

Analisis *Physical Evidence* pada Rumah Sakit Hermina Pasteur Bandung

Ida Jalilah Fitria

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Manajemen Bisnis Islam, 40262, Indonesia
idhajalilah@stembil.ac.id

Indri Srikandi Sutisna

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Manajemen Bisnis Islam, 40262, Indonesia
indrikandi@gmail.com

Abstract

During the Covid-19 Pandemic, the hospital is certainly one of the institutions that is highly highlighted by the community, every activity and service carried out is always a benchmark for the success of the hospital in handling patient satisfaction, including facilities and infrastructure that are considered adequate by the patient. The sampling technique in this study is the survey method. Meanwhile. The analytical technique used is the descriptive analysis method. Respondents taken are visitors to Hermina Pasteur Hospital. This method is done by distributing questionnaires/questionnaires, documentation and interviews with sampling using iterations totaling 80 respondents. The CE on the dimensions of the Facility Exterior, Facility Interior and Other Tangible elements are in medium condition, meaning that the Facility Exterior, Facility Interior and Other Tangible elements owned by Hermina Pasteur Hospital are quite good.

Keywords: *physical evidence*

Abstrak

Pada saat Pandemi Covid-19, Rumah Sakit tentu menjadi salah satu institusi yang sangat disoroti oleh masyarakat, setiap aktivitas dan pelayanan yang dilakukan selalu menjadi tolak ukur keberhasilan Rumah Sakit dalam menangani Kepuasan Pasien tidak terkecuali sarana dan prasarana yang dianggap telah memadai oleh pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu metode survei. Sedangkan, tehnik analisis yang digunakan menggunakan metode analisis deskriptif Responden yang diambil yaitu adalah pengunjung Rumah Sakit Hermina Pasteur cara ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner / angket, dokumentasi dan wawancara dengan pengambilan sample menggunakan iterasi yang berjumlah 80 Responden. Hasil penelitian Kondisi *Physical Evidence* pada dimensi *Facility Exterior, Facility Interior and Other Tangible elements* berada dalam kondisi Sedang berarti bahwa *Facility Interior, Facility Exterior dan Tangible Element* yang dimiliki Rumah Sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik.

Kata Kunci: *physical evidence*

I. PENDAHULUAN

UU Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan seluruh penduduk untuk hidup sehat guna mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai investasi dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Untuk itu, seluruh lapisan masyarakat melakukan upaya kesehatan yang dapat dijangkau. Partisipasi masyarakat meningkatkan pemahaman, kesadaran dan perilaku masyarakat dalam bidang kesehatan.

Rumah Sakit adalah institusi medis yang memberikan pelayanan kesehatan yang merata dengan mengutamakan upaya pengobatan dan rehabilitasi penyakit, selaras dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit di lingkungan rujukan yang dilaksanakan secara terpadu dan dapat dimanfaatkan untuk pelatihan staf peneliti. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh meliputi pelayanan promosi, pencegahan, pengobatan dan rehabilitasi, pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Catatan Kesehatan Indonesia tahun 2016 menunjukkan adanya peningkatan jumlah Rumah Sakit di Indonesia dari tahun 2013 ke tahun 2016. Jumlah Rumah Sakit pada tahun 2013 sebanyak 2.228 dan meningkat menjadi 2.601 pada tahun 2016. Pada tahun 2016, jumlah Rumah Sakit di Indonesia meliputi 2,06 Rumah Sakit umum (RSU) dan 555 Rumah Sakit khusus (RSK). Jelas bahwa Rumah Sakit Indonesia menghadapi persaingan yang ketat dan manajer Rumah Sakit pasti akan mulai beralih ke pemasaran dengan harapan dapat menjawab tantangan tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan individu dan kelompok dalam masyarakat dengan menciptakan, menyediakan, dan mempertukarkan barang dan jasa secara bebas melalui aktivitas seperti desain layanan, penetapan harga / penetapan harga, komunikasi, promosi, dan penyediaan. Ini adalah proses sosial untuk mencoba mendapatkan apa yang Anda inginkan. Ruang untuk memberikan layanan dengan alat yang disebut bauran pemasaran.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, setiap bisnis harus memahami dan menangkap kebutuhan pasien sekarang. Banyak jenis produk dan layanan ditawarkan pada pasien membuat pasien Rumah Sakit lebih menyaring dalam memilih produk dari produsen yang memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan. Pengunjung dan pasien menggunakan atau mengalami fasilitas Rumah Sakit baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Dalam *marketing*, ada banyak upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen, termasuk upaya *marketing mix* dengan bukti fisik.

