



**PENGARUH *E-CRM* DAN *E-WOM* TERHADAP LOYALITAS
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA RUMAH SAKIT PDS DI TANGERANG SELATAN)**

TESIS

RAMA AL MIZAN 2110121028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**PENGARUH *E-CRM* DAN *E-WOM* TERHADAP LOYALITAS
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA RUMAH SAKIT PDS DI TANGERANG SELATAN)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

RAMA AL MIZAN 2110121028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

iii

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rama Al Mizan

NIM : 2110121028

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta Selatan, 6 Januari 2023



RAMA AL MIZAN

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK **KEPENTINGAN AKADEMIS**

iv

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK **KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rama Al Mizan
NIM : 2110121028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul :

Pengaruh *e-CRM* Dan *e-WOM* terhadap Loyalitas Yang **Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan** **(Studi Pada Rumah Sakit Pds Di Tangerang Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta Selatan

Pada Tanggal : 6 Januari 2023

Yang menyatakan,



Rama Al Mizan

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

PENGARUH *E-CRM* DAN *E-WOM* TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH SAKIT PDS DI TANGERANG SELATAN)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RAMA AL MIZAN 2110121028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Ketua Penguji



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E, M.Si
Penguji I



Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM., CIRR.
Penguji II



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP., CMA
Kaprosdi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 13 Januari 2023

The Effect of e-CRM and e-WOM on Loyalty mediated by Customer Satisfaction (Study at PDS Hospital in South Tangerang)

By Rama Al Mizan

Abstract

This study uses a quantitative method with the aim of proving the influence of e-CRM and e-WOM on loyalty mediated by customer satisfaction (study at PDS Hospital in South Tangerang). This study used 101 respondents from PDS Hospital patients as primary data, and secondary data researchers obtained through various references related to research. Data were collected using purposive sampling technique and analyzed using descriptive and inferential analysis techniques with the help of SmartPLS software. So that data processing obtains the results that (1) There is a direct and significant influence between e-CRM to Loyalty. (2) There is no direct and significant effect between e-WOM to loyalty. (3) There is a direct and significant influence between e-CRM To Loyalty which is mediated by Customer Satisfaction?. (4) There is a direct and significant influence between e-WOM To Loyalty which is mediated by Customer Satisfaction?

Keywords: e-CRM, e-WOM, Loyalty, Customer Satisfaction

**Pengaruh *e-CRM* dan *e-WOM* terhadap Loyalitas yang di mediasi oleh
Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit PDS di Tangerang Selatan)**

Oleh Rama Al Mizan

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk membuktikan adanya pengaruh *e-CRM* dan *e-WOM* terhadap Loyalitas yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit PDS di Tangerang Selatan). Penelitian ini menggunakan 101 responden dari pasien RS PDS sebagai data primer, dan data sekunder peneliti peroleh melalui berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian. Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Sehingga pengolahan data memperoleh hasil bahwa (1) Terdapat pengaruh secara langsung dan signifikan antara *e-CRM* Ke Loyalitas. (2) Tidak ada pengaruh secara langsung dan signifikan antara *e-WOM* Ke Loyalitas. (3) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara *e-CRM* Ke Loyalitas yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan?. (4) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara *e-WOM* Ke Loyalitas yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan?

Kata Kunci: *e-CRM*, *e-WOM*, Loyalitas, Kepuasan Pelanggan

BERITA ACARA UJIAN TESIS



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Senin, tanggal 09 Januari 2023, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Rama Al Mizan

No.Pokok Mahasiswa : 2110121028

Program : Manajemen S.2

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh e-CRM dan e-WOM terhadap Loyalitas Pasien yang di mediasi oleh Kepuasan (Studi Pada Rumah Sakit PDS di Tangerang Selatan)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|---------------------------------------|----------------|--------------|
| 1 | Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP | Ketua | 1. |
| 2 | Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si | Anggota I | 2. |
| 3 | Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM | Anggota II **) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 09 Januari 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.2

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Soc.I,
M.M.

