



Indonesian Journal of Economics,
Management and Accounting

Pengaruh Manajemen *Lean Hospital* Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien yang Berobat Di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Dan Kandungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung)

Dodi Suardi¹, Muhardi², Zulmansyah³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Bandung Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 1, 2026
Revised Januari 3, 2026
Accepted Januari 12, 2026

Kata Kunci:

Lean hospital,
Kualitas pelayanan,
Loyalitas pasien

Keywords:

Lean hospital,
Service quality,
Patient loyalty

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Hasan Sadikin sebagai rumah sakit rujukan nasional menghadapi tantangan dalam pengelolaan limbah dan efisiensi operasional, sehingga penerapan lean hospital menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lean hospital terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien pada unit Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan RSUP Hasan Sadikin Bandung. Penelitian menggunakan desain survei eksplanatori dengan pendekatan cross-sectional dan analisis Structural Equation Modeling (SEM). Data diperoleh dari pasien rawat jalan kebidanan dan kandungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lean hospital berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan, serta berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sebaliknya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi lean hospital belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sementara kualitas pelayanan tetap menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pasien. Oleh karena itu, penguatan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam strategi peningkatan loyalitas pasien.

ABSTRACT

Dr. Hasan Sadikin General Hospital, as a national referral hospital in Indonesia, faces significant challenges related to waste management and operational efficiency. The implementation of lean hospital has therefore become an important strategy to improve service quality and maintain patient loyalty. This study aims to analyze the effect of lean hospital on service quality and patient loyalty at the Obstetrics and Gynecology Outpatient Unit of Dr. Hasan Sadikin General Hospital, Bandung. This research employed an explanatory survey with a cross-sectional design and utilized Structural Equation Modeling (SEM) for data analysis. Data were collected from patients receiving outpatient services at the Obstetrics and Gynecology Unit. The results indicate that lean hospital has a negative but insignificant effect on service quality, while it has a negative and significant effect on patient loyalty. In contrast, service quality has a positive and significant effect on patient loyalty. These findings suggest that lean hospital implementation has not been optimal in improving service quality, whereas service quality remains a key determinant in enhancing patient loyalty.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Dodi Suardi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
Email: rhidorhom@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi setiap individu yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta berbagai regulasi nasional dan internasional. Negara berkewajiban menjamin akses pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi sosial maupun ekonomi [1]. Dalam konteks pembangunan nasional, sektor kesehatan menjadi investasi strategis karena berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan masyarakat [2].

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan komprehensif, baik rawat jalan, rawat inap, maupun pelayanan gawat darurat. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh proses pelayanan, efisiensi operasional, ketersediaan fasilitas, serta kualitas sumber daya manusia [3]. Dalam era persaingan layanan kesehatan dan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menekan biaya operasional secara efisien.

Salah satu pendekatan manajemen yang banyak digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan adalah lean management. Lean berfokus pada penghilangan pemborosan (waste) dalam proses operasional guna meningkatkan nilai bagi pelanggan (customer value) [4]. Dalam konteks pelayanan kesehatan, konsep ini dikenal sebagai lean hospital, yaitu sistem manajemen yang bertujuan mengurangi waste seperti waktu tunggu yang berlebihan, kesalahan pelayanan, kelebihan persediaan, dan proses yang tidak bernilai tambah, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien [5].

Pemborosan dalam pelayanan rumah sakit sering kali bersifat kompleks karena berkaitan dengan regulasi medis, profesionalisme tenaga kesehatan, serta sistem rujukan yang berjenjang. Penelitian menunjukkan bahwa sekitar 40–50% aktivitas dalam pelayanan rumah sakit tergolong non-value added dan berpotensi menjadi sumber inefisiensi (Handoyo et al., 2019)[6]. Waste yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada peningkatan waktu tunggu pasien, keterbatasan ketersediaan alat dan obat, serta penurunan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien menurut Elisabeth [7].

Kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien. Pelayanan yang responsif, empatik, andal, dan memberikan jaminan kepastian akan mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain seperti dikutip Kotler & Armstrong, [8]; Lovelock & Wright, [9]. Loyalitas pasien memiliki implikasi strategis terhadap keberlanjutan rumah sakit, terutama dalam sistem pembiayaan BPJS Kesehatan, di mana pasien memiliki pilihan fasilitas kesehatan berdasarkan pengalaman layanan yang diterima [10].

RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai rumah sakit kelas A dan rumah sakit rujukan nasional di Provinsi Jawa Barat menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan pelayanan akibat tingginya volume pasien, khususnya pada unit Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan. Tingginya kunjungan

pasien meningkatkan potensi munculnya waste dalam proses pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, ketidakefisienan alur pelayanan, serta beban kerja tenaga kesehatan. Kurangnya perhatian terhadap waste management dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan mengancam loyalitas pasien, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap reputasi dan keberlanjutan operasional rumah sakit.

