

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN DAN DIMODERASI OLEH PERSEPSI HARGA

Created by SATITI HANDINI

Subject : PELAYANAN, KEPUASAN, PERSEPSI

Subject Alt : SERVICE, SATISFACTION, PERSEPSI

Keyword : kualitas pelayanan;kepuasan pasien;harga;word of mouth;klinik kecantikan

Description :

Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan, harga, kepuasan dan word of mouth (WOM) pasien di Rumah Cantik dan Sehat Wanita 'Hauraa'. Responden dalam penelitian ini sebanyak 170 responden wanita. Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap word of mouth (WOM), dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap WOM. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis bahwa pihak manajemen Rumah Cantik dan Sehat Wanita 'Hauraa' harus lebih menekankan agar reliability, responsiveness, tangibles, assurance dan empathy tetap terjaga, karena kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien sehingga akan tercipta WOM. WOM memegang peranan yang cukup penting dalam hal pemasaran Rumah Cantik & Sehat Wanita 'Hauraa'. Kontribusi dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya.

Date Create : 27/01/2017

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201301026

Collection : 201301026

Source : Magister Theses of Management

Relation Collection Fakultas Ekonomi dan Bisnis

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor