

**ANALISIS PENILAIAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT  
"PENDIDIKAN" FKG UNIVERSITAS AIRLANGGA**

*ANALYSIS OF PATIENT ASSESSMENT AND PERCEPTION ON DENTISTRY MEDICAL SCHOOL'S HOSPITAL  
UNIVERSITAS AIRLANGGA*

**Della Yan Kartika<sup>1</sup>, Thinni Nurul Rochmah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Airlangga, Surabaya

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

*E-mail: dellakartika17@gmail.com*

**ABSTRACT**

*Good assessment and perception of customers on hospital will increase the hospital utilization. This was an observational study using cross-sectional approach. This study was aimed to analyze the patient assessment and perception on Dentistry Medical School's Hospital Universitas Airlangga on the hospital utilization. The respondents were total population of patient visited the hospital between 17 to 31 July, 2013. The study showed that respondents were less aware with their need in health services. The attitudes, expertise, and responses of dentist and dentistry students were rated low by the patients. Patients perceived that students were less friendly and less responsive. They also complained with too long waiting and service time with also combined by too frequent the visit treatment that they must be done. Therefore Dentistry Medical School's Hospital Universitas Airlangga should improve the service quality that suitable with what customers expected.*

**Keywords:** *dental hospital, hospital image, service utilization*

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang kemudian disingkat RSGMP adalah rumah sakit gigi dan mulut yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan Fakultas Kedokteran Gigi. Kualitas atau mutu terhadap rumah sakit dapat diartikan kesesuaian penggunaan atau kesesuaian tujuan atau kepuasan pelanggan atau pemenuhan terhadap persyaratan. Prinsip mutu, yaitu memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pasien terhadap mutu, kinerja hasil keluaran hasil klinis, dan pertimbangan dari biaya yang dikeluarkan

dengan manfaat dari produk pelayanan kesehatan yang diterima.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penilaian dan persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi mutu pelayanan teknis dan dimensi mutu pelayanan fungsional terhadap citra (*image related*) sebagai rumah sakit gigi dan mulut pendidikan serta pengaruhnya pada pemanfaatan pelayanan RSGMP FKG Universitas Airlangga.

Berkaitan dengan uraian di atas maka penilaian yang baik oleh pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan jumlah perawatan pada semua UPF bagian di RSGM Pendidikan FKG Universitas Airlangga maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian adalah tidak tercapainya

target tiap bulan pada jumlah perawatan di semua UPF bagian apabila dibandingkan dengan target yang seharusnya dicapai.

## PUSTAKA

### Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit

Pemanfaatan terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh tiga faktor yakni pasien, rumah sakit, dan lingkungan. Sosio demografi dan sosio psikologis pasien mempengaruhi pemanfaatan terhadap rumah sakit. Menurut Hariyanti (2006), penggunaan pelayanan kesehatan pada umumnya pada anak-anak dan orang tua karena pada usia anak dan orang tua rentan terserang penyakit. Pendidikan yang lebih tinggi akan mempunyai informasi tentang kesehatan yang lebih banyak dibandingkan dengan pendidikan rendah, sehingga sadar akan arti mempertahankan kesehatan akan dirinya. Pendidikan yang tinggi juga memungkinkan kesempatan atau akses yang lebih besar untuk memperoleh pekerjaan dengan pendapatan yang lebih tinggi orang tua yang berpendidikan dan berpenghasilan tinggi cenderung lebih sering akan menggunakan pelayanan kesehatan. Sedangkan sosio psikologis pasien seperti persepsi sehat sakit, harapan dan persepsi terhadap pelayanan rumah sakit mempengaruhi kebutuhan individu untuk memanfaatkan tempat pelayanan kesehatan secara langsung. Pengetahuan seseorang terhadap sebuah pelayanan kesehatan juga dapat meningkatkan kunjungan pasien di tempat tersebut karena tempat

tersebut dapat dijadikan tempat rujukan jika mereka sakit (Notoatmojo, 2005).