Rumah Sakit Hermina Pasteur yang awalnya adalah Rumah Sakit ibu dan anak sekarang bertransformasi menjadi Rumah Sakit umum dimana pelayanan tidak hanya dikhususnya untuk ibu dan anak saja tetapi juga meluas untuk pelayanan lain, Rumah Sakit Hermina juga terus melakukan perbaikan dan pergantian setiap fasilitas fisik yang ada agar pengunjung merasa nyaman bukan hanya pasien tetapi juga keluarga pasien yang sedang menunggu.

Pada saat Pandemi seperti sekarang ini tentu Rumah Sakit menjadi sangat mencolok dibandingkan dengan lembaga lain, dimana masyarakat tentu akan menilai setiap hal dalam Rumah Sakit yang paling terlihat dan paling mudah disorot adalah bukti fisik yang dimiliki oleh Rumah Sakit tersebut.

Peneliti juga mengambil data pada Rumah Sakit Hermina Pasteur yang menunjukkan bahwa masih adanya *complaint* dari pengunjung tentang Bukti fisik yang dimiliki Rumah Sakit Hermina, data tertinggi yaitu data *complaint* tentang AC yang dimiliki Rumah Sakit Hermina terkadang tidak berfungsi (Kurang dingin) dengan banyaknya *complaintt* 11 orang jika terus didiamkan maka jumlah *complaint* akan makin banyak dan tidak menutup kemungkinan citra Rumah Sakit Herina Pasteur akan berkurang.

Berdasarkan Latar belakang masalah yang ada penulis tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran Bukti Fisik yang ada di Rumah Sakit Hermina Pasteur dari ketiga Dimensi yaitu Fasilitas *Exterior*, *Interior* dan *Other Tangible*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Physical Evidence

"*Physical Evidence* (sarana fisik) ini merupakan suatu hal yang secara turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang di tawarkan." Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Hurriyati (2010:63)

Unsur-unsur yang termasuk dalam proposal fisik meliputi lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, ikon, warna, dan unsur-unsur lain yang terkait dengan layanan yang diberikan seperti tiket, sampul, label, dll.

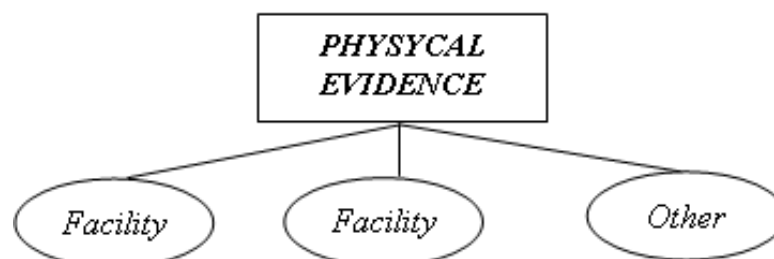
Menurut Lovelock dan Wright (2012: 28), perusahaan melalui staf pemasarannya menggunakan tiga cara untuk mengelola bukti fisik strategis, yaitu sebagai berikut.

1. *An attention-creating Medium*. Perusahaan jasa membedakan diri dari pesaing mereka dan membuat fasilitas mereka semenarik mungkin untuk menarik pelanggan dari target pasar mereka. Tahun
2. *As a message-creating medium*. Gunakan simbol atau istilah untuk menyampaikan informasi yang mendalam kepada publik tentang spesifikasi kualitas produk atau layanan. Tahun
3. *An effect-creating medium*. Sebuah media yang menghasilkan efek seragam dengan warna, pola, suara dan gaya untuk menciptakan sesuatu yang berbeda dari produk dan layanan yang ditawarkan.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013: 278) dalam Hendrawan (2021), ada 3 aspek utama dalam bukti fisik, yaitu bagian luar bangunan, bagian dalam bangunan dan elemen berwujud lainnya.

Selanjutnya masing-masing dimensi dibagi lagi menjadi beberapa bagian tambahan, yaitu sebagai berikut:

