

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI INTERNASIONAL
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BALAI
KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan (S1)



Oleh:

Dias Retyaningrum

KPP 2401550

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2026**

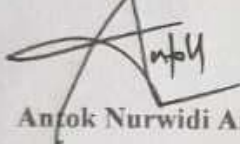
NASKAH PUBLIKASI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN VAKSINASI INTERNASIONAL
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BALAI
KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:
Dias Retyaningrum
KPP 2401550

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **28 FEBRUARI 2026**

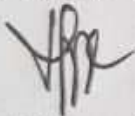
Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji



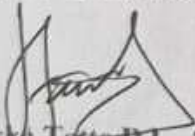
Antok Nurwidi Antara, S.Kep.NS.M.Kep.

Penguji I / Pembimbing Utama



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.

Penguji II / Pembimbing Pendamping

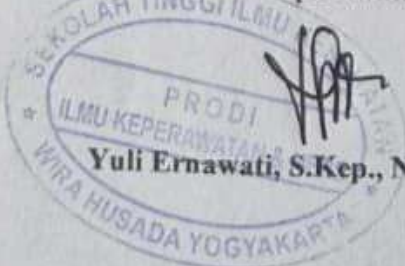


Fransiska Tarto D.L., S. Kep., Ns., M.Kes.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

Yogyakarta, **28 FEBRUARI 2026**

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana


Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.

Hubungan Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta

Dias Retyaningrum¹, Yuli Ernawati², Fransiska Tatto Dua Lembang.³

1: Mahasiswa Program Prodi Sarjana Keperawatan, 2: Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada,

3: Dosen Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Wira Husada

Email : stikeswirausadajogja@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Mobilitas perjalanan internasional berpotensi meningkatkan risiko penyebaran penyakit menular seperti *meningitis meningococcus*, *yellow fever*, dan *poliomyelitis*. Pelayanan vaksinasi internasional berperan penting dalam upaya pencegahan, sehingga kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas II Yogyakarta. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 60 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan dan kuesioner dengan skala *Likert* untuk kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Rank Spearman. **Hasil:** Hasil analisis menunjukkan seluruh responden (100%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi dan memiliki tingkat kepuasan dalam kategori tinggi (100%). Uji korelasi Spearman memperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,961 dengan nilai signifikansi (p -value) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan dan sangat kuat dengan arah positif antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, vaksinasi internasional, SERVQUAL.

*Association of International Vaccination Service Quality with Patient Satisfaction
at the Class II Health Quarantine Center Yogyakarta*

Dias Retyaningrum¹, Yuli Ernawati², Fransiska Tatto Dua Lembang.³

1 : Undergraduate Nursing Study Program Students, 2 Lecturer, Undergraduate Nursing Program, STIKES Wira Husada,,

3 : Lecturer, Undergraduate Nursing Program, STIKES Wira Husada

Email : stikeswirahusadajogja@gmail.com

ABSTRACT

Background: International travel mobility has the potential to increase the risk of transmission of infectious diseases such as meningococcal meningitis, yellow fever, and poliomyelitis. International vaccination services play an important role in prevention efforts; therefore, good service quality is required to achieve patient satisfaction. **Objective:** This study aims to determine the relationship between the quality of international vaccination services and the level of patient satisfaction at the Class II Health Quarantine Center (Balai Kekarantinaan Kesehatan/BKK) of Yogyakarta. **Methods:** This research employed an analytical quantitative approach with a cross-sectional design. A sample of 60 respondents was obtained using accidental sampling. The SERVQUAL questionnaire was used to measure service quality, and a Likert-scale questionnaire was used to measure patient satisfaction. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses with the Rank Spearman test. **Results:** The analysis showed that all respondents (100%) rated the service quality in the high category and reported a high level of satisfaction (100%). The Spearman correlation test obtained a correlation coefficient (r) of 0.961 with a significance value (p -value) of 0.000 ($p < 0.05$). **Conclusion:** There is a significant, very strong, and positive relationship between the quality of international vaccination services and the level of patient satisfaction at the Class II Health Quarantine Center Yogyakarta.

Keywords: service quality, patient satisfaction, international vaccination, SERVQUAL.

I. Pendahuluan

Mobilitas perjalanan internasional pada era globalisasi mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan mobilitas tersebut memberikan dampak positif dalam bidang ekonomi dan sosial, namun di sisi lain juga meningkatkan risiko penyebaran penyakit menular lintas negara. Beberapa penyakit yang berpotensi menyebar melalui perjalanan internasional antara lain meningitis meningokokus, yellow fever, dan poliomyelitis. Oleh karena itu, upaya pencegahan melalui vaksinasi internasional menjadi sangat penting bagi pelaku perjalanan internasional.

Di Indonesia, pelayanan vaksinasi internasional dilaksanakan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) sebagai bagian dari upaya pencegahan masuk dan keluarnya penyakit menular lintas negara. Pelayanan vaksinasi internasional tidak hanya berfungsi sebagai tindakan pencegahan penyakit, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan kesehatan bagi masyarakat yang melakukan perjalanan ke luar negeri.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan karena menjadi salah satu penentu citra Instansi pelayanan Kesehatan (Irene Rosari Leba, dkk.,2022). Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Tjiptono & Chandra, 2019). Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dinilai baik oleh pasien..

