

PENGEMBANGAN MODEL LOYALITAS MAHASISWA KEPERAWATAN PADA PENDIDIKAN TINGGI KEPERAWATAN

(Model Development of Nursing Student Loyalty in Politeknik of Health)

Hammad*, Nursalam, Ninuk Dian K.****

*Poltekkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan

Jl. HM Cokrokusumo No. 3A Kelurahan Sei Besar Banjarbaru Kalimantan Selatan 70714

E-mail: hammad.martapura@gmail.com

**Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga

ABSTRAK

Pendahuluan: Loyalitas mahasiswa keperawatan adalah permasalahan penting untuk diperhatikan oleh institusi pendidikan tinggi keperawatan agar bisa terus bersaing di tengah pertumbuhan dan perkembangan institusi pendidikan keperawatan di masa sekarang ini. Loyalitas mahasiswa terkait erat dengan kepuasan mahasiswa pada layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan keperawatan di samping dipengaruhi oleh perceived value, harapan dan quality assurance pendidikan tinggi keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan suatu model loyalitas mahasiswa keperawatan pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah mahasiswa di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin dengan besar sampel sebanyak 112 orang mahasiswa yang diambil dengan teknik proportional random sampling. Data dikumpulkan melalui pemberian kuesioner dan data dianalisis dengan Partial Least Square (PLS). **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh customer expectation terhadap quality assurance pendidikan tinggi keperawatan, terdapat pengaruh customer expectation terhadap perceived value mahasiswa, terdapat pengaruh customer expectation terhadap customer satisfaction, terdapat pengaruh quality assurance terhadap perceived value mahasiswa, tidak terdapat pengaruh quality assurance terhadap customer satisfaction, terdapat pengaruh perceived value terhadap customer satisfaction, terdapat pengaruh customer satisfaction terhadap customer loyalty. **Pembahasan:** Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan dikembangkan melalui peningkatan kepuasan mahasiswa yang dibentuk oleh Perceived Value di mana Perceived Value dibangun dari dua aspek yaitu harapan mahasiswa dan Quality Assurance pendidikan tinggi, Quality Assurance Pendidikan Tinggi kesehatan tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, akan tetapi secara tidak langsung dengan membentuk Perceived Value mahasiswa, Kepuasan mahasiswa pada Pendidikan Tinggi Keperawatan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan oleh aspek lain dalam Model Loyalitas mahasiswa. Model loyalitas ini dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa pada pendidikan kesehatan dimana peningkatan loyalitas menekankan pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Penelitian lebih lanjut agar dapat menganalisis pengaruh word to mouth (getok tular) terhadap loyalitas mahasiswa.

Kata kunci: loyalitas mahasiswa, pendidikan tinggi keperawatan

ABSTRACT

Introduction: Loyalty of nursing student is an important factor that nursing education should pay attention in order to compete with other nursing educations; involved by perceived value, expectation, and quality assurance in nursing higher education. The purpose of this study was to develop a loyalty model of nursing student in nursing higher education. **Methods:** This study was an explanatory research with cross sectional approach. Population were nursing student in Poltekkes Banjarmasin, with 112 samples which is selected by proportional random sampling.

*Data was collected by giving questionnaire and analyzed by partial least square. **Result:** Result of this study indicates that was an effect of costumer expectation on quality assurance in nursing higher education, there was effect of costumer expectation on perceived value in nursing student, there was an effect of customer expectation on student satisfaction (4) there was effect of quality assurance in nursing higher education, there wasn't any affect of quality assurance in nursing higher education on student satisfaction, there was effect of perceived value in nursing student on student satisfaction, there was effect of student satisfaction on student loyalty. **Discussion:** Overall result of this research were, student loyalty in nursing higher education developed by student satisfaction. Student satisfaction formed by perceived value. Perceived value developed from two aspects quality assurance, and student expectation, quality assurance of higher education wasn't directly effect to student sasfaction. However, indirectly effect through student perceived value. Student satisfaction in nursing higher education was stronger effect than any other variable in this loyalty model. Loyalty model in this research can be use for improvement student loyalty on health education that focused on improvement student satisfaction without deny the other aspect. Further research is needed to analyze word of mouth effect on student loyalty.*