Ketersedian SDM rumah sakit merupakan faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan. Sumber daya manusia yang cukup baik ditinjau dari segi kualitas maupun jumlah akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan. Sikap dan respon petugas kesehatan terhadap pasien juga tidak dapat dipandang sebelah mata dalam pemanfaat pelayanan kesehatan. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi ketanggapan petugas terhadap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Pasien tidak akan menggunakan kembali institusi pelayanan kesehatan atau pindah ke rumah sakit lain disebabkan karena perilaku staf atau personil yang tidak menyenangkan, misalnya pelayanan terlambat atau perilaku yang tidak manusiawi (Hariyanti, 2006).

Fasilitas rumah sakit tergantung dari jenis dan tingkat atau kelas rumah sakit. Rumah sakit dengan fasilitas terbatas dan kemampuan pelayanan yang terbatas pula hanya mampu merawat penderita dengan penyakit ringan, apabila ada pasien dengan penyakit lebih berat akan merujuk ke rumah sakit lain yang lebih baik. Selain itu, fasilitas umum seperti ruang tunggu, toilet dan lapangan parkir juga mempengaruhi kepuasan pasien (Wijono, 2008). Pemasaran merupakan suatu strategi yang dilakukan oleh suatu organisasi agar produk atau jasa yang dihasilkannya banyak dikenal oleh masyarakat sehingga menjadi tertarik dan membeli barang atau jasa. Semakin baik pemasaran yang dilakukan maka organisasi semakin

terkenal sehingga dapat meningkatkan permintaan akan produk atau jasa yang dihasilkan.

Keberadaan rumah sakit lain yang menyediakan berbagai fasilitas dapat mempengaruhi masyarakat dalam memilih tempat pelayanan kesehatan yang lebih baik. Sedangkan ada tidaknya transportasi bagi masyarakat juga dapat mempengaruhi permintaan akan pelayanan kesehatan. Semakin mudah akses masyarakat terhadap rumah sakit besar kemungkinan rumah sakit tersebut akan dijadikan referensi. Ketersediaan transportasi merupakan faktor pemungkin seseorang untuk mencari pelayanan kesehatan (Notoatmojo, 2005).

#### **Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Gronross (2000) memaparkan tiga dimensi utama atau faktor yang dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas yaitu *outcome related (technical quality)*, *process related (functional quality)* dan *imaged related dimensions*. Ketiga dimensi ini kemudian dijabarkan yaitu sebagai berikut

- a. *Professionalism and skills* merupakan *outcome related*, dimana pelanggan menganggap bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- b. *Attitudes dan Behaviour* merupakan *process related*, dimana pelanggan menganggap merasa bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan mereka dan berusaha

membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan dengan senang hati.

- c. *Accessibility and Flexibility* merupakan *process related*. Pelanggan merasa penyedia jasa, lokasi, jam kerja karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- d. *Reliability and Truthworthness* merupakan *process related*. Pelanggan meyakini bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji-janjinya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.
- e. *Service and Recovery* merupakan *process related*. Pelanggan meyakini bahwa apabila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat.
- f. *Servicescape* merupakan *process related*. Pelanggan bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan *service encounter* lainnya mendukung pengalaman positif atas proses jasa.
- g. *Reputation and Credibility* merupakan *imaged related*. Pelanggan meyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya.

## Citra

Peran citra sangat mempengaruhi keberhasilan kegiatan suatu lembaga seperti rumah sakit. Menurut Zeithmal (1996) citra perusahaan yang baik merupakan aset bagi kebanyakan perusahaan, karena citra dapat berdampak kepada persepsi atas kualitas, nilai dan kepuasan. Menurut Kotler (2003) citra adalah seperangkat kepercayaan, daya ingat dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut. Pengertian citra itu sendiri abstrak atau *intangible*, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian, penerimaan, kesadaran dan pengertian, baik semacam tanda respek dan rasa hormat, dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap perusahaan sebagai sebuah badan usaha ataupun terhadap personilnya (dipercaya, profesional, dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik). Terciptanya suatu citra perusahaan yang baik di mata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional study* karena variabel yang diukur dan diamati dalam waktu yang bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mengetahui

