

SARI

Handayani, Anggraeni Dewi Risma. 2016. Kualitas E-Service dalam Membentuk Loyalitas Pengguna Website Pendaftaran Online RSUD Dr. Moewardi dengan Persepsi Nilai sebagai Variabel Moderasi. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc. Pembimbing II. Drs. Waluyo Budi Atmoko, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi kembali hubungan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas yang dimoderasi oleh persepsi nilai pada konsumen pengguna website pendaftaran online RSUD Dr. Moewardi sebagai obyek penelitian. Studi ini mengkonfirmasi studi yang dilakukan oleh Chang et al. (2009) dalam pembentukan loyalitas pengguna website pendaftaran online RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen pengguna website pendaftaran online di RSUD Dr. Moewardi. Teknik penyampelan adalah *purposive sampling* dengan populasi semua pasien pengguna website pendaftaran online di RSUD Dr. Moewardi sebanyak 250 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan metode *Structural Equation Model (SEM)* menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, persepsi nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas.

Kata kunci : Kualitas *E-Service*, Loyalitas, Kepuasan, Persepsi Nilai

ABSTRACT

Handayani, Anggraeni Dewi Risma. 2016. The Quality of E-Service in the form user Loyalty Online Registration Website RSUD Dr. Moewardi with the Perception of Value as a Moderating Variable. S1 Management Studies Program. Faculty of Economics, Setia Budi University of Surakarta. First Supervisor. Didik Setyawan, SE., M.Sc. Second Supervisor. Drs. Waluyo Budi Atmoko, M.M.

This study aim to confirm the relationship of service quality, satisfaction, and loyalty are moderated by perceived value in the consumer online registration website RSUD Dr. Moewardi as research objects. This study confirms a study conducted by Chang et al. (2009). In formation the online registration website user loyalty RSUD Dr. Moewardi.

Data provided through questionnaires distributed to the consumer online registration website at RSUD Dr. Moewardi. Sampling technique is purposive sampling with the population of all patients using the online registration website at RSUD Dr. Moewardi many as 250 respondent. Hypothesis testing is done by using Structural Equation Model (SEM) using a AMOS program.

The results of this study showed that the significant effect of satisfaction on loyalty, quality of service is significant effect on satisfaction, quality of service does not significantly influence the value loyalty. perception value is not significant effect on satisfaction and loyalty.

Keywords : E-Service Quality, Loyalty, Satisfaction, Perceive value.