

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRATIF TERHADAP EFEKTIVITAS PROSES KERJA PADA FASILITAS KESEHATAN

(Studi Kasus pada Klinik Asia Medika – Bekasi)

Dinda Amalia Izzatun Nisa<sup>1</sup>, Daniel Deha, S.Fil., M.I.Kom<sup>2</sup>

Program Studi D3 Sekretaris  
Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial

<sup>1</sup>[dindamaliyaa@gmail.com](mailto:dindamaliyaa@gmail.com)

<sup>2</sup>[danieldeha@lemondial.ac.id](mailto:danieldeha@lemondial.ac.id)

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administratif terhadap efektivitas proses kerja internal pada fasilitas kesehatan, dengan studi kasus di Klinik Asia Medika – Bekasi. Kualitas layanan administratif menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja dan efisiensi operasional di sebuah Lembaga layanan publik, termasuk fasilitas kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode wawancara kepada karyawan serta observasi langsung pada proses administrasi di klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administratif di Klinik Asia Medika belum optimal dan berdampak langsung terhadap efektivitas proses kerja internal. Ketidakhadiran staf administratif khusus, sistem manual, dan belum adanya pelatihan rutin dan digitalisasi layanan menjadi tantangan utama. Beban kerja ganda yang ditanggung oleh tenaga medis menyebabkan penurunan fokus terhadap tugas inti, lambatnya alur kerja, dan berpotensi menimbulkan kesalahan administratif. Kondisi ini berdampak pada kecepatan pelayanan, ketepatan dokumentasi, serta koordinasi antardivisi dan kepuasan masyarakat.*

**Kata kunci:** Fasilitas kesehatan, Klinik Asia Medika, Kualitas layanan, Proses kerja

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the impact of administrative service quality on the effectiveness of internal work processes within healthcare facilities, with a case study at Klinik Asia Medika – Bekasi. Administrative service quality is a crucial factor influencing performance and operational efficiency in public service institutions, including healthcare facilities. The study employed a qualitative approach, utilizing interviews with employees and direct observation of administrative processes at the clinic. The findings indicate that the administrative service quality at Klinik Asia Medika is not yet optimal, directly affecting the effectiveness of internal work processes. Key challenges identified include the absence of dedicated administrative staff, a manual system, and a lack of regular training. The dual workload borne by medical personnel leads to a decrease in focus on core tasks, slow workflows, and the potential for administrative errors. This situation impacts the speed of service, accuracy of documentation, inter-division coordination, and public satisfaction.*

**Keywords:** Healthcare facility, Klinik Asia Medika, Service quality, Work process

## PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan, seperti klinik, memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas kesehatan sangat berfungsi dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Faktor pelayanan kesehatan, ketersediaan sarana pelayanan dan tenaga kesehatan yang berkualitas akan berpengaruh pada status kesehatan yang berkualitas (Azwar, 1996).

Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan pelayanan tersebut adalah kualitas layanan administratif. Layanan administratif yang baik tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan pasien, tetapi juga sangat menentukan efektivitas proses kerja internal, mulai dari pendaftaran, pengelolaan data, hingga penyelesaian klaim administrasi.

Klinik Asia Medika yang terletak di Kota Bekasi, Jawa Barat, sebagai penyedia layanan kesehatan, senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanannya, termasuk pada aspek administratif. Kualitas layanan administratif yang tidak optimal dapat berdampak pada lambatnya proses kerja internal, menurunnya motivasi karyawan, serta ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan administratif memberikan pengaruh terhadap efektivitas proses kerja internal di klinik tersebut.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan efektivitas kerja internal. Salah satu pendekatan yang dikenal luas dalam meningkatkan kualitas layanan adalah konsep pelayanan prima, yaitu pemberian layanan prima yang tidak hanya memenuhi, tetapi melampaui ekspektasi pelanggan.

