



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Peran *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction* dalam
Memediasi Pengaruh *e-WOM* dan *Patient Experience*
terhadap *Behavioral Intention*
pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta**

DISERTASI

UNIVERSITAS
PRICILLIA PRISKA SIANITA
MERCU BUANA
67122010005

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Peran *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction* dalam
Memediasi Pengaruh *e-WOM* dan *Patient Experience*
terhadap *Behavioral Intention*
pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta**

DISERTASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Doktor Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PRICILLIA PRISKA SIANITA
67122010005

**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRICILLIA PRISKA SIANITA
NIM : 67122010005
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Doktor
Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Disertasi berjudul:
“Peran Care Quality dan Patient Satisfaction dalam Memediasi Pengaruh e-WOM dan Patient Experience terhadap Re-visit Intention pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Februari 2026



Pricillia Praska Sianita.

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : PRICILLIA PRISKA SIANITA
NIM : 67122010005
Fakultas / Program Studi : DOKTOR / Doktor Manajemen
Jenis : Disertasi
Judul Tugas Akhir : Peran Perceived Care Quality dan Patient Satisfaction dalam Memediasi Pengaruh e-WOM dan Patient Experience terhadap Behavioral Intention pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta
Hasil Pengecekan Turnitin : 10%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **10%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 February 2026
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

 2026/Februari/20/0000000812/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

HALAMAN PENGESAHAN

Disertasi ini diajukan oleh:

Nama : PRICILLIA PRISKA SIANITA
NIM : 67122010005
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Disertasi : Peran Perceived Care Quality dan Patient Satisfaction dalam Memediasi Pengaruh e-WOM dan Patient Experience terhadap Behavioral Intention pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 19 Februari 2026 di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Doktor pada Program Studi Doktor Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Promotor : Dr. Yuli Harwani, MM ()
NIDN/NUPTK : 0307075805
Ko Promotor1 : Dudi Permana, Ph.D ()
NIDN/NUPTK : 1018037701
Ko Promotor2 : Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si ()
NIDN/NUPTK : 0323047103
Ketua Penguji : Prof. Dr. Indra Siswanti, MM.CRP ()
NIDN/NUPTK : 0319126401

Jakarta, 19 Februari 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)
0307036901

Ketua Program Studi Doktor Manajemen



(Prof. Dr. Indra Siswanti, MM.CRP.)
0319126401

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Disertasi ini dengan judul “Peran *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction* dalam Memediasi Pengaruh *e-WOM* dan *Patient Experience* terhadap *Behavioral Intention* pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta”. Disertasi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Doktor Ilmu Manajemen pada Program Studi Doktoral Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Yuli Harwani, M.M. selaku Promotor Disertasi, Dudi Permana., Ph.D selaku Co.Promotor 1, Dr. Erna Sofriana Imaningsih., SE., M.Si, selaku Co.Promotor 2, yang telah emberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Proposal Disertasi ini. Penyusunan Disertasi ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Disertasi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Prof. Dr. Indra Siswanti, M.M., CRP, selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Mas Wahyu Wibowo, MBA.,Ph.D. selaku sekretaris Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Dosen-dosen Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Mercu Buana
6. Staf Program Doktoral Manajemen Universitas Mercu Buana

7. Keluarga tercinta yang telah dengan sabar memberikan kasih sayang, semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Disertasi ini. Akhir kata, semoga Disertasi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 Maret, 2026

Penulis,

Pricillia Priska Sianita



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRICILLIA PRISKA SIANITA
NIM : 67122010005
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Disertasi : Peran Perceived Care Quality dan Patient Satisfaction dalam Memediasi Pengaruh e-WOM dan Patient Experience terhadap Behavioral Intention pada Pasien Rumah Sakit Kelas B di Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2026

Yang menyatakan,



Pricillia Praska Sianita.

ABSTRAK

Loyalitas pasien menjadi kunci keberlanjutan layanan kesehatan di era digital, namun mekanisme pembentukan *Behavioral Intention* melalui *e-WOM* dan *Patient Experience* pada rumah sakit kelas B di Jakarta masih belum banyak diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran mediasi *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction* dalam hubungan antara *e-WOM* dan *Patient Experience* terhadap *Behavioral Intention*, serta mengembangkan model integratif baru untuk penguatan layanan kesehatan berkelanjutan yang mendukung pencapaian *SDG 3*, *SDG 8* dan *SDG 9* sebagai kebaruan. Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* ini melibatkan 252 responden pasien dari rumah sakit kelas B di Jakarta yang dipilih melalui *stratified purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* menggunakan *SmartPLS 4.0* untuk menguji 12 hipotesis pengaruh langsung dan mediasi. Hasil menunjukkan bahwa seluruh 12 hipotesis terbukti positif dan signifikan. *e-WOM* dan *Patient Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction*, yang selanjutnya meningkatkan *Behavioral Intention*. Mediasi *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction* terbukti signifikan dalam menghubungkan prediktor dengan loyalitas pasien. Penelitian ini menghasilkan model mediasi ganda yang menempatkan *Perceived Care Quality* dan *Patient Satisfaction* sebagai mediator berurutan. Implikasi praktis mencakup pentingnya monitoring *e-WOM* secara *real-time*, pelatihan empati staf, dan pengembangan aplikasi *mobile hospital* dengan *feedback* instan yang terintegrasi, memberikan kontribusi ilmiah dan praktis bagi penguatan layanan kesehatan berkelanjutan di Indonesia.