PRAKATA

Alhamdulillah Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas ilmu-Nya yang sangat luas serta rahmat dan karunia-Nya kita semua diberikan kesempatan untuk beribadah salah satunya adalah menulis, dengan menulis kita memberikan sumbangsih pemikiran bagi lingkungan sekitar dan memberikan kontribusi di dunia Pendidikan untuk membangun bangsa yang kita cintai ini.

“Pengaruh *e-CRM* dan *e-WOM* terhadap Loyalitas yang di mediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit PDS di Tangerang Selatan)” merupakan karya tulis yang siap untuk diukur oleh penguji apakah layak sehingga bisa dilanjutkan ketahapan berikutnya. Penulis yakin dalam penyusunan karya tulis ini, masih banyak hal yang belum sempurna. Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran dari berbagai pihak dalambentuk masukan dan koreksi yang membangun.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada keluarga dan sahabat yang telah memberikan doa dan motivasi, khusus untuk Civitas Akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPN VJ) penulis bangga menjadi bagian dari kampus ini. *Athmosphere* positif yang selalu dibangun oleh para dosen Magister Manajemen yang dipimpin Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen menjadikan semangat yang besar kami untuk berkarya dan semangat untuk menuntaskan penelitian ini yang dibimbing langsung oleh Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP, Dr. Alfatih S Manggabarani., S.E., M.Si dan Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM., CIRR. Semoga karya tulis ini dapat dijadikan sumber bacaan untuk dapat menambah pengembangan keilmuan selanjutnya.

Jakarta, Januari 2023

Rama Al Mizan

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| <u>HALAMAN SAMPUL</u> | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| PENGESAHAN | v |
| ABSTRACK | vi |
| ABSTRAK | vii |
| BERITA ACARA UJIAN TESIS | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Hasil Penelitian..... | 9 |
| | |
| BAB II. <u>TELAAH PUSTAKA</u> | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Pengertian Loyalitas..... | 12 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.1.4 <i>e-WOM</i> | 15 |
| 2.1.5 <i>e- CRM</i> | 17 |
| 2.2 Penelitian yang relevan | 19 |
| 2.3 Model Penelitian Empirik | 26 |
| 2.3.1 <i>e-CRM</i> terhadap Loyalitas..... | 26 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.3.2 | <i>e-WOM</i> terhadap Loyalitas..... | 27 |
| 2.3.3 | <i>e-CRM</i> dan <i>e-WOM</i> terhadap Loyalitas..... | 27 |
| 2.3.4 | Kepuasan terhadap Loyalitas..... | 28 |
| 2.4 | Hipotesis | 29 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | | 30 |
| 3.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variable | 30 |
| 3.2 | Populasi dan Sample | 33 |
| 3.3 | Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.3.1 | Jenis Data | 34 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 35 |
| 3.3.3 | Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.4 | Teknik Analisa Data | 38 |
| 3.4.1 | Analisis Deskriptif..... | 38 |
| 3.4.2 | Statistik inferensial..... | 39 |
| 3.4.3 | Uji Validitas..... | 44 |
| 3.4.4 | Uji Realibilitas | 45 |
| 3.4.5 | Uji Hipotesis..... | 46 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 53 |
| 4.1 | Deskripsi Objek Penelitian | 53 |
| 4.2 | Deskripsi Data Penelitian | 57 |
| 4.3 | Analisis Hasil dan Uji Hipotesis | 59 |
| 4.3.1 | Analisis Data Deskriptif | 59 |
| 4.3.2 | Analisis Data Inverensial..... | 64 |
| 4.4 | Pembahasan | 38 |
| 4.4.1 | Strategi <i>e-CRM</i> terhadap Loyalitas..... | 80 |
| 4.4.2 | Strategi <i>e-WOM</i> terhadap loyalitas | 82 |
| 4.4.3 | Strategi <i>e-CRM</i> terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan pelanggan . | 83 |
| 4.4.4 | Strategi <i>e-WOM</i> terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan pelanggan . | 84 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V. <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>..... | 86 |
| 5.1. Kesimpulan | 86 |
| 4.2. Saran | 87 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
|-----------------------------|-----------|