Klinik Asia Medika sebagai salah satu pusat klinik yang menyediakan layanan kesehatan, tidak hanya bertanggung jawab dalam hal menangani pasien, tetapi juga dituntut untuk menyediakan layanan administratif yang unggul. Layanan administratif yang baik mencerminkan profesionalisme institusi dan dapat berdampak signifikan terhadap proses kerja internal.

Namun, dalam pengamatan awal, peneliti menemukan beberapa fenomena yang mengindikasikan adanya ketidakefisienan dalam proses kerja internal yang berkaitan dengan layanan administratif. Misalnya, keterlambatan dalam penyampaian data pasien, kurangnya koordinasi antara bagian administrasi dan tenaga medis, serta ketidakjelasan prosedur dalam penanganan administrasi layanan. Hal-hal ini bisa menjadi indikator bahwa layanan administratif di Klinik Asia Medika belum sepenuhnya optimal sesuai dengan standar pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan prima merupakan salah satu kunci untuk mendapatkan pelanggan baru, sekaligus mempertahankan pelanggan lama. Saat ini banyak perusahaan yang menjual produk atau jasa yang serupa, namun pelayanan yang diberikan berbeda. Hal inilah yang menjadi pembeda antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain.

Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas internal dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat reputasi organisasi. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana kualitas layanan administratif di memengaruhi efektivitas proses kerja internal.

Pada prinsipnya, layanan administratif merupakan bagian penting dalam manajemen organisasi modern, khususnya dalam mendukung kelancaran proses kerja dan pengambilan keputusan. Menurut Moenir (2006) bahwa layanan administratif adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan dukungan teknis dan administratif kepada pihak lain agar tugas organisasi dapat berjalan dengan baik. Ia menekankan bahwa layanan ini bersifat mendukung, namun memiliki peran krusial karena menyangkut pengelolaan informasi, komunikasi internal, hingga dokumentasi resmi.

Senada dengan hal tersebut, Sedarmayanti (2001) menjelaskan bahwa layanan administratif merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi yang tertib, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan kata lain, layanan administratif menuntut kejelasan prosedur serta efektivitas dalam pelaksanaannya. Layanan administratif tidak hanya membantu proses internal organisasi, tetapi juga berperan penting dalam membentuk citra, kepercayaan, dan profesionalisme institusi di mata pegawai maupun pihak eksternal.

Menurut Parasuraman et al (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama dalam model "SERVQUAL", yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti fisik), mencakup fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, serta penampilan profesional staf yang menjadi citra pertama bagi pelanggan.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara

konsisten sesuai janji, akurat, dan bebas dari kesalahan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap), merujuk pada kesiapan staf untuk membantu pelanggan dengan cepat dan merespons permintaan secara tepat waktu.
4. *Assurance* (Jaminan), meliputi kompetensi pengetahuan staf, sikap sopan santun, serta kemampuan membangun kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy* (Empati), berupa perhatian personalisasi layanan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan komunikasi yang bersifat manusiawi.

Kelima dimensi di atas merupakan kerangka fundamental dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan, termasuk dalam konteks administrasi.

*Best practice* dalam layanan administrasi adalah serangkaian praktik terbaik yang diterapkan dalam pelayanan administrasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan pelanggan. Hal ini mencakup standar prosedur, kebijakan, dan kegiatan operasional yang dianggap paling efektif dalam berbagai sektor. Terdapat beberapa elemen *best practice* layanan administrasi yang perlu diketahui seperti memastikan adanya prosedur standar yang jelas agar dapat diterapkan secara konsisten, menerapkan teknologi digital untuk mempermudah kegiatan layanan, menyediakan layanan yang berorientasi terhadap pelanggan, serta mengevaluasi kinerja layanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan kata lain, pelayanan merupakan produk utama yang harus diperhatikan. Adapun standar pelayanan tersebut disusun dengan memperhatikan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, keadilan dan inklusivitas serta responsif dalam pemberian layanan publik guna meningkatkan efektivitas kerja.