Meskipun penelitian mengenai lean hospital telah dilakukan, kajian empiris yang mengaitkan implementasi lean hospital dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di rumah sakit Indonesia masih relatif terbatas, terutama pada konteks pelayanan rawat jalan (Usman & Ardiyana, 2017)[4]. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh lean hospital terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien pada unit Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung, guna memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan manajemen pelayanan rumah sakit di Indonesia.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional yang bertujuan menganalisis pengaruh lean hospital terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Pendekatan cross-sectional dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel independen dan dependen secara simultan dalam satu periode waktu tertentu, sehingga efektif untuk mengidentifikasi hubungan dan pengaruh antarvariabel dalam populasi pelayanan kesehatan menurut Sugiyono, 2017 [11]; Riyanto & Hatmawan [12]. Penelitian dilaksanakan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sebagai rumah sakit rujukan nasional dan rumah sakit pendidikan, dengan fokus pada unit Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berobat di Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan RSUP Dr. Hasan Sadikin selama periode penelitian, dengan jumlah populasi tercatat sebanyak 8.525 pasien. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 383 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, antara lain pasien umum atau peserta BPJS, baik pasien baru maupun lama, serta keluarga pasien yang mewakili apabila pasien tidak dapat berkomunikasi [11].

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, jurnal ilmiah, dokumen rumah sakit, dan sumber literatur relevan lainnya [13]. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur variabel lean hospital, kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien. Variabel lean hospital diukur berdasarkan dimensi waste seperti defect, waiting, unnecessary inventory, overprocessing, unnecessary motion, transportation, overproduction, dan underutilized abilities of people. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan loyalitas pasien diukur melalui repeat purchase, retention, dan referrals berdasarkan Kotler & Armstrong [8]; Lovelock & Wright [9].

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria nilai r -hitung \geq r -tabel pada taraf signifikansi 0,05, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,60 sebagai indikator instrumen yang [11]. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian memenuhi kriteria valid dan reliabel.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis deskriptif, analisis korelasi, dan analisis multivariat. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi

jawaban kuesioner. Selanjutnya, analisis hubungan dan pengaruh antarvariabel dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS), karena metode ini mampu menganalisis hubungan kompleks antarvariabel laten serta tidak mensyaratkan distribusi data [14]. Evaluasi model dilakukan melalui pengujian outer model (validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk) serta inner model (koefisien determinasi, predictive relevance, dan uji signifikansi jalur melalui bootstrapping). Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% dengan kriteria nilai t-statistics > 1,64 dan p-value < 0,05.

Penelitian ini telah memperhatikan aspek etika penelitian dengan menerapkan prinsip informed consent dan menjaga kerahasiaan identitas responden. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, dan manfaat penelitian, serta diberikan kebebasan penuh untuk berpartisipasi atau menolak tanpa paksaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *lean hospital* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung secara deskriptif berada pada kategori sangat baik, dengan persentase capaian sebesar 85,02%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai prinsip-prinsip *lean hospital* telah diterapkan secara optimal, khususnya dalam upaya mengurangi pemborosan (*waste*) dalam proses pelayanan kesehatan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang memperoleh skor relatif rendah, terutama terkait waktu tunggu pencarian rekam medis dan lamanya proses administrasi, yang menunjukkan bahwa efisiensi alur pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Graban [15] yang menyatakan bahwa implementasi *lean* di sektor kesehatan sering kali menghadapi tantangan pada proses administratif yang kompleks dan melibatkan banyak unit kerja.

Analisis terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang sangat baik dengan persentase sebesar 88,71%. Hal ini mencerminkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, telah dirasakan secara positif oleh pasien. Temuan ini memperkuat teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. [16], yang menegaskan bahwa persepsi kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Meskipun demikian, pada dimensi reliabilitas masih ditemukan skor terendah terkait ketepatan waktu pelayanan oleh staf rumah sakit, yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan antara standar pelayanan yang diharapkan dan pengalaman aktual pasien.

Selanjutnya, variabel loyalitas pasien juga berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 85,62%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan RSUP Dr. Hasan Sadikin serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Namun, indikator terkait ketahanan pasien terhadap tawaran rumah sakit lain memperoleh skor relatif lebih rendah, yang mengindikasikan adanya potensi *switching behavior*. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui meningkatnya tingkat persaingan antar rumah sakit, khususnya dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak, sehingga pasien memiliki lebih banyak alternatif layanan dengan kualitas yang relatif setara [17].

Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa *lean hospital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan *lean hospital* belum secara langsung dirasakan dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh fakta bahwa implementasi *lean* masih lebih berfokus pada efisiensi internal dibandingkan pada aspek pengalaman pasien. Menurut Womack dan Jones [18], transformasi *lean* membutuhkan waktu yang panjang serta komitmen menyeluruh dari seluruh elemen organisasi agar dapat memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan yang dirasakan pelanggan.

