

**PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN SISWA OTKP KELAS XI SMK NEGERI 3 KOTA
BANDUNG DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh :

Maya Noviana

1801614

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MAYA NOVIANA

1801614

**PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
SISWA OTKP KELAS XI SMK NEGERI 3 KOTA BANDUNG DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 25 Mei 2022

Pembimbing Akademik

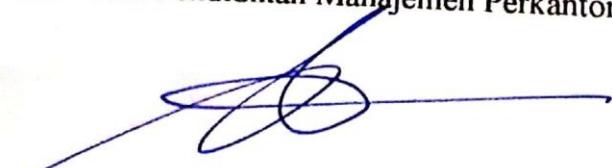


Dr. Budi Santoso, M.Si.

NIP. 196008261987031001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.

NIP. 197406272001121001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesuagguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bandung, 25 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan



ABSTRAK

PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN SISWA OTKP KELAS XI SMK NEGERI 3 KOTA BANDUNG DI MASA PANDEMI COVID-19

Oleh:

**Maya Noviana
1801614**

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Budi Santoso, M.Si.

Permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah menurunnya kepuasan siswa terhadap mutu layanan akademik selama masa pandemi Covid-19 di SMK Negeri 3 Kota Bandung. Fokus kajian pada penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dimana mutu layanan akademik merupakan faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji dua variabel yaitu Mutu Layanan Akademik dan Kepuasan Siswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat mutu layanan akademik dan tingkat kepuasan siswa, serta untuk mengetahui adakah pengaruh dari mutu layanan akademik terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 3 Kota Bandung di masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanasi dengan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik angket dengan skala likert. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 96 siswa OTKP kelas XI di SMK Negeri 3 Kota Bandung tahun ajaran 2021/2022. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa Mutu Layanan Akademik berada pada kategori Sedang dan Kepuasan Siswa berada pada kategori Cukup Puas. Dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan siswa OTKP kelas XI di SMK Negeri 3 Kota Bandung.

Kata Kunci: *mutu layanan akademik, kepuasan siswa*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ACADEMIC SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION OF CLASS XI OTKP STATE VOCATIONAL SCHOOL 3 BANDUNG IN THE COVID-19 PANDEMIC

By:

**Maya Noviana
1801614**

This Script is guided by:

Dr. Budi Santoso, M.Si.

The problem being studied in this research is the decline in student satisfaction with the quality of academic services during the COVID-19 pandemic at SMK Negeri 3 Bandung. The focus of the study in this research is the factors that influence student satisfaction where the quality of academic services is a factor that is thought to have an influence on the level of student satisfaction. Therefore, this study examines two variables, namely Academic Service Quality and Student Satisfaction. The purpose of this study was to obtain an overview of the level of quality of academic services and the level of student satisfaction, as well as to find out whether there was an effect of the quality of academic services on student satisfaction at SMK Negeri 3 Bandung during the Covid-19 pandemic.

This study uses an explanatory survey with data collection techniques, namely using a questionnaire technique with a Likert scale. The total population in this study was 96 students of class XI OTKP at SMK Negeri 3 Bandung for the 2021/2022 academic year. The data analysis technique used is simple regression analysis.

Based on the results of the study, information was obtained that the Quality of Academic Service was in the Medium category and Student Satisfaction was in the Quite Satisfied category. From the results of hypothesis testing, it shows that the quality of academic services has a positive and significant effect on the level of satisfaction of class XI OTKP students at SMK Negeri 3 Bandung.

Keyword: *academic service quality, student satisfaction*

DAFTAR ISI

BERITA ACARA.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS...Error! Bookmark not defined.	
2.1 Kepuasan Siswa	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Kepuasan Siswa	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siwa ..Error! Bookmark not defined.	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Indikator Kepuasan Siswa	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Mengukur Kepuasan Siswa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Mutu Layanan Akademik	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Mutu Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Jenis Mutu Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Tujuan Mutu Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Akademik	Error! Bookmark not defined.