1. **Facility Exterior** adalah fasilitas yang terlihat dari luar sehingga pengunjung dapat mengamati secara langsung keadaan sekitar usaha atau bangunan. Bagian luar instalasi dapat berupa:
 - a. *Exterior design*, yaitu desain atau gambar atau tampilan eksterior suatu bangunan, termasuk dekorasinya.
 - b. *Exterior signage*, adalah semua jenis grafik visual yang dibuat untuk menampilkan informasi untuk objek tertentu di luar bangunan.
 - c. *Parking*, adalah suatu area atau lahan atau tempat yang dapat digunakan sebagai tempat persinggahan oleh pemilik, karyawan, atau pengunjung tertentu.
 - d. *Landscape*, khususnya lanskap yang mengelilingi suatu bangunan atau area tertentu.
 - e. *Surrounding environmen*, khususnya keadaan di sekitar suatu bangunan, dapat berupa kondisi cuaca, kondisi atmosfer, kondisi akustik, dan kondisi alam.
2. **Facility Interior** adalah fasilitas yang terlihat pada saat tamu memasuki interior bangunan. Bagian dalam fasilitas dapat berupa:
 - a. *Interior design*, khususnya desain atau gambar atau tampilan suatu bangunan, termasuk dekorasinya.
 - b. *Equipment*. Peralatan, yaitu, perangkat apa pun yang digunakan untuk memudahkan orang menyelesaikan sesuatu.
 - c. *Interior signage*, adalah semua jenis grafik visual yang dibuat untuk menampilkan informasi untuk objek tertentu dalam sebuah
 - d. *Air quality/temperature* yaitu kondisi udara di dalam ruangan
 - e. *Sound/music/scene/lighting*, yaitu kemungkinan kondisi sekitar
3. **Other Tangible Element** dalah bentuk fisik lain yang terlihat dan dapat digunakan sebagai penguat bagi bentuk fisik lainnya. Harta berwujud lainnya dapat berupa:
 - a. Business card, adalah kartu identitas yang dapat digunakan sebagai identitas seseorang
 - b. Stationery, merupakan alat yang dapat digunakan.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka pemikiran, dapat dijelaskan hipotesisnya adalah :

1. Menurut Persepsi Pengunjung, *Facility Exterior* di Rumah Sakit Hermina Pasteur Kurang baik.
2. Menurut Persepsi Pengunjung, *Facility Interior* di Rumah Sakit Hermina Pasteur Kurang baik.
3. Menurut Persepsi Pengunjung, *Other Tangible* di Rumah Sakit Hermina Pasteur Kurang baik.

III. METODE PENELITIAN

Metode deskriptif dilakukan pada penelitian dengan pendekatan kuantitatif, sample penelitian sebanyak 80 responden dengan total populasi yang dihitung dengan menggunakan rumus literasi. Menurut Bogdan dalam Yeke, (2012:50) “analisis data adalah proses mencari dan menyusun sistematis data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif. analisis dilakukan untuk menjelaskan bagaimana situasi aktual di Rumah Sakit Hermina Pasteur berkaitan dengan *Physical Evidence*.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis data Responden dari 80 orang terlihat bahwa mayoritas yang mengisi kuesioner adalah Laki-laki dengan usia 20-30 tahun berpendidikan terakhir adalah SMA sederajat, dimana Responden adalah keluarga pasien yang sedang mengurus atau menunggu pasien berobat.

Berikut adalah rekap analisis deskripsi dari ketiga dimensi *Physical Evidence* diantaranya *Facility Interior*, *Facility Exterior* dan *Tangible.Element*.

Tabel 1. Rekap total skor dimensi *Facility Exterior*

Indikator	Total bobot	Persentase	Kategori
<i>Exterior design</i> (bentuk bangunan dari luar)	180	75%	Sedang
<i>Exterior Signage</i> (tampilan informasi diluar gedung)	178	74%	Sedang
<i>Parking</i> (Area Parkir)	168	70%	Sedang
<i>Landscape</i> (Pemandangan sekitar Gedung)	206	86%	Tinggi
<i>Surrounding environment</i> (keadaan Lingkungan Sekitar gedung)	182	76%	Sedang
Total	914	100%	
Rata-rata	182.8	76%	Sedang

Sumber: Data olahan, 2022

Berdasarkan Tabel diatas yaitu tentang total skor Dimensi *Facility Exterior* terlihat bahwa total seluruh indikator adalah 914 dengan rata-rata 182,8 yang berada pada rentang 133-185 dengan kategori Sedang, Hal ini menunjukkan bahwa *Facility Exterior* yang ada di Rumah Sakit Hermina Bandung sudah cukup baik menurut responden walau penilaiannya belum optimal, dari tabel diatas juga terlihat bahwa indikator paling rendah adalah indikator Parking (Area parkir) dengan total skor 168 dan presentase 70% sedangkan indikator yang memiliki total skor tertinggi adalah indikator Landscape (Pemandangansekitar gedung) dengan total skor 206 dan presentase 86%.