keberadaan RSGMP FKG UA dan bertempat tinggal di wilayah kerja RSGMP FKG UA. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja RSGMP FKG UA serta berkunjung dan diberi tindakan perawatan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP FKG Unair.Besar sampel dalam penelitian ini diperoleh dari pengunjung RSGMP FKG UA yang berhasil dan bersedia di wawancarai sebesar 92 orang. Penelitian dilakukan pada tanggal 17 Juli sampai dengan 31 Juli 2013. Teknis analisis data primer yang diperoleh yang dilakukan dengan menggunakan tabel frekuensi dan tabel silang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Dimensi Teknis dan Dimensi Fungsional

Persepsi dan penilaian responden tentang RSGMP FKG UA yang diteliti oleh peneliti meliputi persepsi dan penilaian responden terhadap dua dimensi mutu yaitu dimensi mutu pelayanan teknis (*professionalism and skills*) dan dimensi mutu pelayanan fungsional (*reliability, attitudes, accessibility, servive recovery dan servicescape*) serta persepsi dan penilaian responden terhadap citra (*imaged related*) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga sebagai rumah sakit khusus pendidikan yang sebagian besar pasien akan mendapatkan perawatan dari mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga.

Tabel 1 Tabulasi Silang Antara Penilaian dan Persepsi Tentang Dimensi Mutu Teknis dan Dimensi Mutu Fungsional dengan Status Pemanfaatan tentang RSGMP FKG UA

Dimensi Mutu	Status Pemanfaatan				TOTAL	
	Sudah pernah		Belum pernah		n	%
<i>Professionalism And Skills</i>	n	%	n	%	n	%
Buruk	0	0,00	1	100,00	1	100,00
Cukup Baik	5	45,45	6	54,55	11	100,00
Baik	30	51,72	28	48,28	58	100,00
Sangat baik	11	50,00	11	50,00	22	100,00
<b><i>Reliability and Truthworthness</i></b>						
Buruk	3	75,00	1	25,00	4	100,00
Cukup Baik	15	57,69	11	42,31	26	100,00
Baik	17	48,57	18	51,42	35	100,00
Sangat baik	11	40,74	16	59,26	27	100,00
<b><i>Attitudes and Behaviour</i></b>						
Buruk	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Cukup Baik	2	66,66	1	33,34	3	100,00
Baik	36	48,64	38	51,36	74	100,00
Sangat baik	8	53,33	7	46,67	15	100,00
<b><i>Service Recovery</i></b>						
Buruk	0	0,00	1	100,00	1	100,00
Cukup Baik	5	71,42	2	28,58	7	100,00
Baik	37	48,05	40	51,95	77	100,00
Sangat baik	4	57,14	3	42,86	7	100,00
<b><i>Accessibility and Flexibility</i></b>						
Buruk	1	33,33	2	66,67	3	100,00
Cukup Baik	5	62,50	3	37,50	8	100,00
Baik	31	46,96	35	53,04	66	100,00
Sangat baik	8	53,33	7	46,67	15	100,00
<b><i>Servicescape</i></b>						
Buruk	1	100,00	0	0,00	1	100,00
Cukup Baik	5	55,55	4	44,45	9	100,00
Baik	33	45,83	39	54,17	72	100,00
Sangat baik	7	70,00	3	30,00	10	100,00
<b><i>Citra (imaged Related)</i></b>						
Buruk	1	100,00	0	0,00	1	100,00
Cukup Baik	7	46,66	8	53,34	15	100,00
Baik	32	50,79	31	49,21	63	100,00
Sangat baik	6	46,15	7	53,85	13	100,00

### ***Professionalism and Skills***

Penilaian responden terhadap dimensi mutu teknis imengenai keahlian dokter gigi dan mahasiswa saat memberikan perawatan kepada responden. Berdasarkan Tabel 1 sebagian besar responden yang menilai dan berpersepsi bahwa *Professionalism And Skills* dari keahlian dokter gigi dan mahasiswa baik cenderung sudah pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Kompetensi teknis berhubungan dengan

bagaimana cara petugas kesehatan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal yang dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan, ketetapan, ketahanan uji, dan konsistensi. Kurangnya kompetensi teknis dapat bervariasi dari penyimpangan kecil dari prosedur standar sampai kesalahan yang besar yang menurunkan efektivitas.