2.2.5	Indikator Mutu Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hubungan antara Mutu Layanan Akademik dengan Kepuasan Siswa	Error! Bookmark not defined.
2.4	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.6	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE DAN DESAIN PENELITIAN		
3.1	Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.1 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
	3.3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
	3.3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	3.3.6 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.7 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.8 Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN...Error! Bookmark not defined.		
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan Hasil penelitian	Error! Bookmark not defined.
	4.2.1 Gambaran Mutu Layanan Akademik.....	Error! Bookmark not defined.
	4.2.2 Gambaran Kepuasan Siswa	Error! Bookmark not defined.
	4.2.3 Pengaruh Mutu Layanan Akademik terhadap Kepuasan Siswa Kelas XI OTKP SMK Negeri 3 Kota Bandung di Masa Pandemi Covid-19	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		8
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (1988). *Consumer, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring 12-, Perceptions of Service Quality"*. (Vol. 64).
- Abarca, R. M. (2021). 濟無No Title No Title No Title. In *Nuevos sistemas de comunicación e información*.
- Abdurahman, Maman. Muhibin, Sambas Ali. Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika* (2nd ed.). Pustaka Setia.
- Abdurahman, M. (2011). *Dasar-Dasar metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Cipta, Rineka.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Edisi Revi). Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Azan, K. (2016). MUTU LAYANAN AKADEMIK (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(1). <https://doi.org/10.17509/jpp.v15i1.2433>
- Aziza, N. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Christopher, Lovelock Lauren, W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (A. bahasa A. Widyantoro (Ed.); Cetakan Ke). PT. INDEKS, Jakarta.
- Dirgantari, P. D. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.17509/jimb.v3i2.1039>
- Dylan Trotsek. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf

Endang Kartini, Lalu mimbar, & Izrawati. (2021). Tantangan Dalam Pembelajaran Perguruan Tinggi Dan Implementasi Merdeka Belajar Di Masa Pandemi Covid-19. In *Journal Ilmiah Rinjani : Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani* (Vol. 9, Issue 2). <https://doi.org/10.53952/jir.v9i2.321>

Furqon, C. (2017). *Service Quality at Higher Education Institutions*. 388–395.

Hamalik, O. (2009). *Kurikulum dan Pembelajaran*. Bumi Aksara.

Harsian, H., Mutu, M., & Berbasis, S. (2019). *BAB I*. 1–19.

Irawan. (2013). Kualitas Produk, Kepuasan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 10.

Jaya, S. (2018). *Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Bensu di Bandar Lampung*. 13–53.

Juliana, D. (2015). *Dina Juliana, 2015 Pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar oleh siswa terhadap mutu layanan pembelajaran di SMA Pasundan se-kota Bandung* Universitas Pendidikan Indonesia / [repository.upi.edu / perpustakaan.upi.edu](http://repository.upi.edu/perpustakaan.upi.edu).

JURNAL HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN SISWA (INGGRIS).pdf. (n.d.).

Kirom, B. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Kordiman, A., & Suwatno, S. (2018). Motivasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Determinan Kinerja Guru Tidak Tetap. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1), 192. <https://doi.org/10.17509/jpm.v3i1.9455>

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1&2). PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran* (11th ed.). Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, P. and K. L. K. (2016). *MARKETING MANAGEMENT* (15th ed.). Parson.

Kualitas, P., Pendidikan, L., Kepuasan, T., Kelas, S., & Jurusan, X. I. I. (2018). *Novrianti Noer Fazriah, 2018 PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SISWA KELAS XII JURUSAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMKN 11 BANDUNG* Universitas Pendidikan Indonesia / [repository.upi.edu / perpustakaan.upi.edu](http://repository.upi.edu/perpustakaan.upi.edu/). 1–6.

Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa* (2nd ed.). Salemba Empat: Jakarta.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta:

Salemba Empat.

