



Analisis Kualitas Jasa dalam Meningkatkan Pelayanan Pangkas Rambut Pandawa di Kecamatan Waringinkurung Kabupaten Serang

Muji Andala Putra^{1*}, Ahmad Lutfi Hamdani², Asrap³

^{1,2,3}Manajemen Operasional, Universitas Primagraha, Indonesia

E-mail: muzyandala68@gmail.com¹, hamdanilutfi782@gmail.com², asrap262@gmail.com³

Alamat: Komplek Griya Gemilang Sakti, Jl. Trip Jamaksari Nomor 1A Blok A1, Kaligandu,
Kec, Serang, Banten 42111

*Korespondensi penulis: muzyandala68@gmail.com

Abstract. *The barbershop business is a promising business, because the need for haircutting services is increasing. The barbershop business in Serang Regency itself is increasingly popular, including in Waringinkurung District, but not all barbershops in Waringinkurung District are visited by many consumers. Competition between barbershops lies in the quality of excellent service for consumers, the implementation of a quality service influences the development of consumer satisfaction. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data was obtained through direct interviews with barbershop owners and consumers. Then the data is analyzed through the stages of data reduction or simplification, data display/presentation, and drawing conclusions. The quality of service provided at the Pandawa barbershop in Wariginkurung District, Serang Regency is quite good, this can be seen from the efforts made such as prioritizing appearance, neatly arranged facilities, tools that are always ready to use and choosing a strategic location. The reliability and responsiveness of the barbershop can be seen from consumer assessments of the indicators of reliability, responsiveness, empathy and guarantees of the barbershop which are quite good. The quality of service in increasing the satisfaction of barber service users according to an Islamic perspective in Waringinkurung District, Serang Regency is still low, this can be seen from the fact that there are still barbershops that provide hair styles.*

Keywords: *Service Quality, Improving Service, Haircut.*

Abstrak. Usaha pangkas rambut merupakan bisnis yang menjanjikan, karena kebutuhan akan jasa potong rambut atau semakin meningkat. Usaha pangkas rambut di Kabupaten Serang sendiri semakin marak termasuk di Kecamatan Waringinkurung, namun tidak semua pangkas rambut di Kecamatan Waringinkurung banyak dikunjungi oleh konsumen. Persaingan antar pangkas rambut terdapat pada kualitas layanan prima bagi konsumen, penerapan suatu jasa yang berkualitas mempengaruhi perkembangan kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara langsung kepada pemilik pangkas rambut dan konsumen. Kemudian data dianalisis melalui tahapan Reduksi data atau penyederhanaan, Paparan/sajian data (*Data Display*), dan Penarikan kesimpulan. Kualitas pelayanan yang diberikan di pangkas rambut Pandawa di Kecamatan Wariginkurung Kabupaten Serang cukup baik, hal ini terlihat dari usaha yang dilakukan seperti mengutamakan penampilan, sarana yang tertata rapih, alat-alat yang selalu siap pakai dan pemilihan tempat yang strategis. Keandalan dan ketanggapan dari pangkas rambut terlihat dari penilaian konsumen terhadap indikator keandalan, ketanggapan, empati dan jaminan dari pangkas rambut yang cukup baik. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa pangkas rambut menurut persepektif Islam di Kecamatan Waringinkurung Kabupaten Serang masih rendah, hal ini terlihat dari masih adanya Pangkas rambut yang melayani model rambut.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Meningkatkan Pelayanan, Pangkas Rambut.

1. LATAR BELAKANG

Dalam industri jasa, kualitas layanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Usaha jasa pangkas rambut merupakan salah satu sektor bisnis yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan, mengingat keberhasilan bisnis ini sangat bergantung pada pengalaman pelanggan. Pelanggan tidak hanya mengharapkan hasil potongan rambut yang sesuai dengan keinginan, tetapi juga layanan yang ramah, cepat, dan nyaman.

Pangkas Rambut Pandawa yang berlokasi di Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, merupakan salah satu usaha jasa yang cukup dikenal masyarakat setempat. Dengan persaingan yang semakin ketat di sektor ini, Pangkas Rambut Pandawa perlu terus meningkatkan kualitas jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Selain itu, pelanggan saat ini cenderung lebih kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima.

