



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP WORD OF MOUTH PADA SUZUYA MALL BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap word of mouth pada Suzuya Mall Banda Aceh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 130 responden Masyarakat Banda Aceh dan Aceh Besar yang pernah berbelanja pada Suzuya Mall. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode Hierarchical Linear Modelling (HLM) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel yang terlibat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap word of mouth. Selain itu, diperoleh hasil bahwa Variabel kepuasan tidak memediasi kualitas pelayanan dan harga terhadap word of mouth. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan harga maka akan semakin tinggi kepuasan.
Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, kepuasan dan word of mouth

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on satisfaction and its impact on word of mouth on the Suzuya Mall Banda Aceh. The sample used in this study was 130 respondents from the community of Banda Aceh and the Aceh Besar who had shopped at Suzuya Mall. The sampling technique uses purposive sampling. The Hierarchical Linear Modeling (HLM) method is used to determine the effect of the variables involved. The results of this study indicate that service quality, price and satisfaction have an influence on word of mouth. In addition, the results obtained that the satisfaction variable does not mediate the quality of service and prices for word of mouth. The higher the quality of service and price, the higher satisfaction will be.
Keywords: Service quality, price, satisfaction and word of mouth