



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP WORD OF MOUTH YANG DIMEDIASI OLEH MONETARY PRICE PADA KONSUMEN LION AIR DI KOTA BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh Service Quality terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh Monetary Price pada konsumen Lion Air di kota Banda Aceh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Masyarakat kota Banda Aceh yang berjumlah 160 responden. Peralatan pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Hierarchical Linear Modelling (HLM) digunakan sebagai metode analisis untuk mengetahui pengaruh dari semua variabel-variabel yang terlibat.

Berdasarkan hasil analisis HLM, mengindikasikan bahwa Service Quality berpengaruh terhadap Word of Mouth, Service Quality berpengaruh terhadap Monetary Price, Monetary Price berpengaruh terhadap Word of Mouth dan Monetary Price memediasi pengaruh Service Quality terhadap Word of Mouth.

Kata Kunci: Service Quality, Word of Mouth, Monetary Price, Hierarchical Linear Modelling

ABSTRACT

This study aims to measure the effect of Service Quality of Word of Mouth mediating by Monetary Price on Lion Air™s customers in Banda Aceh City. The sample used in this research citizen of Banda Aceh were 160 respondents. Data collection equipment used in this study was a questionnaire. The sampling technique used is Purposive Sampling. Hierarchical Linear Modelling (HLM) was used as a method of analysis to determine the effect of all the variables involved.

Based on the results of the HLM analysis indicated that Service Quality influenced Word of Mouth, Service Quality influenced Monetary Price, Monetary Price influence Word of Mouth,, Monetary Price have mediating effect on Service Quality toward Word of Mouth

Keywords: Service Quality, Word of Mouth, Monetary Price, Hierarchical Linear Modelling