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR ISTILAH

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1. | Rating RS PDS pada review Google..... | 4 |
| Tabel 2. | Kajian Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| Tabel 3. | Matriks Pengukuran Variable..... | 31 |
| Tabel 4. | Jumlah Pasien RS PDS..... | 33 |
| Tabel 5. | Skala Likert | 36 |
| Tabel 6. | Kisi-kisi Instrument..... | 36 |
| Tabel 7. | Interpretasi Nilai Loading Factor | 39 |
| Tabel 8. | Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha | 43 |
| Tabel 9. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 10. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 58 |
| Tabel 11. | Karakteristik Responden berdasarkan penghasilan perbulan | 59 |
| Tabel 12. | Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan Pasien..... | 59 |
| Tabel 13. | Nilai <i>Mean</i> , Minimum, Maksimum, Standar Deviasi <i>e-CRM</i> | 60 |
| Tabel 14. | Nilai <i>Mean</i> , Minimum, Maksimum, Standar Deviasi <i>e-WOM</i> | 62 |
| Tabel 15. | Nilai <i>Mean</i> , Minimum, Maksimum, Standar Deviasi Kepuasan | 62 |
| Tabel 16. | Nilai <i>Mean</i> , Minimum, Maksimum, Standar Deviasi Loyalitas | 64 |
| Tabel 17. | Nilai <i>Outer Loading</i> | 66 |
| Tabel 18. | Nilai Nilai AVE..... | 67 |
| Tabel 19. | Nilai <i>Table Outer VIF</i> | 68 |
| Tabel 20. | Nilai <i>Loading Factor</i> | 70 |
| Tabel 21. | Nilai <i>Fornell-Larcker criterion</i> | 71 |
| Tabel 22. | Nilai HTMT..... | 72 |
| Tabel 23. | Nilai <i>Construct reliability and validity</i> | 73 |
| Tabel 24. | Nilai <i>Q square predict</i> | 74 |
| Tabel 25. | Nilai <i>PLS Predict</i> | 74 |
| Tabel 26. | Tabel 26. Nilai R Square | 75 |
| Tabel 27. | Nilai SRMR, d_ULS, d_G | 76 |
| Tabel 28. | Nilai Uji Variabel | 77 |
| Tabel 29. | Nilai uji variabel mediasi | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1. | Perubahan perusahaan pendapatan..... | 2 |
| Gambar 2. | Jumlah pengguna digital di Indonesia | 6 |
| Gambar 3. | Kerangka model penelitian | 28 |
| Gambar 4. | Langkah-langkah PLS | 40 |
| Gambar 5. | Rancangan model outer | 41 |
| Gambar 6. | Rancangan model inner | 44 |
| Gambar 7. | Diagram Jalur | 42 |
| Gambar 8. | Tampilan website RS PDS | 55 |
| Gambar 9. | Tampilan Instagram RS PDS..... | 56 |
| Gambar 10. | Tampilan Form Survey pelanggan RS PDS | 57 |
| Gambar 11. | Diagram Jalur <i>Outer Model</i> | 65 |
| Gambar 12. | <i>Outer Loading</i> | 65 |
| Gambar 13. | Nilai AVE..... | 67 |
| Gambar 14. | Nilai <i>Outer AVE</i> | 66 |
| Gambar 15. | Nilai <i>Loading Factor</i> | 57 |
| Gambar 16. | Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion</i> | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel kisi-kisi kuesioner

Lampiran 2 kuesioner

Lampiran 3 Data Responden

Lampiran 4 Output PLS