- Madrasah, D. I., & Negeri, T. (2019). *Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*. 1–18.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistika 1 Pengantar Untuk Penelitian*. Karya Adhika Utama, Bandung.
- Muhidin, S. A. dan U. T. S. (2011). *Desain Penelitian Utama, Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika.
- Mulyono, G. (2013). Universitas kristen Petra. *Perancangan Interior Pusat Mitigasi Di Jogja*, 27(2007), 6–23.
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). *Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education*. 7(10), 929–938.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>
- Mustanti, L. F. (2018). Universitas Sumatera Utara Skripsi. *Analisis Kesadahan Total Dan Alkalinitas Pada Air Bersih Sumur Bor Dengan Metode Titrimetri Di PT Sucofindo Daerah Provinsi Sumatera Utara*, 44–48.
- Nisa, L. F. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang. *Emba*, Vol.3(No.4), 1–13.
- Ohy, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pt Jumbo Swalayan Manado. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1–10.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality* (64th ed.).
- Pramana, G., Wijaya, P., Management, I. B., Manajemen, F., Bisnis, D. A. N., & Ciputra, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Citra*. 11(2), 155–162.
- Purwandani, D., & Sutarsih, C. (n.d.). *Pengaruh Terhadap*. 80–90.
- Raspatingrum, L. (2007). *Kepada Pengelola Pendidikan Bahwa Perubahan Situasi Yang Belangsung Sangat Cepat Ini Menuntut Administrator Pendidikan Untuk Mempersiapkan Diri Agar Dapat Lebih Antisipatif Terhadap Peningkatan Ekspektasi Masyarakat Terhadap*. 1971.
- Reina, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Bina Nusantara. *Binus Business Review*, 3(1), 563.
<https://doi.org/10.21512/bbr.v3i1.1343>
- Salah, S., Syarat, S., & Memperoleh, G. (n.d.). *No Title*.

- Sallis, E. (1993). *Total Quality Management In Education*. Kogan.
- Sari, D. K. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Pada Madrasah Aliyah Al Falah Di Kota Jepara. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 18(1), 81–103.
- Sianturi, D. (2021). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Somantri, Ating. Muhibin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sosial, R. dan S. (2010). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2013b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sulhak, S., Firdaus, M., & HP, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 23–35. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.186>
- Sumaedi, S. (2011). *The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction. Management Science and Engineering* (Vol. 5, No).
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12.
<https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>
- Suryanto, S. dan. (2003). *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa.
- Susilo, H. A., Lie, D., Butarbutar, M., & Pendahuluan, A. (2015). *3-5-1-SM_dipakai*. 1(1), 14–21.
- Suyanto, M. A., Usu, I., & Moodoeto, M. J. (2019). *The Role of Service Quality on Building*

- Student Satisfaction. January.* <https://doi.org/10.5923/j.economics.20190901.03>
- Terhadap, M., Belajar, H., & Santika, D. (2013). *Dede Santika , 2016 PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP HASIL BELAJAR Universitas Pendidikan Indonesia / repository.upi.edu / perpustakaan.upi.edu.*
- Tirtodiharjo Kuswandi. (2004). *Cara mengukur Kepuasan Karyawan.* Elex Media, Jakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa.* Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra Gregorius. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa.* ANDI, Yogyakarta.
- Tse. O.K, dan P. e. W. (1988). *Models Of Consumer Satisfaction Formation: An Extesion.*
- Upinet, M. P. (2013). *KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA UPINET (Survey pada Mahasiswa UPI yang Menggunakan Upinet).*
- Widyatama &Supratty. (2018). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Winarsih, R. (2016). Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan ,. *Administrasi Pelayanan*, 19–55.
- Yuliana. (2020). Wellness and healthy magazine. *WELLNESS AND HEALTHY MAGAZINE*, 2(February), 187–192.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 11–12. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070393211001>