

**KETERKAITAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, *PERCEIVED VALUE*,
KEPUASAN DENGAN LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH***
(Studi Pada Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo)

TESIS

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Strata - 2
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit*



Oleh :

**MUHAMMAD ASRI
SBF 101340240**

**PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN TESIS

Berjudul

**KETERKAITAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, *PERCEIVED VALUE*,
KEPUASAN DENGAN LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH***

(Studi Pada Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo)

Oleh :

**Muhammad Asri
SBF 101340240**

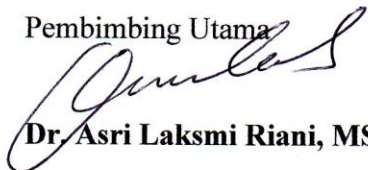
Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis
Program S-2 Ilmu Farmasi
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit
Pada tanggal : 19 September 2014

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

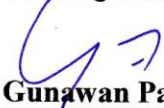


Prof. Dr. RA. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama


Dr. Asri Laksmi Riani, MS.


Pembimbing Pendamping

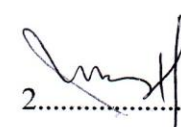

Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt

Dewan Penguji :

1. **Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt**
2. **Dr. Chairun W., M.Kes., M.App.Sc., Apt**
3. **Dr. Gunawan P.W., M.Si., Apt**
4. **Dr. Asri Laksmi Riani., MS**

1.....

3.....

2.....

4.....

HALAMAN PERSEMBAHAN



Untuk semua...

Terima Kasih atas Doa, dukungan dan segala bantuannya....

Sahabat-sahabat seperjuanganku di Program Studi S-2 Ilmu Farmasi Angkatan X dan Apoteker Angkatan XXV USB serta semua teman - teman yang tak mungkin kusebutkan satu persatu. Bersama kalian itu sangat indah, sukses buat kita semua...

“ Tak ada kata terlambat untuk sebuah kebaikan, karena hidup adalah proses ”

Surakarta, 2014

Muhammad Asri

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tesis ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi/tesis/disertasi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 2014

Muhammad Asri

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT penguasa seluruh jagat raya, yang telah memberikan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya kepada peneliti sehingga terselesaikannya tesis dengan judul “KETERKAITAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, *PERCEIVED VALUE*, KEPUASAN DENGAN LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH*” (Studi Pada Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo). Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada pemimpin umat diseluruh semesta alam, penegak keadilan, pemberantas kemusyrikan beliau junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang patut dijadikan figure oleh setiap muslimin dan muslimat.

Tesis ini juga tidak luput dari bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, sehingga sudah sepatutnya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Winarso Soerjolegowo, SH., MPd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari., SU.,MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Studi S-2 Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong Penulis untuk terus maju.

4. Dr. Asri Laksmi Riani, MS selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong penulis untuk terus maju.
5. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Dr. Chairun W., M.Kes., M.App.Sc.,Apt selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
7. Seluruh Dosen S-2 Farmasi Minat Manajemen Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
8. Segenap pihak RS. Nirmala Suri yang telah memberi izin penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti tercatat sebagai amal baik. Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan mohon maaf jika dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai acuan perbaikan penelitian selanjutnya.

Surakarta, 2014

Muhammad Asri

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| INTISARI | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| E. Keaslian Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| A. Rumah Sakit | 6 |
| 1. Pengertian Rumah Sakit..... | 6 |
| 2. Fungsi Rumah Sakit..... | 6 |
| 3. Kualitas Layanan | 9 |
| 4. Kepuasan Pelanggan..... | 12 |
| 5. Loyalitas..... | 13 |
| 6. <i>Perceived Value</i> | 14 |
| 7. <i>Word of Mouth</i> | 14 |

| | |
|--|----|
| 8. Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas..... | 15 |
| B. Landasan Teori | 17 |
| C. Kerangka Penelitian | 20 |
| D. Hipotesis | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 21 |
| A. Rancangan Penelitian..... | 21 |
| B. Sampel dan Populasi | 21 |
| 1. Populasi..... | 21 |
| 2. Sampel..... | 22 |
| C. Metode dan Pengumpulan Data | 22 |
| 1. Teknik Sampling | 22 |
| 2. Data..... | 23 |
| D. Variabel Penelitian..... | 24 |
| 1. Variabel Penelitian | 24 |
| 2. Definisi Operasional Variabel | 24 |
| E. Bahan dan Alat | 27 |
| F. Jalannya Penelitian | 28 |
| 1. Tahap Persiapan..... | 28 |
| 2. Tahap akhir | 28 |
| G. Analisis Data | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 35 |
| A. Analisis Deskripsi..... | 35 |
| 1. Karakteristik Responden | 35 |
| 2. Tanggapan Responden | 37 |
| B. Uji Instrumen Penelitian | 47 |
| 1. Uji Validitas | 47 |
| 2. Uji Reliabilitas | 48 |
| C. Uji Asumsi Model..... | 49 |