Kata kunci: *Perceived Care Quality*, *e-WOM*, *Patient Experience*, *Patient Satisfaction*, *Behavioral Intention*

ABSTRACT

Patient loyalty is key to sustainable healthcare delivery in the digital era, yet the mechanism of Behavioral Intention formation through e-WOM and Patient Experience in class B hospitals in Jakarta remains underexplored. This study aims to examine the mediating role of Perceived Care Quality and Patient Satisfaction in the relationship between e-WOM and Patient Experience on Behavioral Intention, as well as to develop a new integrative model for strengthening sustainable healthcare services that supports the achievement of SDG 3 and SDG 8 and SDG 9 as novelties. This quantitative study with a cross-sectional design involved 252 patient respondents from class B hospitals in Jakarta selected through stratified purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0 to test 12 hypotheses of direct and mediating effects. Results showed that all 12 hypotheses were proven positive and significant. e-WOM and Patient Experience significantly influence Perceived Care Quality and Patient Satisfaction, which subsequently enhance Behavioral Intention. The mediation of Perceived Care Quality and Patient Satisfaction was proven significant in connecting predictors with patient loyalty. This study generates a dual mediation model that positions Perceived Care Quality and Patient Satisfaction as sequential mediators. Practical implications include the importance of real-time e-WOM monitoring, staff empathy training, and development of mobile hospital applications with instant feedback, providing scientific and practical contributions to strengthening sustainable healthcare services in Indonesia.

Keywords: *Perceived Care Quality, e-WOM, Patient Experience, Patient Satisfaction, Behavioral Intention.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DIREPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	26
1.3 Kebaruan Penelitian (<i>Novelty</i>)	27
1.4 Pertanyaan Penelitian	27
1.5 Tujuan Penelitian.....	29
1.6 Manfaat Penelitian.....	30
BAB II	32
TINJAUAN PUSTAKA	32
2.1 Kajian Teori.....	32
2.1.1 <i>Continuance Intention Theory</i>	32
2.1.2 <i>Behavioral Intention</i>	37
2.1.3 <i>Sustainability</i>	42

2.1.4 Perilaku Konsumen	44
2.1.5 Manajemen Pemasaran.....	53
2.1.6 <i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i>	60
2.1.7 <i>Expectation Disconfirmation Theory (EDT)</i>	61
2.1.8 <i>Perceived Care Quality</i>	63
2.1.9 <i>Patient Experience</i>	77
2.1.10 <i>Electronic Word Of Mouth (e-WOM)</i>	88
2.1.11 <i>Patient Satisfaction</i>	97
2.2 Penelitian Terdahulu.....	106
2.3 Pengembangan Hipotesis	110
2.3.1 Pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Perceived Care Quality</i>	110
2.3.2 Pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Perceived Care Quality</i>	111
2.3.3 Pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	113
2.3.4 Pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	114
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Care Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	116
2.3.6 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	119
2.3.7 Pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	121
2.3.8 Pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	124
2.3.9 Peran mediasi <i>Perceived Care Quality</i> dalam pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Behavioral Intension</i>	125
2.3.10 Peran mediasi <i>Perceived Care Quality</i> dalam pengaruh <i>Patient</i> <i>Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intension</i>	127
2.3.11 Peran mediasi <i>Patient Satisfaction</i> dalam pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	129
2.3.12 Peran mediasi <i>Patient Satisfaction</i> dalam pengaruh <i>Patient</i> <i>Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	131
2.4 Kerangka Konseptual	134
BAB III.....	136
METODE PENELITIAN.....	136
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	136
3.2 Desain Penelitian	137

3.2.1	Skala Pengukuran.....	137
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	138
3.3	Populasi dan Sampel	143
3.4	Data dan Teknik Analisis Data	147
3.4.1	Sumber Data	147
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	148
3.4.3	Teknik Analisis Data.....	148
BAB IV	154
HASIL DAN PEMBAHASAN	154
4.1	Gambaran Umum Penelitian	154
4.1.1	Analisis Deskriptif Responden.....	155
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	160
4.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	163
4.2.1	Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	163
4.2.2	Uji Reliabilitas Konstruksi (<i>Construct Reliability</i>)	170
4.2.3	Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	172
4.3	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	173
4.3.1	Uji Kolinieritas (<i>Collinearity Statistics</i>)	174
4.3.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	175
4.3.3	Ukuran Efek (f^2)	178
4.3.4	Model Fit	182
4.4	Interpretasi Dalam Kaitan Dengan <i>Novelty</i> Penelitian	188
4.5	Pembahasan	189
4.5.1	Pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Perceived Care Quality</i>	189
4.5.2	Pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Perceived Care Quality</i>	190
4.5.3	Pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	191
4.5.4	Pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	192
4.5.5	Pengaruh <i>Perceived Care Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	194
4.5.6	Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	195
4.5.7	Pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	196
4.5.8	Pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	197

