

INTISARI

ASRI, M, 2014, KETERKAITAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, PERCEIVED VALUE, KEPUASAN DENGAN LOYALITAS DAN WORD OF MOUTH, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Penelitian ini membahas tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan, *perceived value*, kepuasan dengan loyalitas dan *word of mouth*, di rumah sakit Nirmala Suri Sukoharjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan keterkaitan antara kualitas pelayanan, *perceived value*, kepuasan dengan loyalitas dan *word of mouth*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif survey dengan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo. Metode penentuan sampel dilakukan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 170 responden. Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan aplikasi *software Analysis Moment of Structure* (AMOS 6).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*, *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Sedangkan variabel yang tidak signifikan adalah *perceived value* terhadap kepuasan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *perceived value*, loyalitas, *word of mouth*, kepuasan.

ABSTRACT

ASRI, M, 2014, RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, SATISFACTION WITH LOYALTY AND WORD OF MOUTH, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

This study discusses the relationship between service quality, *perceived value*, satisfaction with loyalty and *word of mouth*, in Nirmala Sukoharjo Suri hospitals. The aims of this study was to examine the relationship between service quality, *perceived value*, satisfaction with loyalty and *word of mouth*.

The method used in this study is a descriptive survey method using questionnaires and direct interviews. Population of this research is patients of Nirmala Suri hospital. Sampling methods performed are non-probability sampling method with purposive sampling by 170 respondents. The hypothesis testing using analysis of Structural Equation Modeling (SEM) by software applications of analysis Moment Structure (AMOS 6).

The results showed that service quality affect positive and a significant on satisfaction, service quality affect positive and a significant on loyalty, quality service affect positive and a significant on *perceived value*, *perceived value* affect positive and a significant on *word of mouth*, satisfaction affect positive and significant on loyalty, and a satisfaction affect positive and significant on *word of mouth*. While not a significant variable is *perceived value* on satisfaction.

Keywords : service quality, *perceived value*, loyalty, *word of mouth*, satisfaction.