| | |
|--|----|
| 1. Normalitas Data..... | 59 |
| 2. Evaluasi <i>Outliers</i> | 52 |
| D. Uji Hipotesis | 53 |
| 1. Analisis Kesesuaian Model (<i>Goodness-of-fit</i>) | 53 |
| 2. Analisis Koefisien Jalur | 54 |
| E. Pembahasan Hasil Analisis..... | 55 |
| 1. Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan | 55 |
| 2. Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Loyalitas..... | 57 |
| 3. Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap <i>Perceived Value</i> | 57 |
| 4. Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap Kepuasan | 58 |
| 5. Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Word of Mouth</i> | 59 |
| 6. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas | 59 |
| 7. Pengaruh Kepuasan Terhadap <i>Word of Mouth</i> | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 62 |
| A. Kesimpulan | 62 |
| B. Saran..... | 63 |
| RINGKASAN..... | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 69 |
| LAMPIRAN | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Konsep Penelitian..... | 20 |
| 2. Model Persamaan Struktural Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, <i>Perceived Value</i> , Kepuasan dengan <i>Loyalitas</i> dan <i>Word of Mouth</i> | 34 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Keaslian Penelitian | 5 |
| 2. Variabel Kualitas Pelayanan | 27 |
| 3. Variabel Kepuasan | 29 |
| 4. Variabel Loyalitas | 29 |
| 5. Variabel <i>Word of Mouth</i> | 30 |
| 6. Variabel <i>Perceived Value</i> | 30 |
| 7. Nilai Signifikan <i>Goodness-of-Fit</i> | 33 |
| 8. Deskripsi Responden | 35 |
| 9. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangibles</i> | 37 |
| 10. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i> | 38 |
| 11. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsivines</i> | 39 |
| 12. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i> | 40 |
| 13. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Empathy</i> | 42 |
| 14. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan | 43 |
| 15. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas | 44 |
| 16. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Word of Mouth</i> | 45 |
| 17. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap <i>Percieved Value</i> | 46 |
| 18. Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| 19. Hasil Uji Normalitas | 51 |

| | |
|---|----|
| 20. Hasil Uji Jarak Mahalanobis Data Penelitian | 52 |
| 21. Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit</i> Model | 53 |
| 22. Hasil Uji Modifikasi <i>Goodness-of-Fit</i> Model | 54 |
| 23. Hasil Uji <i>Regression Weights</i> | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Kuesioner Penelitian | 75 |
| 2. Hasil Deskripsi Responden | 81 |
| 3. Hasil Distribusi Item Pertanyaan | 82 |
| 4. Hasil Uji Validitas | 87 |
| 5. Hasil Uji Reliabilitas..... | 88 |
| 6. Hasil Uji Normalitas..... | 90 |
| 7. Hasil Jarak Mahalonobis | 91 |
| 8. Hasil <i>Goodness-of-Fit</i> | 94 |
| 9. Hasil Modifikasi <i>Goodness-of-Fit</i> | 95 |
| 10. Hasil <i>Regression Weights</i> | 95 |
| 11. Hasil Jawaban Responden..... | 96 |

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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini persaingan sangatlah tajam baik itu di pasar domestik ataupun pasar internasional. Agar dapat berkembang atau paling tidak dapat bertahan perusahaan harus dapat menghasilkan produk barang maupun jasa dengan kualitas yang baik. Ada beberapa aktivitas dalam menciptakan kualitas yang baik, salah satu yang terpenting adalah pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas penting dilakukan agar produk yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan dan standar yang telah ditetapkan oleh badan yang berwenang. Rumah sakit pada era globalisasi ini bukan hanya mengembangkan misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi suatu konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Prasarana dan fasilitas rumah sakit serta kemajuan ilmu kedokteran perlu dijelaskan kepada masyarakat, mengingat persaingan pelayanan medis semakin ketat.

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan

pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Siregar dan Amalia, 2004) .

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang padat modal dan sumber daya manusia, membutuhkan budaya perusahaan yang baik agar sumber daya yang tersedia dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kunci utama kesuksesan rumah sakit adalah terletak pada dua hal pokok yaitu pemanfaatan sumber daya khususnya SDM secara efektif dan efisien, dan kepuasan pemakai jasa rumah sakit tersebut (pasien dan keluarga). Sejalan dengan perkembangan dan persaingan rumah sakit yang ada, pada akhirnya kepuasan pelanggan saja tidak cukup. Hal ini karena kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit akan menciptakan kepuasan pada pemakai jasa suatu rumah sakit. Adanya loyalitas dari pemakai jasa rumah sakit maka hal ini sangat menguntungkan bagi rumah sakit apalagi pasien mau menceritakan pengalamannya selama di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*).