4.5.9 Peran mediasi <i>Perceived Care Quality</i> dalam pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	198
4.5.10 Peran mediasi <i>Perceived Care Quality</i> dalam pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	200
4.5.11 Peran mediasi <i>Patient Satisfaction</i> dalam pengaruh <i>e-WOM</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	202
4.5.12. Peran mediasi <i>Patient Satisfaction</i> dalam pengaruh <i>Patient Experience</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	203
BAB V	206
KESIMPULAN DAN SARAN	206
5.1 Kesimpulan.....	206
5.2 Implikasi.....	212
5.2.1 Implikasi Teoritis	212
5.2.2 Implikasi Praktis.....	213
5.3 Rekomendasi	214
5.4 Keterbatasan Penelitian	215
5.5 Saran.....	216
DAFTAR PUSTAKA	217
LAMPIRAN	241

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Rumah Sakit Kelas B di Indonesia.....	3
Tabel 1. 2. Jumlah Rumah Sakit Kelas B di Jakarta 2024	5
Tabel 2. 1. Jurnal Penelitian Terdahulu	106
Tabel 3. 1. Skala Pengukuran Ordinal	138
Tabel 3. 2. Operasional Variabel-e-WOM (X1)	139
Tabel 3. 3. Operasional Variabel-Patient Experience (X2).....	140
Tabel 3. 4. Operasional Variabel-Perceived Care Quality (Z1).....	141
Tabel 3. 5. Operasional Variabel- Patient Satisfaction (Z2)	142
Tabel 3. 6. Operasional Variabel Behavioral Intention (Y).....	143
Tabel 4. 1. Analisis Deskriptif Responden Usia	156
Tabel 4. 2. Statistik Deskriptif Variabel Laten	161
Tabel 4. 3. Outer Loadings.....	167
Tabel 4. 4. Construct Reliability and Validity	171
Tabel 4. 5. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Matrix	173
Tabel 4. 6. Nilai VIF Model Struktural.....	174
Tabel 4. 7. Nilai R-Square Model Struktural	176
Tabel 4. 8. Nilai F-Square (f^2).....	179
Tabel 4. 9. Fit Summary.....	183
Tabel 4. 10. Construct Cross-validated Redundancy	184
Tabel 4. 11. Manifest Variable (Indicators) Prediction Summary	185
Tabel 4. 12. Koefisien Jalur (Path Coefficients).....	187

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Rumah Sakit Kelas B di Indonesia	4
Gambar 1. 2. Grafik Jumlah Rumah Sakit (RS) Kelas B di Jakarta	6
Gambar 1. 3. Jumlah Rumah Sakit Kelas B di DKI Jakarta	7
Gambar 1. 4. Grafik Garis Hasil Pra-penelitian	23
Gambar 2. 1. Tiga Pilar Sustainability	44
Gambar 2. 2. Model Perilaku Konsumen Kotler- Black Box Model.....	52
Gambar 2. 3. Landasan Teori	103
Gambar 2. 4. Kerangka Konseptual	134
Gambar 3. 1. Hasil Perhitungan Ukuran Sampel	145
Gambar 4. 1. Sebaran kuesioner	154
Gambar 4. 2. Responden Berdasarkan Gender	157
Gambar 4. 3. Responden Berdasarkan Wilayah	158
Gambar 4. 4. Responden Berdasarkan Usia.....	159
Gambar 4. 5. Deskripsi Jawaban Responden	162
Gambar 4. 6. Model Pengukuran dan Struktural PLS-SEM	165
Gambar 4. 7. Diagram Path Coefficient.....	166

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR SINGKATAN

- Bapenas : Badan Penyelenggara Pembangunan Nasional
- SDGs : *Sustainable Development Goals*
- SDM : Sumber daya manusia
- JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
- BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- DKI : Daerah Khusus Ibukota
- SIMRS : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- SISRUITE : Sistem Rujukan Terpadu
- Satusehat : Ekosistem pertukaran data Kesehatan nasional yang diluncurkan oleh Kementerian Kesehatan
- Ina-CBGs : *Indonesia-Case Based Groups*
- BPS : Badan Pusat Statistik
- UGD : Unit Gawat Darurat
- IGD : Instalasi Gawat Darurat
- IPAL : Instalasi Pengolahan Air Limbah
- RS : Rumah Sakit
- EVP : *Experience Voting Point*
- ETP : *Experience Touch Point*
- ERP : *Experience Response Point*
- CEM : *Customer Experience Map*
- E-WOM : electronic Word Of Mouth

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kusioner Penelitian.....	241
Lampiran 2. Indicator mean	323