Tabel 1. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Path	Path Coefficient	T Value	P Values	Keterangan
H1	<i>Lean hospital</i> (X) -> Kualitas Pelayanan (Y1)	-0.097	1.142	0.254	H1 Ditolak
H2	<i>Lean hospital</i> (X) -> Loyalitas Pasien (Y2)	-0.164	2.381	0.018	H2 Diterima
H3	Kualitas Pelayanan (Y1) -> Loyalitas Pasien (Y2)	0.394	7.860	0.0001	H3 Diterima

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Sebaliknya, *lean hospital* terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, meskipun dengan arah hubungan negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi yang terlalu berorientasi pada pengurangan waktu dan biaya berpotensi mengurangi aspek personalisasi pelayanan, yang justru menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan teori *service encounter* yang menekankan pentingnya interaksi interpersonal dalam membentuk ikatan emosional antara pasien dan penyedia layanan kesehatan [19].

Lebih lanjut, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membangun loyalitas pasien, sebagaimana ditunjukkan dalam berbagai penelitian sebelumnya (Mosahab et al. [20]; Loke et al. [21]). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin besar kecenderungan mereka untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi yang paling efektif dalam memperkuat loyalitas pasien di tengah persaingan industri pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun *lean hospital* berpotensi meningkatkan efisiensi operasional, dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien sangat bergantung pada cara implementasinya. Integrasi prinsip *lean* dengan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) menjadi kunci agar efisiensi operasional tidak mengorbankan kualitas interaksi dan kepuasan pasien. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen rumah sakit untuk menyeimbangkan efisiensi proses dengan kualitas pelayanan guna menciptakan loyalitas pasien yang berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *lean hospital*, kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berada pada kategori sangat baik, namun masih menghadapi sejumlah tantangan operasional yang perlu mendapatkan perhatian serius. Sebagai rumah sakit rujukan nasional, RSUP Dr. Hasan Sadikin memiliki kompleksitas pelayanan yang tinggi, sehingga penerapan *lean hospital* menjadi kebutuhan strategis untuk mengurangi pemborosan (*waste*), meningkatkan efisiensi proses, dan mendukung mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *lean hospital* pada kondisi saat ini belum mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada unit rawat jalan kebidanan dan kandungan. Temuan ini mengindikasikan bahwa

transformasi menuju sistem manajemen *lean* masih berada pada tahap awal dan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien.

Selanjutnya, hasil pengujian menunjukkan bahwa *lean hospital* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, namun dengan arah hubungan negatif. Hal ini mengisyaratkan bahwa meskipun efisiensi operasional meningkat, fokus yang terlalu besar pada standarisasi dan pengurangan pemborosan berpotensi mengurangi aspek personalisasi dan empati dalam pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan maternal yang sangat menekankan hubungan interpersonal, kondisi ini dapat memicu kecenderungan pasien untuk berpindah ke rumah sakit lain yang menawarkan pengalaman layanan yang lebih personal, meskipun secara teknis memiliki kualitas yang setara.

Di sisi lain, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, baik dari aspek kompetensi tenaga medis, ketepatan waktu pelayanan, maupun sikap empatik dalam interaksi, maka semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada pihak lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kinerja operasional rumah sakit dan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan *lean hospital* di sektor pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh pencapaian efisiensi proses, tetapi juga oleh kemampuan rumah sakit dalam menjaga kualitas interaksi dan pengalaman pasien. Integrasi antara prinsip *lean management* dan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat loyalitas pasien secara berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Profil kesehatan Indonesia*. Kemenkes RI.
- [2] Adtrizah, R. S. (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kelayan Dalam tahun 2020. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- [3] Rizal, A., & Riza, M. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 23–31.
- [4] Usman, I., & Ardiyana, M. (2017). Lean healthcare sebagai pendekatan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Industri*, 6(2), 101–110.
- [5] Haq, M. A. (2016). Implementasi lean hospital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 3(2), 89–98.
- [6] Handoyo, S., Nugroho, B. A., & Pratama, R. (2019). Identifikasi waste pada pelayanan rumah sakit menggunakan pendekatan lean healthcare. *Jurnal Manajemen Operasi*, 11(1), 45–56.
- [7] Elisabeth, L. (2018). *Lean healthcare: Improving efficiency and quality in healthcare services*. McGraw-Hill Education.
- [8] Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Principles of marketing* (8th ed.). Prentice Hall.
- [9] Lovelock, C., & Wright, L. (2005). *Services marketing: People, technology, strategy*. Pearson Education.
- [10] Dewi, I. A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 112–121.
- [11] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [12] Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif: Penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.

- [13] Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi penelitian bisnis: Konsep dan aplikasi*. UMSU Press.
- [14] Latan, H., & Ghozali, I. (2017). *Partial least squares: Konsep, metode, dan aplikasi menggunakan program*
- [15] Graban, M. (2016). *Lean hospitals: Improving quality, patient safety, and employee engagement* (3rd ed.). CRC Press.
- [16] 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.
- [17] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- [18] Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* (2nd ed.). Free Press.
- [19] Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71–84. <https://doi.org/10.2307/1252174>
- [20] Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. *International Business Research*, 3(4), 72–80.
- [21] Loke, S. P., Taiwo, A. A., Salim, H. M., & Downe, A. G. (2011). Service quality and customer satisfaction in a telecommunication service provider. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 24–29.