Model SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut (Zeithaml et al., 2018). Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta.

II. Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional, yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di Klinik Vaksinasi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta pada bulan Januari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta.

Sampel penelitian berjumlah 60 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert lima poin. Pengumpulan data dilakukan dengan

memberikan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi Rank Spearman untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

III. Hasil

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang melakukan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Hasil penelitian meliputi karakteristik responden, analisis univariat, dan analisis bivariat.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Usia	16-25 tahun	5	8,3
		26-35 tahun	14	23,3
		36-45 tahun	11	18,3
		46-55 tahun	8	13,3
		>55 tahun	22	36,7
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	31	51,7
		Perempuan	29	48,3
3	Pendidikan Terakhir	SMA	21	35,0
		Diploma	10	16,7
		Sarjana	29	48,3
4	Pekerjaan	ASN/TNI/Polri	17	28,3
		wiraswasta	14	23,3
		karyawan swasta	13	21,7
		Pensiunan	7	11,7
		IRT	7	11,7
		Pelajar	2	3,3
5	Tujuan Vaksinasi	Umrah	53	88,3
		Pekerjaan	4	6,7

Studi	1	1,7
Berwisata	2	3,3
Total	60	100

Sumber: Data Primer (2026)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 22 responden (36,7%). Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 31 responden (51,7%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana sebanyak 29 responden (48,3%). Sedangkan berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai ASN/TNI/Polri sebanyak 17 responden (28,3%).

B. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan vaksinasi internasional dan tingkat kepuasan pasien.

1. Kualitas Pelayanan Vaksinasi Internasional

Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	60	100
Sedang	0	0
Rendah	0	0
Total	60	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh responden menilai kualitas pelayanan vaksinasi internasional dalam kategori tinggi sebanyak 60 responden (100%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi	60	100
Sedang	0	0

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rendah	0	0
Total	60	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh responden memiliki tingkat kepuasan pasien dalam kategori tinggi sebanyak 60 responden (100%).

C. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji korelasi Rank Spearman.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Spearman

Variabel	r	p-value
Kualitas pelayanan – Kepuasan pasien	0,961	0,000

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji korelasi Rank Spearman diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,961 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan sangat kuat antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi yang mendekati angka 1 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat sangat kuat dan positif, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksinasi internasional.

IV. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta berada pada kategori tinggi. Hal ini terlihat dari hasil analisis univariat yang menunjukkan bahwa seluruh responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien yang melakukan vaksinasi internasional.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dinilai baik oleh pasien.

Pada penelitian ini, tingginya penilaian kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain fasilitas pelayanan yang memadai, sikap petugas kesehatan yang ramah dan komunikatif, serta proses pelayanan yang cepat dan jelas. Fasilitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien selama proses pelayanan kesehatan. Selain itu, sikap petugas kesehatan yang ramah dan profesional juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksinasi internasional berada pada kategori tinggi. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Menurut Valarie A. Zeithaml, kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima.

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta telah mampu memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat

dilihat dari berbagai aspek pelayanan seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien, serta sikap petugas kesehatan yang ramah dan membantu pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,961 dan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat kuat dan positif. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksinasi internasional.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa Ramadhani (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan vaksinasi. Penelitian tersebut menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fanny Meylita Sihaloho (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, serta peningkatan komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan vaksinasi internasional tidak hanya berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap pelayanan kesehatan serta mendukung keberhasilan program pencegahan penyakit menular melalui vaksinasi internasional.

V. Simpulan dan Saran

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta berada pada kategori tinggi, dimana seluruh responden menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksinasi internasional di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Terdapat hubungan yang signifikan dan sangat kuat antara kualitas pelayanan vaksinasi internasional dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi $r = 0,961$ dan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan vaksinasi internasional.

B. Saran

1. Bagi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Yogyakarta
Diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan vaksinasi internasional melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat tetap terjaga.
2. Bagi Tenaga Kesehatan
Tenaga kesehatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta

memberikan informasi yang jelas kepada pasien agar pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti faktor komunikasi petugas kesehatan, waktu tunggu pelayanan, serta fasilitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Leba, I. R., Syarifah, N. Y., & Asda, P. (2022). Mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta. *Majalah Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Indonesia (MIKKI)*, 11(2).
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ramadhani, K. (2022). Hubungan mutu pelayanan vaksinasi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Bojong Nangka *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 120–128.
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45–52.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swarjana, I. K. (2022). *Konsep pengetahuan, sikap, perilaku, persepsi, stres, kecemasan, nyeri, dukungan sosial, kepatuhan, motivasi, kepuasan, pandemi COVID-19, akses layanan kesehatan*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- World Health Organization. (2022). *International travel and health*. <https://www.who.int/ith>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.