Jan *et al.*, (2013) *The Impact of Customer Satisfaction on Word of Mouth* : menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak positif kuat pada WOM. Oleh karena itu suatu perusahaan harus lebih fokus pada peningkatan pelayanan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan menghasilkan WOM yang positif oleh pelanggan. Norouzi dan Ali (2012) *The Effect of Customer Perceived Value on Word*

of Mouth and Loyalty in B-2-B Marketing : menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan pelanggan dapat mempengaruhi *word of mouth*, loyalitas dan tidak berpindah ke perusahaan lainnya. Chinomona *et al.*, (2014) *The Influence of Service Quality on Customer Perceived Value, Customer Satisfaction and Loyalty in South Africa* : menyimpulkan bahwa nilai yang dirasakan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas. Patawayati *et al.*, (2013) *Patient Satisfaction Trust and Commitment : Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in southeast Sulawesi Public Hospital)* menyatakan bahwa peran penting dalam meningkatkan kepercayaan loyalitas pasien adalah manajemen rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan melalui sistem pelayanan dan tindakan yang baik dan meningkatkan hubungan dengan pasien dalam pengobatan.

Temuan penelitian yang dihasilkan oleh peneliti – peneliti terdahulu menjelaskan rumah sakit sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan sangatlah perlu memfokuskan pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan posisi kompetitifnya agar pasien mencapai kepuasan dan menciptakan loyalitas sehingga akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada rekan, keluarga maupun relasi lainnya.

Karena perkembangan rumah sakit dan apotik semakin pesat, sehingga pasien banyak yang tidak puas. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit sangat dipengaruhi kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan serta sarana penunjang lainnya, sehingga visi dan misi rumah sakit

meningkat. Namun sangat disadari bahwa dengan semakin tingginya pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan akan mutu pelayanan akan semakin meningkat. Dari uraian di atas, inilah yang membuat munculnya ketertarikan penulis untuk melakukan suatu penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien sebagai masukan di rumah sakit untuk lebih peningkatan mutu layanan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *perceived value* ?
4. Apakah *perceived value* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
5. Apakah *percieved value* berpengaruh terhadap *word of mouth* ?
6. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien ?
7. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap *word of mouth* ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *perceived value*.

4. Untuk menguji pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan pasien.
5. Untuk menguji pengaruh *perceived value* terhadap *word of mouth*.
6. Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
7. Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap *word of mouth*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Dapat menambah wacana baru, khususnya mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan, *perceived value*, kepuasan dengan loyalitas dan *word of mouth*.
2. Sebagai bahan pembandingan dan pelengkap bagi peneliti selanjutnya.
3. Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit khususnya mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan, *perceived value*, kepuasan dengan loyalitas dan *word of mouth*.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas terhadap pemanfaatan ulang pelayanan pernah dilakukan oleh peneliti lain, namun keterkaitan antara kualitas pelayanan, *perceived value*, kepuasan dengan loyalitas dan *word of mouth* belum pernah dilakukan di Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang lain dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Keaslian Penelitian

| | | | |
|---------------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|
| Chinomona <i>et al.</i> , | Jan <i>et al.</i> , (2013) | Norouzi dan Ali | Patawayati <i>et al.</i> , |
|---------------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|

| | (2014) | | (2012) | (2013) |
|----------|--|---|--|---|
| Variabel | Kualitas pelayanan, kepuasan, <i>perceived value</i> , dan loyalitas | Kepuasan dan <i>word of mouth</i> | <i>Perceived value</i> , <i>word of mouth</i> dan loyalitas | Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, trust (kepercayaan) |
| Tujuan | Untuk menguji pengaruh perilaku mengenai belanja online terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, dan nilai yang dirasakan | Untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap <i>word of mouth</i> | Untuk menguji pengaruh persepsi nilai dalam membangun <i>word of mouth</i> dan loyalitas | Untuk menguji hubungan antara kepuasan pasien, kepercayaan, komitmen dan loyalitas. |

Lanjutan tabel 1. Keaslian Penelitian

| | Chinomona <i>et al.</i> , (2014) | Jan <i>et al.</i> , (2013) | Norouzi dan Ali (2012) | Patawayati <i>et al.</i> , (2013) |
|---------------|---|---|---|--|
| Alat | Kuesioner | Kuesioner | Wawancara dan kuesioner | Wawancara dan kuesioner |
| Lokasi | Afrika Selatan | Bank-bank konvensional di Malaysia | Pelanggan industri perusahaan jasa di Iran | Di rumah sakit umum Sulawesi Tenggara Indonesia. |
| Cala analisis | <i>Simple random sampling</i> , <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) | <i>Convenience sampling</i> , analisis deskriptif, uji reliabilitas, <i>confirmatory factor analysis (CFA)</i> , program software SPSS dan AMOS | Teknik analisis menggunakan program software SPSS | <i>Simple random sampling</i> , teknik Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dan AMOS |

