

**PENINGKATAN PERILAKU KETERIKATAN PELANGGAN  
DENGAN ANTESENDEN KEADILAN LAYANAN YANG  
DIRASAKAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI GUNA MELALUI  
INTERAKTIFITAS PENGGUNA  
APLIKASI KONFERENSI VIDEO**

**(Studi Empiris pada Guru Pendidikan Menengah Atas  
Di Wilayah Bogor)**

**DISERTASI**

Ditulis oleh :

**DONI WIHARTIKA  
NPM. 073217002**

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Rangka Memperoleh Gelar  
Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2024**



**PENINGKATAN PERILAKU KETERIKATAN PELANGGAN  
DENGAN ANTESENDEN KEADILAN LAYANAN YANG  
DIRASAKAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI GUNA MELALUI  
INTERAKTIFITAS PENGGUNA  
APLIKASI KONFERENSI VIDEO**

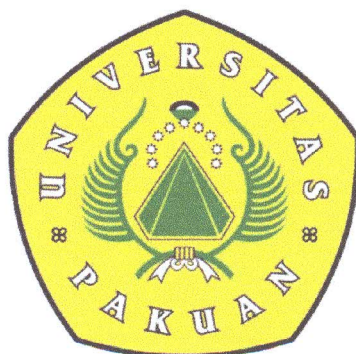
**(Studi Empiris pada Guru Pendidikan Menengah Atas  
Di Wilayah Bogor)**

**DISERTASI**

Ditulis oleh :

**DONI WIHARTIKA  
NPM. 073217002**

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Rangka Memperoleh Gelar  
Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2024**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN**

**PENGESAHAN DISERTASI**

Bogor, Juni 2024

Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan  
Doktor Yang Dipromosikan:


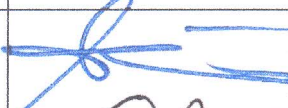

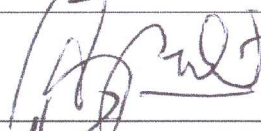
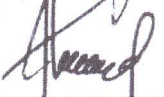
**DONI WIHARTIKA  
NPM. 073217002**

Judul Disertasi :

**PENINGKATAN PERILAKU KETERIKATAN PELANGGAN DENGAN  
ANTESENDEN KEADILAN LAYANAN YANG DIRASAKAN,  
KEPERCAYAAN DAN NILAI GUNA MELALUI INTERAKTIFITAS  
PENGGUNA APLIKASI KONFERENSI VIDEO  
(Studi Empiris pada Guru Pendidikan Menengah Atas Di Wilayah Bogor)**

Telah layak untuk diuji

Berdasarkan Hasil yudisium Ujian Tertutup Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen yang dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2024, maka dengan ini Disertasi ini telah layak dan disetujui untuk dilanjutkan pada Ujian Terbuka/Promosi

NO	TIM PROMOTOR	TANDA TANGAN
1	<u>Prof. Dr. Rer. pol. Didik Notosudjono. M.Sc.</u> Penanggungjawab/Ketua Sidang	
2	<u>Prof. Dr. Ing. Soewarto Hardhienata</u> Sekretaris Sidang	
3	<u>Prof. Dr. Hari Gursida, CA., M.M., CPA.</u> Anggota Penguji/Ketua Program Studi	
4	<u>Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip Dipo Sumarto, M.S</u> Ketua Tim Promotor	
5	<u>Dr. Hari Muharam, SE.,MM, CSEP, CPMP, CEsther.</u> Anggota Tim Ko-Promotor	



# **PENINGKATAN PERILAKU KETERIKATAN PELANGGAN DENGAN ANTESENDEN KEADILAN LAYANAN YANG DIRASAKAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI GUNA MELALUI INTERAKTIFITAS PENGGUNA APLIKASI KONFERENSI VIDEO**

Doni Wihartika, Ngadino Surip Diposumarto dan Hari Muharam  
Program Doktor Ilmu Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Pakuan

