

## Relationship between service quality and behavioral intentions: the mediating effect of customer satisfaction / Azman Ismail; Ilyani Rania Rose; Rabaah Tudin; Norazryana Mat Dawi

Azman Ismail, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20469893&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur hubungan di antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan niat perilaku. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari pelanggan yang mendapat perawatan di organisasi medis militer di Malaysia. Hasil analisis model jalur Smart-PLS menegaskan bahwa hubungan antara fitur kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dengan kepuasan pelanggan berkorelasi secara positif dan signifikan dengan niat perilaku. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh fisik, reliabilitas, responsif, jaminan, dan empati terhadap niat perilaku dimediasi oleh kepuasan pelanggan.