Menurut Robbins & Judge (2017), efektivitas kerja didefinisikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya secara optimal seperti minimisasi biaya, waktu, dan tenaga. Konsep ini menekankan pada hasil yang berkualitas tinggi tanpa pemborosan, yang menjadi tolok ukur kinerja organisasi.

Dalam konteks proses kerja internal, efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain: (1) Ketepatan waktu penyelesaian tugas; (2) Akurasi dokumen atau informasi yang dihasilkan; (3) Koordinasi antardivisi yang harmonis untuk menghindari duplikasi pekerjaan; serta (4) Kepuasan internal staf sebagai refleksi dari lingkungan kerja yang mendukung produktivitas (Gibson et al., 2012; Luthans, 2021). Indikator-indikator ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga melibatkan aspek kualitatif seperti kolaborasi dan kualitas moral karyawan.

Menurut Zeithaml et al. (2018), layanan administratif yang berkualitas dapat secara signifikan meningkatkan produktivitas internal organisasi melalui beberapa mekanisme kunci. Pertama, efisiensi proses tercapai ketika layanan administratif seperti pengelolaan dokumen, koordinasi jadwal, dan penyediaan informasi dilakukan secara akurat dan tepat waktu, sehingga mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya (Baldrige Performance Excellence Program, 2021). Kedua, dukungan terhadap pekerjaan inti muncul ketika staf administratif mampu menyediakan data yang lengkap dan terstruktur, memungkinkan bagian internal fokus pada tugas-tugas strategis tanpa gangguan (Luthans, 2021). Terakhir, iklim kerja positif tercipta melalui layanan administratif yang responsif dan empatik, yang pada gilirannya meningkatkan moral dan motivasi karyawan (Robbins & Judge, 2019).

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan administratif yang baik adalah kualitas layanan yang cepat, akurat, dan ramah. Ini tidak hanya memfasilitasi operasional harian tetapi juga berperan sebagai penggerak bagi produktivitas organisasi secara holistik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai penerapan layanan administratif, terutama pada fasilitas kesehatan, dampaknya terhadap kinerja internal, serta langkah-

langkah perbaikan yang perlu dilakukan di masa depan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan administratif diterapkan dan bagaimana pengaruhnya terhadap efektivitas proses kerja internal di Klinik Asia Medika. Penelitian ini berfokus pada penggambaran realitas di lapangan berdasarkan persepsi, pengalaman, serta pandangan dari informan yang terlibat secara langsung.

Dengan pendekatan kualitatif, studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas layanan administratif dalam meningkatkan efektivitas proses kerja di bidang kesehatan (Creswell, 2009). Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, serta memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif dan pengalaman mahasiswa secara alamiah (Bungin, 2003). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang kaya dan beragam, yang akan memberikan wawasan holistik tentang bagaimana kualitas layanan administratif dapat meningkatkan efektivitas kerja (Moleong, 2012).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara dan observasi. Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada informan yang terlibat dalam proses layanan administratif di Klinik Asia Medika, seperti perawat, apoteker, dan staf administrasi. Peneliti juga melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas administratif di lingkungan kerja Klinik Asia Medika. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses layanan administratif, termasuk alur kerja, pembagian tugas, dan interaksi antardepartemen. Untuk menganalisis temuan data, peneliti menggunakan model analisis Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Lokasi Penelitian**

Klinik Asia Medika merupakan fasilitas kesehatan yang berlokasi di Jl. Narogong Raya, Km 12,5, No.8, RT.001/RW.006, Cikiwul, Kec. Bantar Gebang, Kota Bekasi, Jawa Barat. Klinik ini melayani masyarakat dengan berbagai jenis pelayanan medis, baik preventif maupun kuratif. Klinik ini memiliki sejumlah tenaga kesehatan profesional seperti perawat, bidan, apoteker, dan dokter yang sekaligus menjalankan tugas administratif karena belum adanya pembagian kerja administratif secara khusus. Dalam konteks ini, layanan administratif menjadi bagian integral yang menopang proses pelayanan medis harian secara efisien.