Keywords: nursing student loyalty, nursing bachelor, student satisfaction

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis saat ini sangatlah kuat baik antara pelaku bisnis usaha dari swasta dan negeri, maupun pelaku bisnis dalam negeri dengan pihak luar (internasional). Berbagai cara dilakukan agar mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, diantaranya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing akan menyebabkan pelanggan menjadi lebih puas. Masyarakat sekarang menyadari bahwa mereka mempunyai hak mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari biaya yang telah dikeluarkan dan keinginannya harus sesuai dengan harapan yang diinginkan sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut akan diiringi oleh tingkat kepuasan (Nugroho dan Puriarta, 2011).

Loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) merupakan integrasi antara loyalitas pelanggan dengan pendekatan perspektif sikap yang dipengaruhi oleh norma sosial dan faktor-faktor yang bersifat situasional. Loyalitas menurut Dick dan Basu (1994) merupakan variabel yang muncul dengan didahului faktor anteseden yaitu adanya pengaruh dari proses kognitif, afektif dan konatif. Hasil akhir dari loyalitas adalah adanya konsekuensi yang dihasilkan yaitu motivasi untuk mencari

informasi produk/jasa, *word to mouth* dan *resisten to counterpersuasion*.

Data Penerimaan Mahasiswa Poltekkes Banjarmasin dengan Tahun 2011–2012 menunjukkan bahwa pendaftar paling banyak adalah pada jurusan keperawatan dengan jumlah pendaftar pada rentang tiga tahun terakhir rata-rata sebanyak 1971 orang pendaftar dengan realisasi 159 orang mahasiswa. Data pada tahun terakhir yaitu pada tahun 2011–2012 menunjukkan jurusan keperawatan mengalami penurunan pendaftar dari 757 menjadi 623. Data pada tahun terakhir ini perlu diwaspadai karena jumlah perguruan tinggi kesehatan dari waktu ke waktu bukanlah semakin sedikit, tetapi semakin terus bertambah dan menjamur dengan berbagai kelebihan yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai konsumen dari penyedia jasa layanan pendidikan kesehatan.

Survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan sistem penjaminan mutu pada jurusan keperawatan tahun 2012 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa paling rendah berada pada masalah sarana dan prasarana yang berhubungan dengan fasilitas pendidikan yaitu 50% responden memiliki kepuasan sedang. Tingkat kepuasan sedang ini harus diperhatikan karena menurut Kotler (2006) bahwa dari 25% pelanggan yang merasa tidak puas, hanya 5% persen yang mengeluhkan

ketidakpuasannya. Masalah sarana dan prasarana sangat mempengaruhi proses belajar mengajar dan pencapaian hasil yang diharapkan dari pembelajaran. Di samping itu penilaian mahasiswa atau *perceived value* mahasiswa terhadap pendidikan tinggi diantaranya juga dapat dipengaruhi dari unsur penilaian sarana prasarana (Ryu dan Han, 2010). Kuo dan Ye (2009) juga menyatakan bahwa kepuasan peserta didik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas peserta didik dan harus disikapi oleh pihak institusi dengan meningkatkan *quality institution* dan *institution image*. Sehingga tujuan umum penelitian adalah pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan pada pendidikan tinggi keperawatan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian Eksplanatif yaitu pengumpulan data tanpa melakukan intervensi atau perlakuan. Rancang bangun yang digunakan yaitu *cross sectional* yaitu pengumpulan data variabel penelitian hanya dilakukan sekali saja. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa keperawatan di Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin. Sampel yang diambil sebanyak 112 orang yang diambil dengan metode *proportional random sampling*. Data dari variabel *customer expectation*, *quality assurance*, *perceived value*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty* dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

HASIL

Penilaian *Customer Expectation* pada Jurusan Keperawatan Poltekkes Banjarmasin menunjukkan bahwa untuk harapan mahasiswa mayoritas adalah pada kategori terpenuhi yaitu terutama indikator *Overall expectation* 63 orang (56.25%),. Hanya sebagian kecil yaitu sejumlah 2 orang (1.79 %) yang menyatakan bahwa harapannya kurang terpenuhi yaitu pada indikator *Expectation to meet your needs* dan sebanyak 2 orang (1.79%) pada indikator

Reliability.

