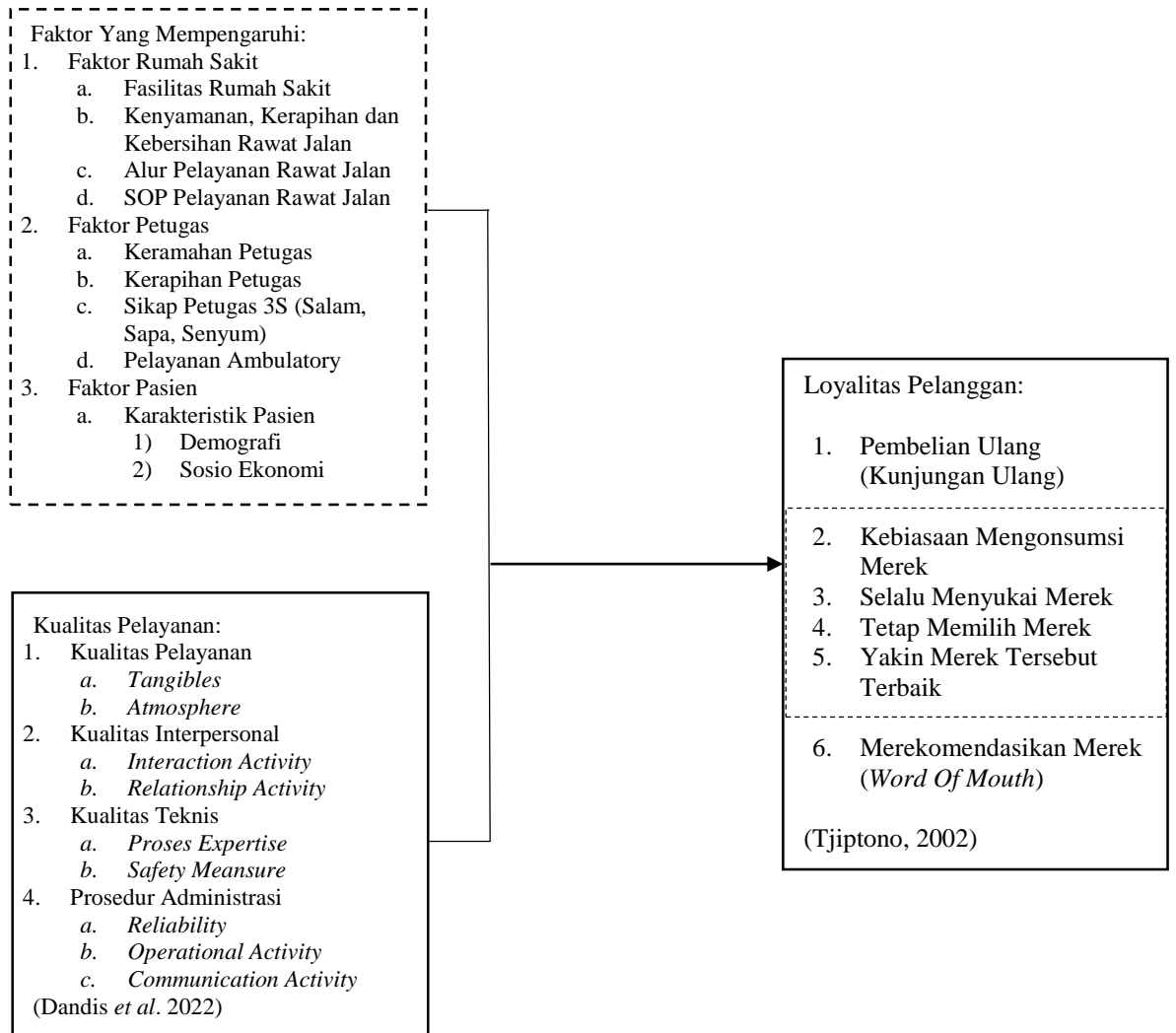


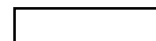
BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

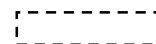
3.1 Kerangka Konsep



Keterangan:



: Diteliti



: Tidak diteliti

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Loyalitas pelanggan diukur menggunakan 2 indikator yaitu *Word Of Mouth* dan Minat Kunjungan Ulang. Dalam penelitian ini variabel Independent (bebas) adalah Kualitas Pelayanan, variabel Dependent (terikat) adalah loyalitas pelanggan (*Word Of Mouth* dan Minat Kunjungan Ulang). Variabel yang diteliti adalah *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang. Indikator kualitas pelayanan menurut (Dandis *et al*, 2022) antara lain: kualitas pelayanan, kualitas interpersonal, kualitas teknis dan prosedur administrasi. Indikator *Word of Mouth* menurut (Chandra and Suhermin, 2022) yaitu *Positive Story, Recommendation, Invitation*, dan indikator Minat Kunjungan Ulang menurut (Rahman, Suyoto dan Desembrianita, 2023) yaitu *Intention to Recommended, Intention to Revisit, Resistance to Change*.

3.3 Hipotesis

Ha = Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

H0 = Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

Ha = Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

H0 = Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.