### ***Reliability and Truthworthness***

Penilaian dan persepsi responden terhadap dimensi mutu teknis mengenai waktu tunggu dan waktu pelayanan yang diberikan oleh RSGMP FKG Universitas Airlangga dan penilaian frekuensi kunjungan dalam melakukan tindakan perawatan kepada responden. Berdasarkan Tabel 2 disimpulkan bahwa responden yang menilai dan berpersepsi *Reliability and Truthworthness* dari waktu tunggu, frekuensi kunjungan, dan kedangan dokter gigi menilai baik cenderung responden yang belum pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Responden yang menilai dan berpersepsi *Reliability and Truthworthness* dari waktu tunggu, frekuensi kunjungan, dan kedangan dokter gigi menilai cukup baik cenderung responden yang sudah pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA.

### ***Attitudes and Behaviour***

Penilaian dan persepsi responden terhadap dimensi mutu teknis fungsional mengenai sikap dokter gigi dan sikap mahasiswa saat memberikan pelayanan di RSGMP FKG Universitas Airlangga seperti terlihat pada Tabel berikut. Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa responden yang menilai dan berpersepsi *Attitudes and Behaviour* dari sikap dokter maupun mahasiswa baik cenderung belum pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi sikap dan ketanggapan petugas kesehatan (dokter gigi dan mahasiswa) terhadap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Pasien tidak akan menggunakan kembali institusi pelayanan kesehatan atau pindah ke

rumah sakit lain disebabkan karena perilaku staf atau personil yang tidak menyenangkan.

### ***Service Recovery***

Penilaian responden terhadap respon dokter gigi dan respon mahasiswa saat memberikan pelayanan di RSGMP FKG Universitas Airlangga. Pada Tabel maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menilai dan bersepsi tentang *Service Recovery* dari respon dokter maupun mahasiswa dan jaminan keamanan pelayanan baik adalah cenderung responden yang belum pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap bila produk dan jasa tersebut sesuai dengan harapannya, maka ada kemungkinan mereka akan menggunakan kembali. Tetapi jika kinerja produk itu mengecewakan atau tidak memenuhi keinginan atau harapan, konsumen akan mencari alternatif lain.

### ***Accessibility and Flexibility***

Penilaian dan persepsi responden terhadap dimensi mutu teknis fungsional mengenai kemudahan akses untuk menjangkau lokasi dan kemudahan untuk mendapatka ruang perawatan di RSGMP FKG Universitas Airlangga. Berdasarkan Tabel maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menilai dan berpersepsi *Accessibility and Flexibility* dari kemudahan menjangkau lokasi, kemudahan mendapat ruang perawatan dan tarif pelayanan baik adalah cenderung responden yang belum pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Pemanfaatan

pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh kemudahan akses (*accessibility and flexibility*) mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelanggan merasa penyedia jasa, lokasi, ruang perawatan, jam kerja karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah.

### **Servicescape**

Penilaian dan persepsi responden terhadap dimensi mutu teknis fungsional mengenai kenyamanan dan kebersihan ruangan yang ada di RSGMP FKG Universitas Airlangga serta kelengkapan dari alat-alat kedokteran gigi yang dimiliki RSGMP FKG Universitas Airlangga. Berdasarkan Tabel maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menilai dan berpersepsi *Servicescape* dari kenyamanan dan kebersihan ruangan dan kelengkapan alat-alat kedokteran gigi yang dimiliki RSGMP FKG UA sebagian besar menilai baik cenderung responden yang belum pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Semakin lengkap alat-alat yang dimiliki pelanggan akan memberikan kepercayaan kepada pelayanan kesehatan tersebut terutama pada RSGMP FKG UA dan cenderung akan memanfaatkan fasilitas pelayanan yang tersedia tersebut.