Namun, berdasarkan pengamatan awal dan masukan pelanggan, terdapat beberapa tantangan dalam pelayanan di Pangkas Rambut Pandawa. Beberapa pelanggan mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama pada jam sibuk, keterbatasan fasilitas fisik, serta variasi gaya potong rambut yang dirasa masih kurang inovatif. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Kerangka **SERVQUAL** (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), dapat digunakan untuk menganalisis kualitas jasa di Pangkas Rambut Pandawa. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan dalam setiap dimensi, usaha ini dapat menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggali secara mendalam pengalaman dan harapan pelanggan serta strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Pangkas Rambut Pandawa dalam meningkatkan daya saing di pasar lokal dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Hasil studi yang dilakukan melalui wawancara pada pemilik pangkas rambut pandawa pada bulan Desember 2024 diperoleh data bahwa usaha *pangkas rambut* di wilayah Kecamatan Waringinkurung. Kemudian dari hasil observasi penulis dan wawancara kepada pemilik *pangkas rambut Pandawa* didapatkan informasi bahwa dalam sehari rata-rata pelanggan yang melakukan cukur rambut sebanyak 10-20 orang (Yogo). Responden mengatakan bahwa selama ini persaingan semakin ketat, banyaknya bermunculan usaha di wilayah Waringinkurung membuat pelanggan beralih ke tempat lain. Dari adanya hal ini

responden mengaku kondisi demikian mengurangi pendapatannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, responden berpendapat telah melakukan upaya-upaya seperti memodifikasi lingkungan.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada 3 orang pelanggan dari pangkas rambut pandawa. Dari hasil wawancara kepada 3 orang tersebut terkait dengan sarana, pelayanan dan kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Penilaian pengguna jasa terhadap sarana, pelayanan dan kepuasan

Pangkas rambut pandawa	Sarana		Pelayanan		Kepuasan	
	Baik	Tidak	Baik	Tidak	Puas	Tidak
Fakih		√	√		√	
Uloh	√		√		√	
Iyan	√		√		√	

Sarana yang tersedia di pangkas rambut pandawa seperti sarana parkir yang cukup aman, papan plang nama pangkas rambut pandawa yang mudah dibaca, alat untuk cuci rambut, kain penutup badan yang bersih, speaker musik dan kipas angin yang tertata dengan rapih. Pelayanan yang diberikan seperti, cat rambut, pijat dan cuci rambut.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan tingkat di mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas jasa melalui lima dimensi utama, yaitu:

- 1) **Tangibles (Bukti Fisik):** Penampilan fasilitas, perlengkapan, karyawan, dan komunikasi.
- 2) **Reliability (Keandalan):** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
- 3) **Responsiveness (Ketanggapan):** Kesiediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
- 4) **Assurance (Jaminan):** Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan.
- 5) **Empathy (Empati):** Kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Model ini menjadi dasar untuk mengevaluasi bagaimana pelanggan memandang kualitas layanan yang diterima.

Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi kualitas jasa yang sesuai atau melampaui harapan mereka. Dalam bisnis pangkas rambut seperti Pandawa, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:

- 1) **Keterampilan tukang pangkas rambut.**
- 2) **Ketersediaan fasilitas pendukung seperti kebersihan tempat, kenyamanan ruang tunggu, dan peralatan yang digunakan.**
- 3) **Interaksi personal dengan pelanggan.**

Menurut Kotler dan Keller (2016), pelanggan yang puas cenderung menjadi loyal dan merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang berpengaruh pada peningkatan pendapatan bisnis.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa

Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas jasa di bidang pangkas rambut antara lain:

- 1) **Keahlian dan Pengalaman Tukang Pangkas:** Tingkat profesionalisme dalam memahami kebutuhan pelanggan.
- 2) **Inovasi Layanan:** Penambahan layanan seperti pijat kepala, cuci rambut, atau paket perawatan rambut lainnya.
- 3) **Fleksibilitas dan Ketepatan Waktu:** Jadwal layanan yang fleksibel dan efisien.
- 4) **Harga yang Kompetitif:** Penyesuaian harga dengan kualitas layanan yang diberikan.
- 5) **Feedback Pelanggan:** Mendengarkan masukan pelanggan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan

Beberapa langkah strategis yang dapat diterapkan oleh Pangkas Rambut Pandawa untuk meningkatkan kualitas layanan:

- 1) **Pelatihan dan Pengembangan Karyawan:** Memberikan pelatihan rutin tentang teknik pangkas rambut dan layanan pelanggan.
- 2) **Pengelolaan Fasilitas:** Menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat agar sesuai dengan harapan pelanggan.
- 3) **Peningkatan Komunikasi:** Mendengarkan kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai.
- 4) **Promosi dan Peningkatan Brand Awareness:** Menggunakan media sosial untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.

- 5) **Penerapan Teknologi:** Menerapkan sistem reservasi online untuk kenyamanan pelanggan.

Relevansi Penelitian

Studi ini penting dilakukan untuk memahami hubungan antara kualitas jasa dan peningkatan layanan di Pangkas Rambut Pandawa. Hasilnya diharapkan dapat menjadi panduan untuk meningkatkan daya saing usaha dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan di Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan jenis penelitian **studi kasus**. Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan harapan pelanggan serta strategi manajemen Pangkas Rambut Pandawa dalam meningkatkan kualitas layanan.