## **ABSTRAK**

Aplikasi Video Konverensi (AKV) dewasa ini telah menjadi sebuah kebutuhan tersendiri dalam menunjang kegiatan belajar mengajar, meski tuntutan penggunaannya tidak semasih ketika periode Pandemi. Saat ini Pendidikan menengah atas dituntut untuk melakukan transformasi digital di sekolah melalui kurikulum merdeka. Namun demikian niat pengguna untuk berlangganan AKV didapati tidak beriringan dengan besarnya pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Keadilan Layanan yang dirasakan (*Perceived Service Fairness*), Kepercayaan (*Trust*), Nilai Guna (*Value in Use*) dan Interaktivitas (*Interactivity*) secara simultan berpengaruh terhadap Perilaku Keterikatan Pelanggan (*Customer Engagement Behavior*) pada pengguna Aplikasi Video Konverensi. Subjek Penelitian ini adalah Guru Sekolah Menengah Swasta di wilayah Bogor pengguna Aplikasi Konverensi Video, Survei terhadap 400 sampel berdasarkan *Proportionate stratified random sampling*, dan pendekatan kuantitatif dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian melalui *structural equation modelling* LISREL. Penelitian menyimpulkan bahwa 1) Keadilan Layanan yang dirasakan, Kepercayaan, Nilai Guna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Interaktivitas; 2) Keadilan Layanan yang dirasakan, Kepercayaan, Nilai Guna, Interaktivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Keterikatan Pelanggan; 3) Secara simultan pengaruh Keadilan Layanan yang dirasakan, Kepercayaan, Nilai Guna pada Interaktivitas lebih besar dari pada Keadilan Layanan yang dirasakan, Kepercayaan, Nilai Guna dan Interaktivitas pada Perilaku Keterikatan Pelanggan; 4) Interaktivitas terbukti mampu memediasi pengaruh Keadilan Layanan yang dirasakan, Kepercayaan, Nilai Guna, terhadap Perilaku Keterikatan Pelanggan Guru Sekolah Menengah Swasta di wilayah Bogor pengguna Aplikasi Konverensi Video.

Kata Kunci :

Keadilan Layanan yang dirasakan (*Perceived Service Fairness*), Kepercayaan (*Trust*), Nilai Guna (*Value in Use*), Interaktivitas (*Interactivity*) Perilaku Keterikatan Pelanggan (*Customer Engagement Behavior*)

**DETERMINANTS OF CUSTOMER ENGAGEMENT BEHAVIOR  
THROUGH INTERACTIVITY  
IN VIDEO CONFERENCE APPLICATION USERS**

**ABSTRACT**

Doni Wihartika, Ngadino Surip DipoSumarto and Hari Muharam  
Doctoral Program in Management Sciences Postgraduate School  
Pakuan University

*Nowadays, Video Conference Applications (AKV) have become a necessity in supporting teaching and learning activities, although the demand for their use is not as massive as during the Pandemic. Currently in Indonesia high schools are required to carry out digital transformation in schools through an independent curriculum, so the use of AKV has become a necessity. However, it was found that the user's intention to subscribe to AKV was not in line with the number of users. Therefore, this research aims to analyze the influence of perceived Service Fairness, Trust, Value in Use and Interactivity which simultaneously influence Customer Engagement Behavior in users of the Video Conference Application. The subjects of this research are Private High School Teachers in the Bogor area who use the Video Conference Application. A survey of 400 samples was based on Proportionate stratified random sampling, and a quantitative approach was taken to prove the research hypothesis through the LISREL structural equation model. The research concludes that 1) perceived service fairness, trust, use value have a positive and significant effect on interactivity; 2) Perceived Service Fairness, Trust, Use Value, Interactivity have a positive and significant effect on Customer Engagement Behavior; 3) Interactivity is proven to be able to mediate the influence of perceived Service Fairness, Trust, Use Value, on the Customer Engagement Behavior of Private High School Teachers in the Bogor area who use Video Conferencing Applications.*

*Keywords: Perceived Service Fairness, Trust, Use Value, Interactivity has a positive and significant effect on Customer Engagement Behavior, Video Conference Applications*