### **Hasil Penelitian**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem layanan administratif di Klinik Asia Medika masih berjalan secara manual, dengan keterlibatan seluruh staf medis dalam pelaksanaannya. Tidak ada pembagian peran khusus untuk admin, sehingga perawat, bidan, dan apoteker turut mengelola kegiatan administratif. Standar Prosedur Operasional (SOP) pun sudah tersedia dan digunakan sebagai acuan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan sumber daya dan beban kerja ganda.

Kondisi ini berdampak pada efektivitas kerja internal, di mana staf merasa terbebani karena harus mengerjakan tugas administratif di luar jobdesk utama mereka. Meskipun tidak ada pengaruh signifikan terhadap keputusan medis, koordinasi antardepartemen seringkali terhambat dan perlu evaluasi rutin untuk menjaga kelancaran operasional.

Seluruh informan menyepakati bahwa bagian administratif harus ditangani secara khusus oleh staf

tersendiri. Tidak ada pelatihan *service excellence* yang dilakukan secara rutin. Mereka juga menekankan perlunya digitalisasi sistem untuk mendukung efisiensi pengelolaan data dan pengarsipan meski beban dan volume pengelolaannya belum besar.

### Pembahasan

Berdasarkan teori Moenir (2006) dan Sedarmayanti (2001), layanan administratif seharusnya bersifat mendukung (*support system*) namun sangat strategis bagi kelancaran kerja organisasi atau lembaga. Dalam praktik di Klinik Asia Medika, peran ini belum berjalan optimal karena tidak adanya staf khusus dan sistem masih manual. Hal ini menyebabkan fungsi administratif yang seharusnya menunjang malah menjadi beban tambahan.

Jika dikaitkan dengan dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), ditemukan data berikut:

- *Tangibles*: Belum terpenuhi dengan baik karena sarana administratif masih manual. Namun secara fisik, kondisi sarana prasarana cukup memadai.
- *Reliability & Responsiveness*: Kurang optimal karena multitugas menyebabkan keterlambatan dan inkonsistensi layanan.
- *Assurance & Empathy*: masih terbatas karena layanan administratif dilakukan oleh tenaga medis yang fokus utamanya bukan pelayanan administratif.

Kurang optimalnya layanan administrasi dan beban kerja ganda di lingkup Klinik Asia Medika ini pun berpengaruh terhadap efektivitas kerja internal. Hal ini membuat penyelesaian tugas tidak tepat waktu dan koordinasi antardivisi terdistraksi.

Berdasarkan data temuan dan pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara teori dan praktik mengenai kualitas layanan dan efektivitas kerja sebagaimana tampak dalam tabel berikut:

Tabel 1. Gap teori dan praktik

Aspek	Teori	Praktik di Klinik Asia Medika	Gap
<b>Peran Admin</b>	Admin sebagai unit khusus penunjang kerja organisasi (Moenir, 2006)	Belum ada admin khusus; dikerjakan oleh tenaga medis	Peran admin tidak terdefinisi jelas
<b>Sistem Pelayanan</b>	Idealnya berbasis prosedur dan digitalisasi	Masih manual, meski SOP tersedia	Rendahnya efisiensi operasional
<b>Service Excellence</b>	Pelatihan dan peningkatan kualitas layanan (UU No.25/2009)	Tidak ada pelatihan rutin	Minimnya penguatan kompetensi administratif
<b>Efektivitas Kerja</b>	Ketepatan waktu, akurasi, koordinasi, kepuasan staf (Gibson et al., 2012)	Terhambat karena multitugas	Efektivitas kerja belum optimal

Sumber: Diolah peneliti (2025)