### **Citra (*Imaged related*)**

Penilaian dan persepsi responden mengenai citra rumah sakit pendidikan pada RSGMP FKG Universitas Airlangga meliputi kepercayaan pada RSGMP, RSGMP yang ada dipikirkan ketika sakit, terkesan pada pelayanan, RSGMP memiliki reputasi yang baik, menceritakan kesan yang baik pada orang lain dan merekomendasikan orang lain untuk berobat ke RSGMP FKG UA. Maka dari Tabel Citra (*Imaged Related*) dapat disimpulkan bahwa penilaian yang dimunculkan oleh responden yang belum pernah memanfaatkan pelayanan di RSGMP FKG UA sebagian besar menilai citra RSGMP FKG UA memiliki citra baik, maka responden tersebut percaya terhadap pelayanan yang diberikan RSGMP FKG UA, RSGMP FKG UA ada dalam pikiran responden saat sakit, memiliki kesan yang baik terhadap pelayanan RSGMP FKG UA, setuju bahwa RSGMP FKG UA memiliki reputasi yang baik, serta responden tersebut akan menceritakan kesan yang baik dan juga akan merekomendasikan RSGMP FKG UA kepada orang lain.

### **SIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penilaian dan persepsi responden tentang RSGMP FKG UA menyatakan bahwa dokter gigi dan mahasiswa dalam memberikan perawatan ahli cenderung responden yang sudah pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Responden yang menilai citra RSGMP FKG UA baik cenderung responden yang sudah pernah memanfaatkan RSGMP

FKG UA maka responden tersebut dapat disimpulkan percaya terhadap pelayanan yang diberikan RSGMP FKG UA, RSGMP FKG UA ada dalam pikiran responden saat sakit, memiliki kesan yang baik terhadap pelayanan RSGMP FKG UA, setuju bahwa RSGMP FKG UA memiliki reputasi yang baik, serta responden tersebut akan menceritakan kesan yang baik dan juga akan merekomendasikan RSGMP FKG UA kepada orang lain. Sedangkan responden sebagian besar menilai citra RSGMP FKG UA sangat baik cenderung pada responden yang belum pernah memanfaatkan RSGMP FKG UA. Semua variabel dimensi mutu teknis dan dimensi mutu fungsional serta citra (*imaged related*) dilihat dari hasil uji pengaruh yang sudah dilakukan yaitu berpengaruh tidak signifikan terhadap status pemanfaatan RSGMP FKG UA disebabkan oleh keterbatasan peneliti dalam pengambilan sampel.

RSGMP FKG UA sebaiknya melakukan evaluasi ulang terhadap pelayanan terutama aspek sikap maupun respon dokter gigi dan mahasiswa pada saat memberikan perawatan yang secara berkala. Dengan meningkatkan komunikasi yang baik antar dokter gigi dan mahasiswa dengan pasien agar terjalin hubungan yang baik karena salah satu aspek mutu pelayanan yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan rumah sakit adalah sikap dan respon petugas kesehatan atau hubungan anatar manusia. RSGMP FKG UA lebih meningkatkan kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas kesehatan mengikuti standar pelayanan yang telah di

tetapkan dalam hal yang dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan, ketetapan, ketahanan uji, dan konsistensi. Agar kedepannya RSGMP FKG UA memiliki citra yang baik sebagai Rumah Sakit Pendidikan sebaiknya membangun kepercayaan pada pelanggan dan selalu memberikan kesan yang baik bagi pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing*. Published by John Wiley and Sons Ltd. England.
- Hariyanti, E.B. (2006). Penentuan kebutuhan Pelatihan Untuk Perawat berdasarkan Training Need Assesment di Ruang Inap Dewasa RS Darmo Surabaya. *Skripsi*. Surabaya, Universitas Airlangga.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Eleventh Edition. Prentice Hall.
- Notoatmojo, S. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien, Prinsip dan Praktek*. CV. Duta Prima Airlangga. Surabaya.
- Zeithmal, V., Pasuraman, A. Berry, LL. (1996). *Delievery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York