Tabel 2. Rekap total skor dimensi Facility Interior

Indikator	Total bobot	Persentase	Kategori
<i>Interior design</i> (Tampilan bangunan dari dalam)	183	76%	Sedang
<i>Equipment</i> (Perlengkapan)	174	73%	Sedang
<i>Interior Signage</i> (Informasi di dalam gedung)	166	69%	Sedang
<i>Layout</i> (Tata Letak)	202	84%	Tinggi
<i>Air quality/temperature</i>	200	83%	Tinggi
<i>Sound/musik/lighting</i>	163	68%	Sedang
Total	1088	100%	
Rata-rata	181.3	76%	Sedang

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel diatas yaitu tentang total skor Dimensi *Facility Interior* terlihat bahwa total seluruh indikator adalah 1088 dengan rata-rata 181,3 yang berada pada rentang 133-185 dengan kategori Sedang, Hal ini menunjukkan bahwa *Facility Interior* yang ada di Rumah Sakit Hermina Bandung sudah cukup baik menurut responden walau penilaiannya belum optimal, dari tabel diatas juga terlihat bahwa indikator paling rendah adalah indikator Sound/Music/Lighting dengan total skor 163 dan presentase 68% sedangkan indikator yang memiliki total skor tertinggi adalah indikator Layout (Tata letak) dengan total skor 202 dan presentase 84%

Tabel 3. Rekap total skor dimensi Other Tangible

Indikator	Total bobot	Persentase	Kategori
<i>Business cards</i> (Kartu Nama)	174	73%	Sedang
<i>Stationery</i> (Alat-alat Tulis)	172	72%	Sedang
<i>Billing statements</i> (Struk Penagihan)	191	80%	Tinggi
<i>Reports</i> (Laporan)	172	72%	Sedang
<i>Employee dress</i> (Pakaian pegawai)	183	76%	Sedang
<i>Uniforms</i> (kesamaan Seragam)	190	79%	Tinggi

Indikator	Total bobot	Persentase	Kategori
<i>Brochures</i> (Brosur)	193	80%	Tinggi
<i>Web pages</i> (Halaman Web)	196	82%	Tinggi
Total	1471	100%	
Rata-rata	183.875	77%	Sedang

Sumber : Data Olahan, 2022

Berdasarkan Tabel diatas yaitu tentang total skor Dimensi *Other Tangible* terlihat bahwa total seluruh indikator adalah 1471 dengan rata-rata 183,875 yang berada pada rentang 133-185 dengan kategori Sedang, Hal ini menunjukkan bahwa *Other Tangible* yang ada di Rumah Sakit Hermina Bandung sudah cukup baik menurut responden walau penilaiannya belum optimal, dari tabel diatas juga terlihat bahwa indikator paling rendah adalah indikator Bussines Card (Kartu nama) dan Report (Laporan) dengan total skor 172 dan presentase 72% sedangkan indikator yang memiliki total skor tertinggi adalah indikator Web Pages (Halaman Web) dengan total skor 196 dan presentase 82%. Dari 18 item pernyataan tersebut yang dikembangkan dari 3 dimensi dapat kita simpulkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4. Skor Total Variabel *Physical Evidence*

No	Indikator	Rata-rata Skor	Persentase	Kategori
1	<i>Facility Exterior</i>	182.80	76%	Sedang
2	<i>Facility Interior</i>	181.33	76%	Sedang
3	<i>Other Tangible</i>	183.88	77%	Sedang
	Total	548.01	100%	
	Rata-rata	182.67	76%	Sedang

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa Skor total dari ketiga dimensi adalah 182,67 dengan presentase 76% dan berada dalam rentang 133-185 dan kategori Sedang, *Other Tangible* adalah dimensi dengan rata-rata skor paling tinggi menurut responden dengan rata-rata skor 183,88, walau demikian penilaian tersebut masih berada pada rentang 133-185 dengan kategori sedang, sedangkan *Facility Interior* meminili penilaian paling rendah yaitu 182,8 dengan kategori Sedang kemudian untuk dimensi *Facility Exterior* memiliki rata-rata skor 181,33, ketiga dimensi memiliki penilaian yang sedang oleh responden, hal ini berarti bahwa menurut responden *Physical Evidence* atau bukti fisik yang dimiliki dan dikelola oleh Rumah Sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik.

Berdasarkan pengujian Validitas dan Reliabilitas pada hasil penelitian dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan dalam penelitian telah terbukti Valid dan Variabel *Physical Evidence* dinyatakan Reliable, yang artinya bahwa data dalam penelitian ini sudah dinyatakan sah dan Layak untuk dijadikan acuan penelitian.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah menganalisis dan membahas hasil penelitian ini, berdasarkan identifikasi masalah dan tujuan penelitian yang diusulkan, berikut kesimpulan dan saran yang dapat dibuat.

1. Kondisi *Physical Evidence* pada dimensi *Facility Exterior* berada dalam kondisi Sedang berarti bahwa *Facility Exterior* yang dimiliki Rumah Sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik.
2. Kondisi *Physical Evidence* pada dimensi *Facility Interior* berada dalam kondisi Sedang berarti bahwa *Facility Interior* yang dimiliki Rumah Sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik..
3. Kondisi *Physical Evidence* pada dimensi *Other Tangible* berada dalam kondisi Sedang berarti bahwa *Other Tangible* yang dimiliki Rumah Sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mencoba membuat saran yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Hermina Pasteur, yang bersangkutan dengan *Physical Eviden*, khususnya pada dimensi *Facility Exterior*, *Facility Interior* dan *Other Tangible* saran juga untuk penelitian selanjutnya agar hasil yang diperoleh lebih optimal.

1. *Physical Evidence* dengan dimensi *Facility Exterior* di Rumah Sakit Hermina Pasteur berada dalam kategori Sedang yang berarti secara umum fasilitas fisik berupa fasilitas diluar ruangan yang dimiliki Rumah Sakit Hermina Pasteur sudah cukup baik dan harus diperhatikan, akan tetapi penilaian responden yang belum optimal disarankan agar pihak manajemen tetap meningkatkan *Facility Exterior* yang dimiliki Rumah Sakit Hermina Pasteur. begitu pula dengan *Facility Interior* dan *Other Tangible* yang memiliki penilaian cukup dari responden dan diharapkan pihak manajemen tetap meningkatkan semua dimensi yang ada dari *Physical Evidence*.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar mencari variabel lain untuk dicari pengaruhnya dan cobalah meneliti di perusahaan jasa lain seperti Bank, Jasa ekspedisi dan lain-lain agar hasilnya dapat dibandingkan. Saran didasarkan pada hasil penelitian dibahas. Saran dapat berhubungan dengan perilaku aktual, pengembangan teori baru dan penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Joko Sulaksono, 2011,, Pengaruh Physycal Evidence Pada Cafe Rocketz Solo Pada Tahun 2011.
- Angelique Verona Wijaya dan Christina Siswanto. 2013. Pengaruh People, *Physical Evidence*, Dan Product Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Comedy Kopi Surabaya Town Square (Sutos),jurnal Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya,
- Fenny, May Sara dkk. 2021. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café Infinito Culinary Bandung. Jurnal Gastronomi Pariwisata Volume 3 Nomor 2
- Ghozali, Imam,2005,Aplikasi Analisis Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Universitas Diponogoro.
- Griffin, Jill.,2005. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga, Jakarta.
- Gujarati 2005,..dasar-dasar Ekonometrikka, Erlangga, Jakarta.
- Halliburton 2005,. Dasar-dasar Ekonometrika, Erlangga, Jakarta.
- Khairunnisa Umi Azizah dan Sandi Eka Suprajang. 2020. Analisis *Physical Evidence* dan Promosi terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan : Studi Kasus pada Wisata Alam Sumberasri (Wisata Bukit Teletubbies) Kabupaten Blitar. Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.
- Khotler, Philip 2018, Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 Jakarta Penerbit Erlangga.
- Lupiyadi Rambat dan A Hamdani, 2008 Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta Salemba Empat.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt, 1994, "The Commitment-Trust Theory Of Relationship *Marketing*. Jurnal Of Mmarketing, Vol 25 No 1, 2007, p.98-16.
- Muhamad Fahmi Rizanata, 2014,, Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap WOM Paraturaman, A. Valerie, 1998. (Diterjemaahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Raden, Muhammad Shidiq Purwo Wicaksono. 2021. Pengaruh *Physical Evidence*, Price Discount, People Dan Packaging Terhadap Impulse Buying Pada Produk Kuliner (Studi Kasus pada Konsumen Foodcourt Mall Dinoyo City LT.3 Malang). Jurnal manajemen Universitas Islam Malang.
- Siti Meutia Ramanda, 2013,, Pengaruh People,Proces,dan Physycal Evidence Secara satu per satu dan secara Bersamaan Terhadap Pada PT Elnusa Petrofin Padang.
- Sugiyono.2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suliyanto.2006. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono & Anastasia D., 2001,, Total Quality Manajemen, Andi,, Yogyakarta.
- Tjiptono & Anastasia D., 2015,, Strategi Pemasaran Jasa, Andi,, Yogyakarta.

Tjiptono & Anastasia D., 2017,, Strategi Pemasaran Edisi ke 2, Penerbit Andi,, Yogyakarta.

Zheithaml A. Valarie, 1996,.Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Volume 64 No 1. 1996.