



**DAMPAK *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
DEWI APRILIYA WULANDARI
55121010003

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**DAMPAK *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DEWI APRILIYA WULANDARI

55121010003

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Dampak Word of *Mouth*, Kualitas Pelayanan, Dan
Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dewi Apriliya Wulandari

NIM : 55121010003

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 Agustus 2023

Mengesahkan :

Pembimbing



(Dr. Catur Widayati, SE, MM)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



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



(Dr. Leni C. Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Dampak *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dewi Apriliya Wulandari

NIM : 55121010003

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 Agustus 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Agustus 2023



Dewi Apriliya W

SURAT HASIL TEST TURNITIN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh


Nama : Dewi Apriliya Wulandari

NIM : 55121010003

Program Studi : Manajemen

Dengan judul “Dampak *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi” telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 24/07/2023, didapatkan nilai presentase sebesar 30%

Jakarta, 24 Juli 2023
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Dampak *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Catur Widayati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesainya Proposal Tesis ini. Penyusunan Tesis 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 Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. 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. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Catur Widayati, SE.,MM. Selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pembuatan tesis ini.
5. Ketua Penguji ujian proposal Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
6. Pihak Rumah Sakit sekaligus responden yang telah memberikan ijin penelitian dan telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk mengisi pertanyaan dalam penelitian ini.

7. Ibu, Alm Bapak, mbak Tika, Mas Indra, Mas Kukuh, dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat terus berkembang hingga saat ini.
8. Sahabat penulis Vionesa, Ayudya, Demanda, Diana, Alya, Asmi, Devi, Novi, Happy, Lila, Rahma, Widya, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu setia mendengarkan keluh-kesah, memberikan semangat, motivasi, bahkan mengirimkan makanan sehingga penulis tidak menyerah selama proses perkuliahan hingga penelitian.
9. Teman seperjuangan Magister Manajemen UMB yang telah bersama-sama selama 2 tahun berjuang saling membantu sejak proses perkuliahan hingga penulisan Tesis.

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 yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

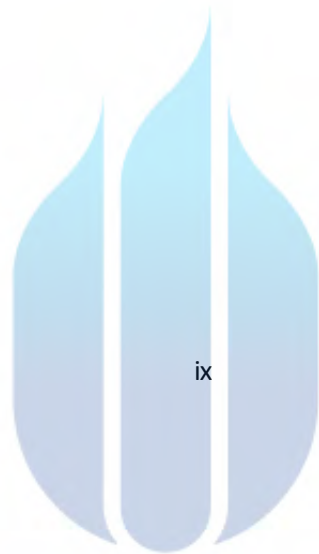
Jakarta, 16 Agustus 2023

Dewi Apriliya Wulandari

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAN	iv
SURAT HASIL TEST TURNITIN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 .Rumusan Masalah Penelitian.....	11
1.3 .Tujuan Penelitian	11
1.4 .Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teori	14
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	44
2.4 Kerangka Konsep.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Desain Penelitian.....	54
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	59
3.4 Metode Pengumpulan Data	61
3.5 Metode Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	67

4.2 Statistik Deskriptif	68
4.3 Hasil Analisis Data	78
4.4 Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	113

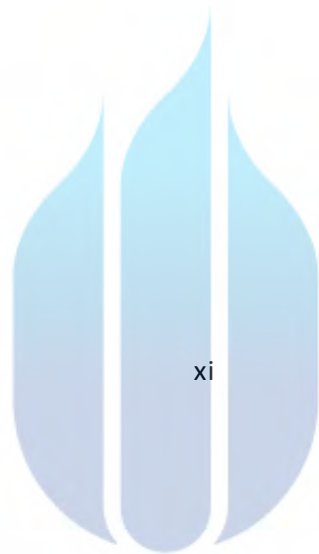


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan rawat jalan RSUD Bangil	3
Tabel 1.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
Tabel 1.3 Hasil Pre-Survey	9
Tabel 2.1 Penelitian	39
Tabel 3.1 Variabel	57
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Linkert	61
Tabel 4.1 Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	69
Tabel 4.2 Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisi Tempat Tinggal	72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	73
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Variabel WoM	74
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	75
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	76
Tabel 4.10 Variabel Kepuasan	76
Tabel 4.11 Variabel Loyalitas	77
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	79
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Modifikasi	80
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>discriminant validity Fornell & Larcker</i>	82
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>	82
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Construk Reability and Validity</i>	83
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Cronbach Alpha Dan Comcosite Reability</i>	83
Tabel 4.18 Hasil Uji R-Square	84
Tabel 4.19 Hasil Uji Blindfolding	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Pengaruh Langsung	86
Tabel 4.21 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	53
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	80
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Convergent Validity Modifikasi.....	81
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping.....	85

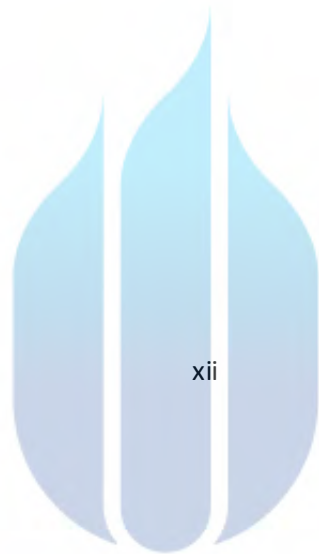


xi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	113
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 3. Data Hasil Penelitian.....	117
Lampiran 4. Hasil Analisis Data.....	139



xii

UNIVERSITAS
MERCU BUANA