

memperoleh harga dan alat-alat pendukung jasanya. Konsumen biasanya akan menghubungkan harga dan peralatan (*tangible assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi.

9. *Word of Mouth* (Rekomendasi /Saran dari Orang Lain)

Word of mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada konsumen. *Word of mouth* biasanya cepat diterima oleh konsumen karena yang menyampaikannya adalah yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga dan publikasi media massa. Disamping itu *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena konsumen jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau dirasakannya sendiri.

10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui konsumen dari yang pernah diterima di masa lalu. Harapan-harapan konsumen dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experiential information*) yang diterima konsumen serta semakin bertambahnya pengalaman konsumen. Semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.