Penilaian kualitas pendidikan (*Quality Assurance*) didapatkan hasil mayoritas pada kategori baik oleh mahasiswa adalah yaitu pada Kualitas Evaluasi paling besar yaitu sebanyak 72 orang (64%). Penilaian pada kategori kurang baik paling rendah adalah pada Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu 23 orang (20%) menilai kualitas sarana prasarana sangat tidak baik

Perceived Value Mahasiswa menunjukkan mayoritas pada kategori baik yaitu paling besar adalah pada Y1.1 (*Quality vs Price*) sebanyak 63 orang (56.25%) menilai baik. Hanya sebagian kecil mahasiswa yang mempunyai *perceived value* yang kurang baik terhadap pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin yaitu sebanyak 2 orang (1.79%) pada *Price vs Quality* dan pada 2 orang (1.79%) pada *Great Deal*.

Kepuasan mahasiswa mayoritas adalah pada kepuasan terhadap dosen yaitu sebanyak 67 orang (60 %). Penilaian ketidakpuasan mayoritas adalah pada kepuasan sarana dan prasarana yaitu 17 orang (15%).

Loyalitas (*Customer Loyalty*) diinformasikan bahwa untuk loyalitas mahasiswa hampir sama besarnya, dan mayoritas berada pada tingkatan 'loyal' yaitu pada loyalitas afektif sebanyak 52 orang (46%). Hanya sebagian kecil yang tidak loyal yaitu sebanyak 1 orang (0.89%) pada loyalitas aksi.

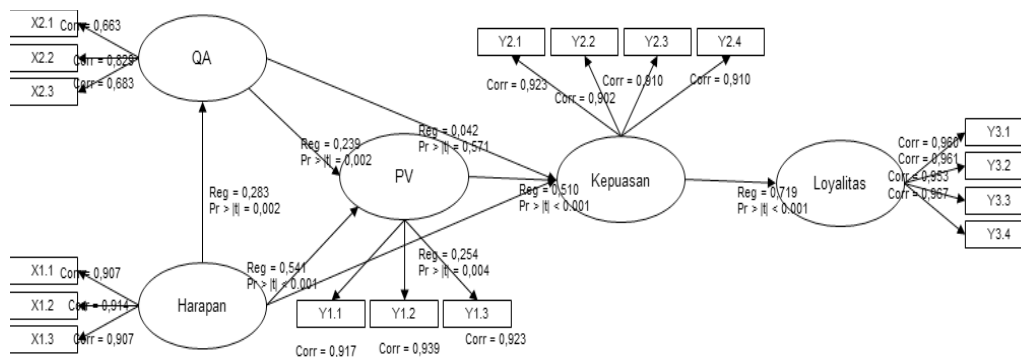
Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis model struktural pada masing-masing jalur baik pada jalur pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada Gambar 1 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *customer expectation* terhadap *quality assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. Upaya pemenuhan standar oleh Poltekkes Banjarmasin ditunjukkan oleh deskripsi variabel *Customer Expectation* yang dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori terpenuhi terutama indikator *Overall expectation* (penilaian bahwa

Tabel 1. Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin Tahun 2013

No	Pengaruh antar-variabel	P Value	Path Coefficients	Keterangan
1	Harapan Mahasiswa dengan <i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan	<0,002	0,283	Signifikan
2	Harapan Mahasiswa dengan <i>Perceived Value</i> Mahasiswa	<0,001	0,541	Signifikan
3	Harapan Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa	0,004	0,254	Signifikan
4	<i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan dengan <i>Perceived Value</i> Mahasiswa	0,002	0,239	Signifikan
5	<i>Quality Assurance</i> Pendidikan Tinggi Keperawatan dengan Kepuasan Mahasiswa	0,571	0,042	Tidak Signifikan
6	<i>Perceived Value</i> Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa	<0,001	0,510	Signifikan
7	Kepuasan Mahasiswa dengan Loyalitas Mahasiswa	<0,001	0,719	Signifikan