Salah satu temuan utama dari studi ini adalah praktik multitugas, di mana tenaga kesehatan harus menjalankan fungsi administratif secara paralel dengan tugas medis. Kondisi ini menciptakan ketidakefisienan kerja dan berpotensi menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan. Contoh konkret lainnya adalah tidak tersedia pelatihan atau sistem evaluasi kinerja administratif, yang bertentangan dengan *best practice* layanan administrasi yang menekankan adanya SOP yang jelas, evaluasi berkala, dan pemanfaatan teknologi digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administratif di Klinik

Asia Medika belum optimal dan berdampak langsung terhadap efektivitas proses kerja internal. Ketidakhadiran staf administratif khusus, sistem manual, dan belum adanya pelatihan rutin menjadi tantangan utama. Untuk itu, diperlukan reformasi administratif melalui rekrutmen admin profesional dan digitalisasi layanan sebagai upaya menciptakan pelayanan prima dan meningkatkan efisiensi organisasi.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Pertama, penerapan layanan administratif di Klinik Asia Medika belum optimal. Seluruh staf medis seperti perawat, apoteker, dan bidan turut menjalankan fungsi administratif tanpa adanya personel atau divisi khusus yang menangani administrasi. Meskipun terdapat SOP, namun implementasinya masih terbatas dan sebagian besar proses administratif dilakukan secara manual.

Kedua, kualitas layanan administratif memengaruhi efektivitas proses kerja internal. Beban kerja ganda yang ditanggung oleh tenaga medis menyebabkan penurunan fokus terhadap tugas inti, lambatnya alur kerja, dan berpotensi menimbulkan kesalahan administratif. Kondisi ini berdampak pada kecepatan pelayanan, ketepatan dokumentasi, serta koordinasi antardivisi.

Ketiga, tidak adanya pelatihan *service excellence* dan penggunaan teknologi digital menjadi hambatan utama. Klinik belum menyediakan pelatihan rutin terkait pelayanan prima dan belum mengadopsi sistem informasi digital untuk mendukung efisiensi administrasi.

Terakhir, terdapat kesenjangan (*gap*) antara teori dan praktik. Secara teori, layanan administratif yang ideal adalah terstruktur, digital, dan dijalankan oleh tenaga profesional terlatih. Namun dalam praktik, kondisi di lapangan menunjukkan keterbatasan dalam SDM, sistem, dan strategi peningkatan layanan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan administratif dan mendukung penerapan *service excellence* di Klinik Asia Medika, berikut adalah saran-saran yang dapat dipertimbangkan:

Pertama, rekrutmen tenaga administrasi khusus. Klinik perlu memiliki staf admin tersendiri agar tenaga medis dapat fokus pada pelayanan pasien sesuai tugas pokok mereka, serta menghindari multitasking yang berlebihan.

Kedua, digitalisasi sistem administratif. Peralihan dari sistem manual ke digital (misalnya menggunakan *software*) akan membantu mempercepat proses, meminimalisir kesalahan, dan memudahkan pelaporan serta pengarsipan.

Ketiga, pelatihan *service excellence* secara berkala. Klinik sebaiknya menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh staf, agar tercipta budaya kerja yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Terakhir, evaluasi dan monitoring berkala. Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja layanan administratif, baik dari sisi internal (kepuasan staf) maupun eksternal (umpan balik pasien), agar perbaikan bisa dilakukan secara tepat sasaran.

Dengan menerapkan hal-hal ini diharapkan Klinik Asia Medika dapat membangun sistem pelayanan administratif yang lebih tertib, efisien, dan mampu mendukung kinerja internal secara menyeluruh. Hal ini juga akan memperkuat citra klinik di mata pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap mutu layanan yang diberikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Azrul. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Baldrige Performance Excellence Program. (2021). *2021–2022 Criteria for Performance Excellence*.

NIST.

- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Gibson, J. L., et al. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes (14th ed.)*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Luthans, F. (2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (14th ed.)*. McGraw-Hill.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., et al. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Pearson.
- Sedarmayanti. (2001). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Zeithaml, V. A., et al. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.