

## 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](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor