

KUALITAS LAYANAN PROSES PEMBELAJARAN UNIKA DE LA SALLE MANADO DENGAN METODE SERVQUAL

Ronaldo Rottie

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Katolik De La Salle Manado
e-mail: rottie@unikadelasalle.ac.id

Abstrak – Institusi pendidikan saat ini mengalami disrupsi yang menyebabkan perubahan yang besar terjadi. Perubahan terjadi bukan hanya pada aspek fisik tetapi inti dari dunia Pendidikan yaitu proses pembelajaran. Proses pembelajaran adalah satu hal yang sangat penting di Institusi Pendidikan sehingga semua berlomba untuk melakukan pengembangan metode pembelajaran. Unika De La Salle Manado adalah Institusi Pendidikan Tinggi yang berasal dari Kota Manado. Untuk menghasilkan mahasiswa yang berkualitas perlu diadakan evaluasi dalam melihat kemampuan kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran yang ada di Universitas. Metode SERVQUAL adalah salah satu metode yang digunakan untuk dapat menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau jasa. Pengukuran ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi dengan masing-masing atribut. Metode ini diawali dengan mengidentifikasi instrument pengukuran tingkat kepuasan dengan dengan kuesioner yang terdiri dari 21 pertanyaan. Kuesioner dibagikan ke 128 sampel yang terdiri dari mahasiswa-mahasiswa dari 7 Fakultas yaitu Teknik, Ilmu Pendidikan, Ekonomi, Hukum, Pariwisata, Pertanian, Keperawatan. Validitas kuesioner sebagai alat ukur didapatkan valid dengan tingkat kepercayaan 95%. Pengujian uji realibilitas kuesioner didapatkan hasil 0,958 untuk bagian persepsi dan 0,979 untuk bagian ekspektasi. Analisis dengan menggunakan metode SERVQUAL diperoleh dimensi yang menjadi prioritas perbaikan layanan adalah Delivery dengan nilai gap terbesar -0,049, Competence -0,040 dan Realibility -0,034.

Keywords – SERVQUAL, Pendidikan, Kepuasan, Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini, kualitas telah menjadi topik bukan hanya dibidang industri tetapi juga diberbagai sektor yang lain. Dunia pendidikan tinggi juga tidak lepas dari isu tentang kualitas. Kualitas sistim pendidikan memberikan dampak yang signifikan pada pertumbuhan ekonomi karena pendidikan menyiapkan sumber daya manusia untuk bekerja lebih baik disetiap sistim ekonomi.

Perlu dicatat bahwa sistem pendidikan dan pertumbuhan ekonomi memiliki hubungan timbal balik karena sistim pendidikan yang baik dapat menjadi bungan pengembangan ekonomi tetapi juga jadi benih dan penopang dimasa depan. Kualitas pelayanan pendidikan sangat berdampak pada semua aspek kehidupan sosial jangka panjang. Banyak perhatian diberikan pada kualitas pendidikan tinggi. Sekarang ini sangat mungkin mendapatkan topik terkait kualitas dibidang

pendidikan dari sudut pandang praktis maupun dari sudut pandang ilmiah.

Oleh karena itu pengembangan kualitas yang benar dari pelayanan pendidikan adalah sangat penting dan esensial karena akan membentuk dan memodifikasi wajah pendidikan dipandang sebagai layaknya bisnis dan berusaha untuk memusatkan perhatiannya pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa sering menjadi subjek investigasi terkait dengan kualitas pendidikan dan perhatian sering diberikan bukan hanya untuk pengidentifikasian tuntutan dan ekspektasi mereka tetapi juga pengertian mereka.

Untuk menjamin bahwa mahasiswa benar-benar puas, dibutuhkan pengukuran secara konstan tentang kualitas pelayanan sehingga memungkinkan perbaikan secara terus menerus dari proses pendidikan. Alasan memilih subjek penelitian ini adalah fakta bahwa lembaga yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan sedang menghadapi tantangan yang besar terkait dengan kompetisi yang mereka sajikan. Harus juga dicatat bahwa katalog dari tipe pelayanan, pendidikan secara khusus adalah penting karena spesifikasinya. Karena itu proses belajar memakan waktu, tetapi efektifitasnya dapat dinilai hanya sesudah ada fakta.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Dengan memahami apa yang membuat mahasiswa puas dan tidak puas membantu para dosen untuk memperbaiki pengalaman mereka mengajar entah melalui interpersonal skill atau dengan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pandangan mahasiswa.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

SERVQUAL merupakan salah satu metode yang paling banyak dipakai untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau jasa yang digunakan. Beberapa penelitian terkait *SERVQUAL* didapatkan dari penelitian-penelitian terdahulu. Rottie dalam penelitiannya membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha untuk memenuhi administrasi mahasiswa [1]. Penelitian lain *SERVQUAL* di layanan Kesehatan dilakukan Rottie dan Tumewu 2021 dengan mengambil obyek penelitian di Puskesmas untuk mengukur tingkat kepuasan pasien [2] dan analisis kualitas layanan rumah sakit oleh Alifah dkk [3]. Ada juga proses peningkatan kualitas terhadap layanan jasa rancang

bangun sistem informasi perusahaan DigIs Indonesia dengan metode *SERVQUAL* [4]. Kualitas layanan Lembaga Bahasa Inggris di Bandung juga menjadi obyek yang diteliti oleh Nugraha dan Harsono untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan [5]. Perihal pelayanan publik juga menjadi salah satu kajian dengan metode *SERVQUAL* untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan Kelurahan Tembong di Kota Serang [6].

Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Konsep kualitas pelayanan (*service quality*) yakni adanya perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka dapatkan. Pengertian lain dari kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelayanan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri penerima jasa tersebut [7].

Dimensi *SERVQUAL*

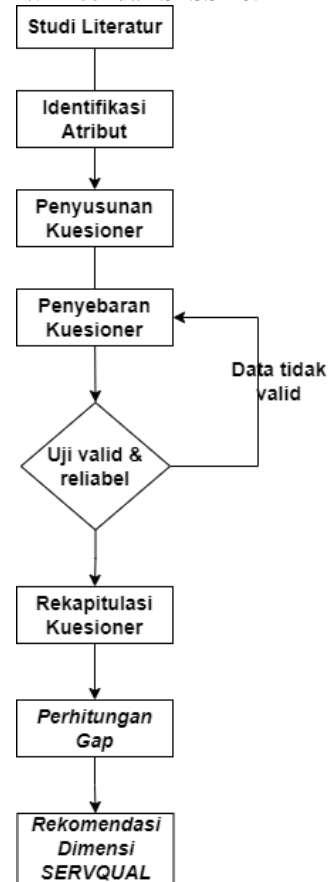
Adapun dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut [8]:

1. *Tangible*
Dimensi ini mewakili fasilitas yang terlihat dan dapat digunakan perusahaan dalam upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam bentuk gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lainnya.
2. *Reliability*
Dimensi ini merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam bentuk kemampuan dalam menepati janji, kemampuan untuk memecahkan masalah, dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. *Responsiveness*
Dimensi ini dinyatakan sebagai sikap tanggap, serta mau mendengarkan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap menyibukan diri sendiri, dan mampu memberikan pertolongan kepada pelanggan dengan segera.
4. *Assurance*
Dimensi ini berhubungan dengan jaminan atau kemampuan untuk memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan melalui pengetahuan, kesopanan, serta memberikan rasa aman kepada para pelanggan.
5. *Empathy*
Dimensi ini adalah kemampuan atau kesediaan karyawan dalam memberi perhatian yang bersifat pribadi, seperti sikap ramah, sopan, memahami kebutuhan pelanggan dan peduli terhadap pelanggannya.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan instrument penelitian berdasarkan hasil kajian literatur dari beberapa dimensi *SERVQUAL*. Penelitian kemudian dilanjutkan dengan mengidentifikasi atribut penelitian yang kemudian memilih beberapa atribut yang berkaitan dengan proses pembelajaran di Unika De La Salle Manado. Dari 5 dimensi dan 21 atribut tersebut kemudian disusun kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari empat bagian. Bagian pertama tentang persepsi mahasiswa tentang produk dan jasa pelayanan di Unika De La Salle Manado terdiri dari 21 pertanyaan. Bagian kedua berisi tentang ekspektasi mahasiswa terkait produk dan jasa pelayanan, 21 pertanyaan.

Kuesioner kemudian disebar ke 128 mahasiswa untuk mendapatkan hasil perhitungan Gap *SERVQUAL*. Data yang ada lalu dilakukan uji realibilitasnya dan validitas. Kemudian data diolah menggunakan metode *SERVQUAL*. Dari hasil pengolahan data dilakukan analisis untuk memperoleh gambaran bagaimana nilai *gap* 5 dengan menggunakan Ms. Excel dan SPSS 20.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kajian literature ditentukan lima dimensi dan 21 atribut yaitu: *competence* (dosen Unika memiliki kualifikasi yang memadai, memiliki pengetahuan teoretis dan praktis, keahlian mengajar dan komunikasi, kecakapan mengajar), *attitude* (kesediaan untuk membantu, menyiapkan waktu mahasiswa berkonsultasi, punya perhatian khusus pada mahasiswa, sopan dan mengontrol emosi, menjiwai/praktekan Lasallian), *content*

(mengajar sesuai kurikulum, mengajarkan hal-hal yg bermanfaat untuk pekerjaan mahasiswa nanti, materi *uptodate*, menggunakan teknologi/sarana terkini), *delivery* (mempresentasikan materi secara efektif, mengajar tepat waktu, mendengar masukan/*feedback* mahasiswa, menggunakan multimedia), *realibility* (dapat dipercaya, adil dalam penilaian, menepati janji, tidak pernah membatalkan kelas). Dari hasil studi literatur didapatkan 21 atribut dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Atribut Pertanyaan Kuesioner

No.	Atribut
1	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki kualifikasi yang memadai
2	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki pengetahuan secara teoritis dan praktis
3	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki keahlian mengajar serta ketrampilan berkomunikasi
4	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki kecakapan mengajar
5	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki kesediaan untuk membantu
6	Dosen di Unika De La Salle Manado menyediakan waktu untuk konsultasi mahasiswa
7	Dosen di Unika De La Salle Manado memberi perhatian khusus kepada mahasiswa
8	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki kesopanan dan dapat mengontrol emosi
9	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki dan menjiwai Lasallian Spiritualitas
10	Dosen di Unika De La Salle Manado mengajar sesuai kurikulum yang relevan
11	Dosen di Unika De La Salle Manado mengajar dengan hal-hal yang bermanfaat untuk pekerjaan di masa yang akan datang
12	Dosen di Unika De La Salle Manado mengajar dengan materi terkini
13	Dosen di Unika De La Salle Manado mengajar dengan teknologi terkini (daring)
14	Dosen di Unika De La Salle Manado mempresentasikan materi secara efektif
15	Dosen di Unika De La Salle Manado mengajar tepat waktu
16	Dosen di Unika De La Salle Manado mendengarkan masukan/ <i>feed back</i> mahasiswa
17	Dosen di Unika De La Salle Manado mengajar menggunakan multimedia (<i>moodle, e-learning</i>)
18	Dosen di Unika De La Salle Manado memiliki sifat dapat dipercaya
19	Dosen di Unika De La Salle Manado berlaku adil dalam penilaian dan pengajaran
20	Dosen di Unika De La Salle Manado menepati janji sesuai kesepakatan perkuliahan
21	Dosen di Unika De La Salle Manado selalu mengajar dan tidak pernah membatalkan kelas

Setelah mendapatkan 21 atribut kemudian disusun kedalam kuesioner yang terbagi atas 2 bagian yaitu bagian pertama berisi profil mahasiswa sebagai responden. Bagian 2 adalah inti pertanyaan kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di Unika De La Salle Manado.

Kuesioner kemudian dibuatkan dalam bentuk kuesioner online untuk memudahkan pengisian dikarenakan masa pandemic Covid-19. Kuesioner online kemudian dibagikan kepada mahasiswa Unika De La Salle Manado dan yang menjawab dan mengirim kembali jawabannya berjumlah 128 responden. Setelah mendapatkan jawaban dari responden kemudian dilakukan pengujian validitas terhadap instrument. Validitas kuesioner diperoleh dengan menghitung *r* uji dengan menggunakan software SPSS 20 untuk dibandingkan dengan *r* tabel. Jika *r* uji lebih besar dari *r* tabel maka kuesioner dapat dinyatakan valid. Hasil perhitungan validitas kuesioner dengan tingkat kepercayaan 95% dan *r* tabel = 0,1736 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner *SERVQUAL*

Kuesioner	Atribut	r uji	r tabel	Ket
Persepsi	A1	0,726	0,1736	Valid
	A2	0,795		Valid
	A3	0,752		Valid
	A4	0,767		Valid
	A5	0,789		Valid
	A6	0,766		Valid
	A7	0,670		Valid
	A8	0,538		Valid
	A9	0,688		Valid
	A10	0,825		Valid
	A11	0,746		Valid
	A12	0,793		Valid
	A13	0,704		Valid
	A14	0,682		Valid
	A15	0,542		Valid
	A16	0,738		Valid
	A17	0,789		Valid
	A18	0,729		Valid
	A19	0,640		Valid
	A20	0,749		Valid
	A21	0,544		Valid
Eskpektasi	B1	0,835	0,1736	Valid
	B2	0,844		Valid
	B3	0,863		Valid
	B4	0,849		Valid
	B5	0,894		Valid
	B6	0,850		Valid
	B7	0,706		Valid
	B8	0,819		Valid
	B9	0,792		Valid
	B10	0,851		Valid
	B11	0,837		Valid
	B12	0,882		Valid
	B13	0,716		Valid
	B14	0,839		Valid
	B15	0,791		Valid
	B16	0,874		Valid
	B17	0,801		Valid
	B18	0,841		Valid
	B19	0,794		Valid
	B20	0,874		Valid
	B21	0,718		Valid

0,0625	0	0	-0,05	0	0,0125
-0,075	0	0	-0,0625	-0,0625	-0,2
0	0	0	0	0	0
0	0	-0,05	0	0	-0,05
0	0	0	0	0	0
0,225	0,2	0,075	0,25	-0,0375	0,7125
-0,1	-0,12	-0,05	-0,05	-0,05	-0,37
-0,1	-0,12	-0,05	-0,1	-0,15	-0,52
0	0	0	0	-0,1	-0,1
-0,4	0	-0,2	-0,2	-0,2	-1
-0,1875	-0,12	-0,125	-0,225	-0,2625	-0,92
-0,2	0	-0,375	-0,1875	-0,075	-0,8375
0	-0,08	0	0	0	-0,08
0	0	0	0	0	0
-0,125	-0,16	-0,0625	-0,375	-0,1125	-0,835
-0,1875	0	0	-0,15	-0,15	-0,4875
0	0	0	-0,0625	-0,1875	-0,25
0,125	0,05	-0,0375	0,05	-0,0375	0,15
-0,25	-0,36	-0,15	-0,35	-0,35	-1,46
-0,15	-0,12	-0,05	-0,15	-0,15	-0,62
-0,1	0	-0,05	-0,15	-0,05	-0,35
0	0	-0,05	0	0	-0,05
0,05	0,06	0,1	0,05	0,05	0,31
-0,05	-0,12	-0,075	-0,15	-0,1	-0,495
-0,1	-0,08	0	-0,1	-0,05	-0,33
0	0	0	0	0	0
0	0,04	0,05	-0,05	0,2	0,24
-0,2	-0,16	-0,25	-0,45	-0,2	-1,26
-0,05	-0,16	-0,05	-0,05	-0,25	-0,56
-0,05	-0,08	0	0	-0,1	-0,23
0	-0,08	-0,05	-0,1	-0,1	-0,33
0,05	0	0	0	0	0,05
-0,1125	0,08	-0,05	0,05	0	-0,0325
0	0,02	0	0	0,1	0,12
0	0,04	0,05	0	0	0,09
0,05	-0,04	0	0	0,05	0,06
0	0,04	0	-0,15	0	-0,11
0,05	0	0	-0,05	0,05	0,05
0	0,04	0	0	0,05	0,09
-0,15	-0,12	0	-0,0375	-0,0625	-0,37
0	0	0	0	0	0
0	0,15	0	0	0	0,15
0	0	0	-0,0375	0	-0,0375
-0,15	0	0	-0,05	0,05	-0,15
0	0	0	0,05	0,05	0,1
0,1	0,08	0,05	0	0	0,23
-0,15	0	0,2	0	0	0,05
-0,6	-0,3	-0,1875	-0,6	-0,05	-1,7375
-0,05	-0,04	0	-0,05	0,05	-0,09
-0,075	0	0	0	-0,1	-0,175
0	0	0	0	0	0
-0,125	-0,3	-0,15	-0,125	-0,25	-0,95
0,05	0,04	0,3	0,35	0,15	0,89
-0,05	-0,3	0	-0,15	-0,05	-0,55
0,1125	-0,04	0	-0,05	0,0625	0,085
0	0	0	0	0	0
0	0,04	0,025	0	0	0,065
0	-0,08	0	-0,05	-0,1	-0,23
-0,1	-0,3	-0,0625	-0,125	-0,1125	-0,7
0	0	0	0,075	0	0,075
-0,075	-0,04	-0,05	0,025	0	-0,14
-0,1	0,12	0,05	0	0,1	0,17
0	0	0	0	0,05	0,05
-0,05	0	-0,05	0	-0,05	-0,15
0	0	0	0	0	0
0	0,06	-0,05	0,05	0,05	0,11
0	0,15	-0,05	0	0,0625	0,1625
-0,2	-0,04	0,05	-0,1	0	-0,29
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
-0,25	-0,24	-0,2	-0,3	-0,2	-1,19

