

Analisis pengaruh customer co-creation dan perceived value melalui festival satisfaction terhadap behavioral intention pengunjung festival =
Analysis of customer co-creation and perceived value through festival satisfaction towards festival attendees behavioral intention

Meirna Larasati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20503749&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menganalisis konsep customer value co-creation sebagai bagian dari customer dominant logic dan perceived value yang dilakukan pengunjung festival. Pengunjung festival menciptakan value dengan melakukan interaksi dengan pengisi acara, staf dan juga ke sesama pengunjung festival. Penerapan customer dominant logic perlu dielaborasi lebih dalam penelitian terkait festival masih didominasi oleh service dominant logic. Penelitian ini juga menganalisis pengaruh konsep co-creation dan konsep perceived value terhadap kepuasan festival (festival satisfaction) dan niatan berperilaku di masa mendatang (behavioral intention). Penelitian ini merupakan studi yang berasal dari pengunjung festival Jepang di Jakarta sebanyak 205 responden. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi satisfaction with co-creation serta perceived value yang dirasakan pengunjung selama festival berlangsung maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap festival dan niatan berperilaku positif di festival selanjutnya. Variabel lain yaitu keterikatan terhadap festival (festival attachment) dalam penelitian tidak berpengaruh terhadap behavioral intention.Events or festival can be used by a brand or an institution to create experiences. This paper examines how attendees satisfaction and future behavioral intentions affected based on customer-to-customer logic. An analytical framework was developed to analyze embedded relationships within festival attendees co-creation experience and perceived value. The paper analyzed the behavioral intentions of Japanese cultural festival attendees in Jakarta, employing a survey of 205 Indonesians who had participated in some Japanese cultural festival in the past year. The findings have statistically validated these attributes and explored the impact of each attribute on the perceived value, satisfaction, and behavioral intentions of festivalgoers.