perilaku Konsumen.....                | 16   |
| 2.1.3. Interaksi pelanggan ke pelanggan..... | 18   |
| 2.1.4. Afeksi.....                           | 19   |

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.5. Perilaku kewarganegaraan pelanggan.....                                                                              | 22        |
| 2.1.5.1. Interaksi Pelanggan ke pelanggan lain .....                                                                        | 26        |
| 2.1.5.2. Kerjasama Pelanggan.....                                                                                           | 27        |
| 2.1.5.3. Word of mouth.....                                                                                                 | 28        |
| 2.1.6. Riset Empiris .....                                                                                                  | 30        |
| 2.2.2 Rerangka Pemikiran.....                                                                                               | 33        |
| 2.2.3. Kerangka Teori .....                                                                                                 | 34        |
| 2.2.4. Pengembangan Hipotesis.....                                                                                          | 35        |
| 2.2.5.1. Pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap afeksi pelayanan .....                                          | 35        |
| 2.2.5.2. Pengaruh afeksi pelayanan terhadap partisipasi pelanggan .....                                                     | 36        |
| 2.2.5.3. Pengaruh afeksi pelayanan terhadap kerjasama pelanggan. ....                                                       | 36        |
| 2.2.5.4. Pengaruh afeksi pelayanan terhadap word of mouth.....                                                              | 37        |
| 2.2.5.5. Pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap partisipasi pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan..... | 38        |
| 2.2.5.6. Pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap kerjasama pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan .....  | 39        |
| 2.2.5.7. Pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap word of mouth yang dimediasi oleh afeksi pelayanan.....         | 39        |
| 2.5 Model Penelitian.....                                                                                                   | 41        |
| <br>                                                                                                                        |           |
| <b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                     | <b>43</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian .....                                                                                                 | 43        |
| 3.2 Populasi,Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, dan Ukuran Sampel ..                                                        | 43        |
| 3.2.1 Populasi .....                                                                                                        | 43        |
| 3.2.2 Sample .....                                                                                                          | 44        |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.4 Ukuran Sampel .....                                          | 44        |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV) dan Skala Pengukuran ..... | 45        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                                  | 47        |
| 3.5. Metode Analisis Data .....                                    | 48        |
| 3.5.1. Uji Validitas.....                                          | 48        |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas .....                                       | 49        |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....                                     | 49        |
| 3.5.3.1 Uji Normalitas .....                                       | 50        |
| 3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....                              | 51        |
| 3.5.3.3 Uji Multikolinearitas.....                                 | 52        |
| 3.5.4 Uji Hipotesis .....                                          | 52        |
| 3.5.4.1. Uji Hipotesis T (Uji T) .....                             | 53        |
| 3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....                             | 54        |
| 3.5.4.3. Uji Path Analysis.....                                    | 54        |
| <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                | <b>58</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian.....                                         | 58        |
| 4.1.1. Analisis Demografis Responden Penelitian.....               | 58        |
| 4.1.2. Uji Instrumen Penelitian .....                              | 60        |
| 4.1.2.1. Uji Validitas.....                                        | 61        |
| 4.1.2.2. Uji Reliabilitas .....                                    | 62        |
| 4.1.3. Uji Asumsi Klasik .....                                     | 64        |
| 4.1.3.1. Uji Normalitas .....                                      | 66        |
| 4.1.3.2. Uji Heteroskedastisitas .....                             | 66        |
| 4.1.3.3. Uji Multikolinearitas.....                                | 68        |

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.4. Uji Hipotesis .....                                                                                                                       | 69 |
| 4.1.4.1. Uji Hipotesis T (Uji T) .....                                                                                                           | 69 |
| 4.1.4.2. Uji path analysis .....                                                                                                                 | 75 |
| 4.1.4.2.1. Uji Path analysis 1: pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap partisipasi pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan... | 75 |
| 4.1.4.2.2. Uji path analysis 2: pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap kerjasama pelanggan yang dimediasi oleh afeksi pelayanan...   | 77 |
| 4.1.4.2.3. Uji path analysis 3: pengaruh interaksi pelanggan ke pelanggan terhadap word of mouth yang dimediasi oleh afeksi pelayanan.....       | 79 |
| 4.2. Pembahasan.....                                                                                                                             | 81 |
| BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....                                                                                                                   | 87 |
| 5.1. Simpulan.....                                                                                                                               | 87 |
| 5.2. Implikasi manajerial .....                                                                                                                  | 89 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                                                                                                               | 89 |
| 5.4. Saran.....                                                                                                                                  | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                                                                                                   | 90 |