Lokasi dan Subjek Penelitian

1) Lokasi Penelitian:

Penelitian dilakukan di Pangkas Rambut Pandawa, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang.

2) Subjek Penelitian:

Subjek penelitian meliputi:

- a. Pemilik usaha Pangkas Rambut Pandawa.
- b. Karyawan yang bertugas sebagai tukang pangkas rambut.
- c. Pelanggan tetap dan pelanggan baru sebagai informan kunci.

Informan dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, di mana hanya individu yang memiliki pengalaman langsung dengan layanan Pangkas Rambut Pandawa yang dijadikan narasumber.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik:

1) Wawancara Mendalam:

- a. Wawancara semi-terstruktur dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan untuk memahami dimensi kualitas jasa dan tantangan yang dihadapi.

- b. Pertanyaan difokuskan pada pengalaman pelanggan, persepsi terhadap layanan, dan harapan mereka terhadap peningkatan kualitas.
- 2) **Observasi Partisipatif:**
 - a. Mengamati langsung aktivitas di Pangkas Rambut Pandawa, termasuk proses pelayanan, interaksi karyawan dengan pelanggan, dan kondisi fisik tempat usaha.
 - 3) **Dokumentasi:**
 - a. Mengumpulkan data sekunder, seperti ulasan pelanggan di media sosial, catatan operasional usaha, dan foto fasilitas fisik di lokasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan:

1) Panduan Wawancara:

Panduan wawancara disusun berdasarkan lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL:

- a. **Tangibles (Bukti Fisik):** Bagaimana pelanggan menilai fasilitas dan peralatan di tempat.
- b. **Reliability (Keandalan):** Kesesuaian hasil layanan dengan harapan pelanggan.
- c. **Responsiveness (Ketanggapan):** Kecepatan dan kesigapan karyawan dalam merespons kebutuhan pelanggan.
- d. **Assurance (Jaminan):** Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap keterampilan dan sikap profesional karyawan.
- e. **Empathy (Empati):** Kepedulian karyawan terhadap kebutuhan spesifik pelanggan.

2) Lembar Observasi:

Digunakan untuk mencatat kondisi fisik, pola interaksi, dan suasana layanan di tempat.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui langkah-langkah berikut:

1) Reduksi Data:

- a. Menyaring dan menyederhanakan data wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Membuat kategori berdasarkan lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL.

2) Penyajian Data:

- a. Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks untuk mempermudah interpretasi.

3) Penarikan Kesimpulan:

- a. Mengidentifikasi tema-tema utama dari data yang dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian.
- b. Menyimpulkan strategi peningkatan layanan berdasarkan masukan pelanggan dan pengamatan langsung.

Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi:

1) Triangulasi Sumber:

Membandingkan data yang diperoleh dari wawancara pemilik, karyawan, dan pelanggan untuk memastikan konsistensi informasi.

2) Triangulasi Metode:

Memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperkuat temuan.

3) Member Check:

Mengonfirmasi hasil wawancara dengan informan untuk memastikan interpretasi data sesuai dengan maksud mereka.

Prosedur Penelitian

Penelitian dilakukan melalui tahapan berikut:

1) Tahap Persiapan:

- a. Menyusun panduan wawancara dan lembar observasi.
- b. Mengurus izin penelitian kepada pemilik Pangkas Rambut Pandawa.

2) Pengumpulan Data:

- a. Melakukan wawancara mendalam dengan informan.
- b. Melakukan observasi langsung di lokasi usaha.
- c. Mengumpulkan dokumen terkait, seperti foto fasilitas atau catatan operasional.

3) Pengolahan Data:

- a. Mentranskrip hasil wawancara.
- b. Mengorganisasi data observasi dan dokumentasi.

4) Penyajian dan Analisis Data:

- a. Menyajikan data dalam bentuk deskripsi naratif berdasarkan dimensi SERVQUAL.

5) Penarikan Kesimpulan:

- a. Menyusun rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan melalui wawancara kepada Yogo sebagai pemilik *pangkas rambut pandawa* di wilayah Waringinkurung Kabupaten Serang. Selain wawancara, data juga dilengkapi dengan data observasi yang diperkuat dengan dokumentasi berupa photo dan arsip yang ada.



Gambar 1

Gambaran Umum Pangkas Rambut Pandawa

Pangkas Rambut Pandawa merupakan usaha jasa pangkas rambut yang telah beroperasi di Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, selama beberapa tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan:

- 1) Tempat ini melayani pelanggan dari berbagai kelompok usia, dengan mayoritas pelanggan adalah laki-laki.
- 2) Usaha ini dikenal dengan harga yang terjangkau dan pelayanan yang ramah, namun masih menghadapi tantangan dalam menghadapi antrean panjang pada jam sibuk.