0	-0,05	0,025	0	0	-0,025
0	0	0	0	-0,05	-0,05
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	-0,0625	-0,125	-0,1875
-0,05	-0,06	0	-0,05	-0,1	-0,26
0	0,04	0	0,05	0	0,09
-0,1125	0	0	-0,075	-0,075	-0,2625
-0,15	0	-0,15	0	-0,1	-0,4
0	0	0	0	0	0
-0,075	0,12	0	0	0,075	0,12
0,1	-0,04	0	0	-0,025	0,035
0	-0,08	0	-0,05	0	-0,13
0	0	0	-0,075	0	-0,075
0,1	0	0	0	-0,1	0
0,0625	0	0	0	0,075	0,1375
0	0	0	0	0	0
-0,1875	-0,24	-0,1	-0,2	-0,1875	-0,915
-0,05	0,28	0,15	0,15	0,15	0,68
-0,1	-0,06	0	0	0	-0,16
-0,05	0,06	0	0	0,05	0,06
-0,05	0,04	0,15	-0,05	-0,15	-0,06
-0,05	0	0	0	0	-0,05
0	0,2	0,1	-0,05	0,125	0,375
0	0	0	0	0	0
-0,15	0,04	-0,225	-0,3	-0,175	-0,81
-0,25	-0,1	-0,1	-0,1125	-0,1125	-0,675
-0,05	0	0	-0,1	0	-0,15
0,0375	0,05	0	0	-0,0375	0,05
0	0,04	0	0	-0,05	-0,01
0	-0,04	0	-0,1	0	-0,14
-0,075	-0,09	-0,1	-0,375	-0,1	-0,74
0	0	0	0	0	0
0	-0,16	0,15	-0,075	-0,05	-0,135

Tabel 7. Analisa Metode SERVQUAL

Competence	Attitude	Content	Delivery	Realibility
-0.040	-0.025	-0.016	-0.049	-0.034
24.51%	15.04%	9.76%	29.87%	20.82%
2	4	5	1	3

Dari hasil perhitungan dengan metode *SERVQUAL* maka didapatkan hasil bahwa dimensi yang prioritas yang harus di perbaiki layanannya adalah *Delivery* dengan nilai gap terbesar -0,049. Kemudian *Competence* -0,040 dan *Realibility* -0,034. Sehingga Universitas Katolik De La Salle dapat memprioritaskan perbaikan layanan berfokus terhadap 3 dimensi ini. Sedangkan nilai Gap dari *SERVQUAL* skor total adalah -0.1641. Nilai dibawah 0 menandakan bahwa pelayanan dan pemberian proses pembelajaran Unika De La Salle Manado belum memberikan kepuasan. Tetapi dilihat juga dari presentasi responden yang masih sedikit memberikan penilaian belum bisa menandakan bahwa proses pembelajaran ini belum dapat ditarik sebagai kesimpulan akhir tetapi bisa dijadikan sebagai bentuk perbaikan kedepan untuk dapat memberikan nilai tambah sehingga memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 3 dimensi yang harus diperbaiki pertama-tama *Delivery* dengan nilai gap -0,049 yang kedua *Competence* -0,040 dan ketiga adalah *Reliability* -0.034.

Dari hasil penelitian ini penulis menyarankan untuk penelitian lanjutan untuk dapat menambah jumlah responden dalam hal ini mahasiswa perlu ada tambahan sehingga memberikan nilai yang mendekati populasi seluruh mahasiswa di Unika De La salle Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rottie, R. 2014. Pengukuran Nilai Gap Layanan Tata Usaha Pascasarjana Unpar Dengan Metode Servqual. Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2014. UII. Yogyakarta.
- [2] Rottie, R., Tumewu T. 2021. Perbaikan Layanan Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance. SAINTEK: Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi Industri. ISSN: 2580-8788 Vol. 4. No. 2. Hal 62-69. Palembang: Fakultas Teknologi Industri. Unika Musi Charitas.
- [3] Alifah, U. Rusgiyono, A. Prahutama, A. 2020. Metode SERVQUAL , Kuadran IPA, dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. Jurnal Statistika. Vol. 8, No. 2. (November). Hal 144-151
- [4] Purnamasari, W. Yuliansyah, R. 2020. Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan KANO. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. ISSN. 2303-2898. Vol. 9, No. 1. Hal 68-77.
- [5] Nugraha, L. Yuniar. Harsono, A. 2015. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) di LBPP Lia Martadinata Kota Bandung. Jurna Reka Integra. ISSN: 2338-5081. Vol 03. No. 01. Hal 61-72.
- [6] Kusuma, A. Suflani. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). Jurnal Manajemen. ISSN: 2339-1510. Vol. 5. No. 2. Hal 1-8.
- [7] Lovelock, Christopher. 2002. Service Marketing In Asia. Prentice Hall: Singapore.
- [8] Parasuraman, Valerie. A. Z, Berry. 2000. Delivering Service Quality. McMilan: New York