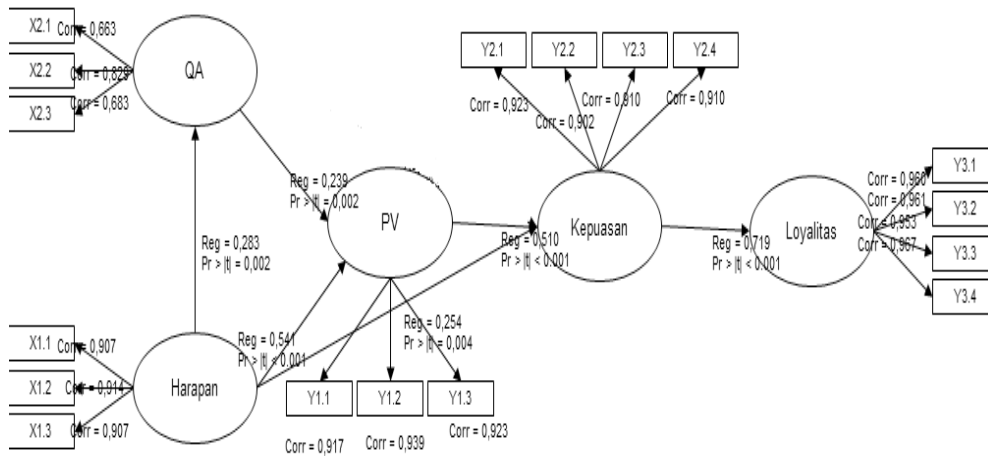
Gambar 1. Analisis Uji Model Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa terhadap Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin

institusi telah memenuhi harapan mahasiswa) yaitu sebanyak 63 orang (56,25%) dan *Quality Assurance* dinilai mahasiswa mayoritas berada pada kategori baik terutama pada Kualitas Evaluasi yaitu sebanyak 72 orang (64%) di mana kualitas evaluasi dinilai mahasiswa transparan, dan dapat benar-benar mengukur pengetahuan dan keterampilan mahasiswa.

Adanya pengaruh harapan terhadap *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin didukung oleh pernyataan Erelles dan Leavitt 1992, dalam Tjiptono 2011 bahwa

customer expectation merupakan prediksi terhadap kemungkinan atribut atau kinerja dari suatu produk. Pernyataan dari Fornell *et al.* (1996) dalam Wibowo dan Mulyono (2009) juga menyatakan bahwa *customer expectation* merupakan suatu peramalan (*forecast*) dari kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas yang baik di waktu yang akan datang dan berhubungan positif dengan kualitas (*perceived quality*) dan juga dengan nilai pelanggan. Hasil penelitian disimpulkan bahwa apabila harapan mahasiswa terpenuhi dengan baik maka berarti bahwa kualitas

Pengembangan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan (Hammad, dkk.)



Gambar 2. Temuan Model Loyalitas Mahasiswa Keperawatan pada Pendidikan Tinggi Keperawatan Berbasis Model Konsep *Quality Assurance* Pendidikan Tinggi, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*.

Input, Proses dan *Output* akan dinilai baik pula oleh mahasiswa. Pernyataan ini menunjukkan bahwa institusi pendidikan keperawatan Poltekkes Banjarmasin telah mampu memenuhi standar yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai penerima layanan jasa pendidikan.

Hasil penelitian menginformasikan bahwa ada pengaruh signifikan *customer expectation* mahasiswa terhadap *perceived value* mahasiswa pada pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

Customer expectation mahasiswa mayoritas berada pada kategori terpenuhi terutama pada indikator *overall expectation* yaitu sebanyak 63 orang (56,25%) dan *perceived value* mahasiswa mayoritas pada kategori baik yaitu paling besar adalah pada *Quality vs Price* sebanyak 63 orang (56,25%).

Hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara harapan mahasiswa dengan *perceived value* mahasiswa sesuai dengan Model Konsep JCSI (2010) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara harapan mahasiswa dengan *perceived value* mahasiswa.