Analisis Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

1) Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles mencakup aspek fasilitas fisik, alat pangkas rambut, dan tampilan tempat usaha. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan:

a. Kelebihan:

- a) Kebersihan tempat cukup terjaga, terutama di area potong rambut dan ruang tunggu.
- b) Penampilan tukang pangkas rambut rapi dan profesional.

b. Kekurangan:

- a) Pelanggan mengusulkan penambahan fasilitas seperti AC atau kipas angin untuk meningkatkan kenyamanan.
- b) Peralatan seperti gunting dan mesin cukur perlu diperbarui secara berkala agar lebih efisien.

2) Reliability (Keandalan)

Keandalan mencakup kemampuan pangkas rambut memberikan layanan yang konsisten dan sesuai harapan. Temuan penelitian menunjukkan:

a. Kelebihan:

- a) Tukang pangkas rambut mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan baik, seperti jenis potongan rambut yang diinginkan.

b. Kekurangan:

- a) Beberapa pelanggan merasa jadwal layanan tidak selalu tepat waktu, terutama saat antrean penuh.

3) Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan mencakup kesediaan karyawan merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat. Berdasarkan wawancara:

a. Kelebihan:

- a) Tukang pangkas rambut selalu berusaha ramah dan sigap terhadap pelanggan yang datang.

b. Kekurangan:

- a) Ketanggapan menurun pada jam sibuk, karena jumlah tukang pangkas yang terbatas.

4) Assurance (Jaminan)

Jaminan mencakup rasa percaya yang diberikan karyawan kepada pelanggan melalui keterampilan dan sikap profesional. Hasil penelitian menunjukkan:

a. Kelebihan:

- a) Pelanggan merasa puas dengan keahlian tukang pangkas rambut dalam memberikan hasil potongan yang sesuai keinginan.

b. Kekurangan:

- a) Pelanggan mengharapkan tukang pangkas rambut mendapatkan pelatihan tambahan untuk memperluas variasi gaya potongan.

5) Empathy (Empati)

Empati mencakup perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan wawancara:

a. Kelebihan:

- a) Tukang pangkas rambut selalu berusaha mendengarkan preferensi pelanggan dan memberikan saran yang sesuai.

b. Kekurangan:

- a) Pelanggan mengusulkan layanan tambahan, seperti konsultasi perawatan rambut atau penyediaan produk perawatan rambut di tempat.

Temuan Utama dan Tantangan

1) Keunggulan Layanan

- a. Pelanggan merasa nyaman dengan suasana ramah yang diciptakan oleh tukang pangkas rambut.
- b. Lokasi usaha yang strategis di pusat kecamatan memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan.

2) Tantangan Layanan

- a. Waktu tunggu yang cukup lama pada jam sibuk menjadi salah satu keluhan utama pelanggan.
- b. Fasilitas fisik dan alat pangkas rambut perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik.

Strategi Peningkatan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, pemilik, dan karyawan, strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas jasa adalah:

1) Penambahan Fasilitas:

- a. Menambah kipas angin atau AC untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.
- b. Memperbarui alat pangkas rambut secara berkala agar lebih higienis dan efisien.

2) Manajemen Waktu:

- a. Mengatur jadwal layanan dengan lebih baik, misalnya melalui sistem reservasi online atau sistem nomor antrean.
- b. Menambah jumlah tukang pangkas rambut pada jam sibuk.

3) Pelatihan Karyawan:

- a. Memberikan pelatihan teknik potong rambut terbaru untuk meningkatkan variasi gaya yang dapat ditawarkan.
- b. Memberikan pelatihan terkait pelayanan pelanggan agar interaksi dengan pelanggan lebih maksimal.

4) Diversifikasi Layanan:

- a. Menawarkan layanan tambahan, seperti cuci rambut, pijat kepala, atau penjualan produk perawatan rambut.
- b. Memberikan diskon atau promosi pada hari-hari tertentu untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa di Pangkas Rambut Pandawa memiliki keunggulan dalam dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy). Namun, ada kebutuhan untuk meningkatkan dimensi bukti fisik (tangibles) dan ketanggapan (responsiveness) agar lebih memenuhi harapan pelanggan. Implementasi strategi yang diusulkan dapat meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis lokal.

5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan di *pangkas rambut pandawa* di Kecamatan Waringinkurung Kabupaten Serang cukup baik, hal ini terlihat dari usaha yang dilakukan seperti mengutamakan penampilan, sarana yang tertata rapih, alat-alat yang selalu siap pakai dan pemilihan tempat yang strategis. Keandalan dan ketanggapan dari *pangkas rambut* terlihat dari penilaian konsumen terhadap indikator keandalan, ketanggapan, dan jaminan dari *pangkas rambut* yang cukup baik, sehingga secara keseluruhan konsumen merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kombinasi (mix methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.