Harapan mahasiswa dapat terpenuhi dengan baik di mana standar yang diinginkan mahasiswa terhadap institusi dapat terpenuhi yaitu di mana dosen dapat memenuhi standar penampilan yang baik, standar kemampuan mengajar dan metode yang sesuai harapan, sikap yang baik dari staf akademik dan juga

dosen, standar yang terpenuhi dari lingkungan belajar mengajar baik di kelas maupun praktek, maka *perceived value* mahasiswa juga akan baik di mana mahasiswa akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan institusi sesuai dengan harga/biaya yang dibayar.

Hasil analisis jalur terbukti ada pengaruh signifikan *Customer Expectation* terhadap *Customer Satisfaction* mahasiswa Pendidikan Tinggi Keperawatan di Poltekkes Banjarmasin.

Kesenjangan dari standar yang diinginkan mahasiswa baik dari segi pembelajaran, tenaga dosen dan administrasi, dan sarana dan prasarana penunjang akan menimbulkan kesenjangan kepuasan oleh mahasiswa terhadap sarana prasarana, dosen, kepuasan terhadap pembelajaran dan kepuasan terhadap layanan staf akademik yang cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa.

Pengaruh *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan terhadap *perceived value*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *Quality Assurance* (*input*, proses, *output*) institusi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *perceived value* mahasiswa.

Perceived value adalah penilaian keseluruhan oleh pelanggan atas kegunaan sebuah produk berdasarkan pada persepsi apa yang diterima dan apa yang diberikan yang

berarti bahwa *perceived value* dibentuk setelah pelanggan menilai kualitas suatu produk barang/jasa (Parasuraman, *et al.*, 1985).

Woodruff dan Gardial (2002) menyimpulkan *perceived value* merupakan evaluasi dari hasil kinerja suatu penyedia produk jasa dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan dan akan memicu pelanggan untuk mengeksplorasi, memelihara atau mengakhiri hubungan dengan *supplier* dan jika *supplier* tidak mengantisipasi perubahan *customer's value*, hal ini dapat mengakibatkan putusnya hubungan antara pelanggan dengan *supplier* atau penyedia jasa layanan.

Pengaruh *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan terhadap *customer satisfaction*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan *quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin terhadap *Customer Satisfaction* (dosen, sarana dan prasarana, proses pembelajaran dan layanan staf akademik).

Johnson, *et al.* (2001) dalam Henning (2009) berpendapat bahwa pada kenyataannya di lapangan sering terjadi bahwa, faktor *quality assurance* tidak memengaruhi Kepuasan pelanggan.

Milfelner, Boris, dan Korda (2000) menguatkan bahwa *relationship* antara *quality assurance* dan *customer satisfaction* adalah sangat lemah dan tidak signifikan dan menunjukkan tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan serta bisa *direct* dari penyusunan model loyalitas.

Asumsi yang didapatkan bahwa pengaruh *quality assurance* tidak secara langsung mempengaruhi *customer satisfaction*; tetapi mempengaruhi secara tidak langsung melalui jalur variabel *Perceived Value*.

Pengaruh *perceived value* terhadap *customer satisfaction*

Perceived value mahasiswa pada layanan pendidikan tinggi keperawatan di Poltekkes Banjarmasin berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik kepuasan terhadap dosen,

sarana dan prasarana, proses pembelajaran dan layanan staf akademik.

Kepuasan mahasiswa terjadi karena mahasiswa telah menilai keseluruhan dari suatu pengalaman pembelian dan konsumsi atas barang maupun jasa layanan pendidikan keperawatan yang telah dirasakan selama menempuh perkuliahan. Apabila kenyataan yang dirasakan melebihi harapan (*positive disconfirmation*) kemungkinan akan mengarah pada peningkatan kepuasan mahasiswa, dan apabila jauh dari harapan (*negative disconfirmation*) mengakibatkan penurunan kepuasan mahasiswa.

Pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa hubungan antara 2 (dua) variabel ini signifikan dan paling kuat di antara jalur hubungan antar variabel lainnya.

Ryu dan Han (2010) menyatakan bahwa kepuasan terhadap *physical environment* seperti *facility aesthetics*, *lighting*, dan *layout* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan. Menurut Kuo dan Ye (2009) kepuasan peserta didik harus disikapi oleh pihak institusi dengan meningkatkan *quality institution* dan *institution image*.

Hasil didapat bahwa kepuasan mahasiswa mayoritas puas terutama pada kepuasan terhadap dosen dan loyalitas mayoritas pada loyalitas afektif di mana loyalitas ini dipengaruhi oleh unsur perasaan dan rasa nyaman oleh mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa keperawatan di Poltekkes Banjarmasin merasakan adanya ikatan emosional pada institusi pendidikan keperawatan di Poltekkes Banjarmasin. Perasaan nyaman tidak hanya dirasakan dari lingkungan perkuliahan fisik yang tenang dan menunjang perkuliahan, tetapi adanya rasa aman dari lingkungan kampus dan dukungan masyarakat terhadap kegiatan mahasiswa keperawatan juga menimbulkan perasaan yang menyenangkan mahasiswa. Rasa nyaman juga diciptakan juga oleh adanya lingkungan *non fisik* yaitu sikap *emphaty* dan *responsiveness* dari dosen di mana dosen menunjukkan

perhatian pada permasalahan yang dialami mahasiswa saat kuliah atau praktek di lapangan dengan memberikan supervisi dan bimbingan yang maksimal. Masukan pendapat dan diskusi dengan mahasiswa juga sering dilakukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pengembangan model loyalitas mahasiswa keperawatan dikembangkan melalui peningkatan kepuasan mahasiswa. Loyalitas akan terbentuk kalau kepuasan mahasiswa dipenuhi. *Quality assurance* pendidikan tinggi keperawatan tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, akan tetapi secara tidak langsung dengan membentuk *perceived value* mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi keperawatan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas mahasiswa karena kepuasan terkait perasaan nyaman dan terpenuhinya harapan mahasiswa.

Saran

Model Loyalitas ini menunjukkan perlunya peningkatan kepuasan dalam rangka meningkatkan loyalitas mahasiswa pada institusi pendidikan kesehatan. Untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa pada institusi pendidikan kesehatan perlu penekanan pada peningkatan kepuasan mahasiswa dengan tidak mengesampingkan aspek *quality assurance* institusi, harapan mahasiswa, dan *perceived value* mahasiswa. Penelitian lebih lanjut perlu untuk menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap loyalitas mahasiswa.

KEPUSTAKAAN

- Dick, AS. dan Basu K., 1994. Customer Loyalty: Toward an Integrated Framework. *Journal of Academy Marketing Science*, 22(2), 101.
- Henning, J., 2009. *ACSI Model: Strengths and Weaknesses*. Akses tanggal 10

April 2013. <http://blog.vovici.com/blog/bid/18165/ACSI-American-Customer-Satisfaction-Index-Model-Strengths-and-Weaknesses>.

- JCSI, 2010. *Japanese Customer Satisfaction Index*, (Online), (<http://www.jpccnet.jp/eng/research/index.htm>., diakses tanggal 10 November 2012).
- Kotler, P. and Keller, KL., 2007. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kuo, KY. and Ye, DK., 2009. The Causal Relationship Between Service Quality, Corporate Image and Adults' Learning Satisfaction and Loyalty: A Study of Professional Training Programmes in a Taiwanese Vocational Institute. *Journal Total Quality Management & Business Excellence*, 20(7).
- Milferner, B., Snoj, B., Korda, AP., 2000. *Measurement of Perceived Quality, Perceived Value, Image, and Satisfaction Interrelations of Hotel Services: Comparison of Tourists From Slovenia and Italy*. Slovenia. Paper Faculty of Economics and Business, Maribor. 605–624.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, LL, *Journal of Marketing*, 49 (fall 1985): 41–50.
- Ryu, K. and Han, D., 2010. Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customers in Upscale Restaurants. *International CHRIE Conference-Refereed Track*, Paper 13.
- Tjiptono, F., 2011. *Manajemen dan Strategi Merk*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wibowo, AJI. dan Mulyono, F., 2009. Dampak Ekspektasi Pelanggan, Persepsi Kualitas, dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan, serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Fakultas Unpar*, 13(1), 64–95.
- Woodruff, RB., Gardial, SF., 2002. Exploring the Phenomenon of Customers' Desired Value Change in a Business-to-Business Context. *Journal of Marketing*, 66(4), 102–117.