



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENGARUH *WEB SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DENGAN KARAKTERISTIK
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA
LAYANAN WEBSITE DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Oleh :
Rizky Jaya Pranata
(04020420046)**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I
197003042007011056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Rizky Jaya Pranata
NIM : 04020420046
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh *Web Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dengan Karakteristik Pengguna Sebagai Variabel Moderasi pada Layanan Website Di Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada sidang skripsi

Surabaya, ...Juni 2024

Dosen Pembimbing



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I

NIP. 197003042007011056

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
PENGARUH *WEB SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
***SATISFACTION* DENGAN KARAKTERISTIK PENGGUNA SEBAGAI**
VARIABEL MODERASI PADA LAYANAN WEBSITE BAZNAS JATIM

SKRIPSI

Disusun Oleh

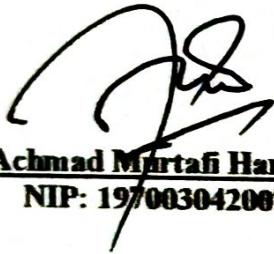
Rizky Jaya Pranata

(04020420046)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu, Pada tanggal 15 Juni
2024

Tim Penguji

Dosen Penguji I



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I
NIP: 197003042007011056

Dosen Penguji II



Aun Faletien Faletien, MHRM, Ph.D
NIP: 198205142005011001

Dosen Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP: 197512302003121001

Dosen Penguji IV



Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si
NIP: 197110171998031001

Surabaya, 26 Agustus 2024



Dr. Moch Choirul Anif, S.Ag, M.Fil.I
NIP: 197110171998031001

PERNYATAAN PERTANGGJAWABAN ORIENTASI

SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim ...

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Rizky Jaya Pranata
NIM : 04020420046
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Kelembagaan
Judul : Pengaruh *Web Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dengan Karakteristik Pengguna Sebagai Variabel Moderasi pada Layanan Website Di Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur
Alamat : Ds.Suko Rt 01/Rw 01 Kec.Sidoarjo,Kab.Sidoarjo

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengalaman saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata tulis ilmiah yang lazim.

Surabaya, Juni 2024

membuat pernyataan



METERAI TEMPEL
378AKX645609986

Rizky Jaya Pranata

04020420046



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Risky Jaya prahafa
NIM : 040204 20046
Fakultas/Jurusan : FDK/Manajemen Dakwah
E-mail address : Prahafriskyjaya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh web service quality terhadap customer satisfaction dengan karakteristik Pengaruh sby latarbel moderasi pada layanan website di BAZNAS JATIM

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 09-03-2024

Penulis

(Risky Jaya Prahafa)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Rizky Jaya Pranata, NIM. 04020420046, 2024. Pengaruh *Web Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Dengan Karakteristik pengguna Sebagai Variabel Moderasi Pada Layanan Website di Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Web Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan mengetahui berapa nilai pengaruh *Web Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur. Serta dapat mengetahui pengaruh Karakteristik Pengguna dapat memoderasi hubungan antara *Web Service Quality* dengan *Customer Satisfaction* Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan software Smart PLS 4 melalui Uji Model Struktural atau Inner Model untuk menjawab tujuan dari penelitian. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Web Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur karena memiliki nilai *t-statistics* sebesar $4.151 > 1.96$, sedangkan nilai *p-values* yang didapatkan sebesar $0.00 < 0.05$ (2) *Web Service Quality* memiliki hubungan terhadap *Customer Satisfaction* sebesar 0.933. Perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa *Web Service Quality* dalam mempengaruhi *Customer Satisfaction* adalah bersifat kuat yaitu 72.4% (pengaruh tinggi), sedangkan 27.6 % sisanya merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Maka, variabel *Web Service Quality* memuat yang signifikan terhadap hubungan dengan *Customer Satisfaction* di Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur (3) Karakteristik Pengguna tidak mampu memoderasi hubungan antara *Web Service Quality* dengan *Customer Satisfaction*. Kesimpulan tersebut dibuktikan dengan nilai *t-statistics* sebesar $0,370 < 1.96$, sedangkan nilai *p-values* yang didapatkan sebesar $0.712 > 0.05$ menunjukkan bahwasanya Karakteristik Pengguna tidak memoderasi hubungan antara *Web Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci: *Web Service Quality*, *Customer Satisfaction*, Karakteristik Pengguna.

ABSTRACT

Rizky Jaya Pranata, NIM. 04020420046, 2024. The Influence of Web Service Quality on Customer Satisfaction with User Characteristics as a Moderating Variable on Website Services at the National Zakat Agency of East Java.

This study aims to determine the effect of Web Service Quality on Customer Satisfaction and find out how much the value of the influence of the influence of Web Service Quality on Customer Satisfaction of the National Amil Zakat Agency of East Java. And can determine the effect of User Characteristics can moderate the relationship between Web Service Quality and Customer Satisfaction of the National Amil Zakat Agency of East Java. In this study using quantitative research methods. The data analysis technique used in this study uses Smart PLS 4 software through the Structural Model Test or Inner Model to answer the objectives of the study. The results in this study indicate that: (1) Web Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction at the East Java National Amil Zakat Agency because it has a t -statistics value of $4.151 > 1.96$, while the p -values obtained are $0.00 < 0.05$ (2) Web Service Quality has a relationship with Customer Satisfaction of 0.933. The acquisition of this value explains that Web Service Quality in influencing Customer Satisfaction is strong, namely 72.4% (high influence), while the remaining 27.6% is the influence of other variables not measured in this study. So, the Web Service Quality variable contains a significant relationship with Customer Satisfaction at the East Java National Amil Zakat Agency (3) User Characteristics are not able to moderate the relationship between Web Service Quality and Customer Satisfaction. This conclusion is evidenced by the t -statistics value of $0.370 < 1.96$, while the p -values obtained are $0.712 > 0.05$, indicating that User Characteristics do not moderate the relationship between Web Service Quality and Customer Satisfaction.

Web Service Quality, Customer Satisfaction, User Characteristics.

خلاصة

ريزكي جايا براناتا، نيم. 04020420046، 2024. تأثير جودة خدمة الويب على رضا العملاء عن خصائص المستخدم كمتغير معتدل على خدمات الموقع الإلكتروني في هيئة الزكاة الوطنية بجاوة الشرقية.

يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير جودة خدمة الويب على رضا العملاء ومعرفة مدى تأثير جودة خدمة الويب على رضا العملاء في وكالة الزكاة الوطنية لجاوة الشرقية. فضلاً عن القدرة على معرفة تأثير خصائص المستخدم في تعديل العلاقة بين جودة خدمة الويب ورضا العملاء في وكالة الزكاة الوطنية في جاوة الشرقية. يستخدم هذا البحث أساليب البحث من خلال اختبار الذكية الثابتة والمتنقلة 4 الكمي. تستخدم تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث برنامج النموذج الهيكلي أو النموذج الداخلي للإجابة على أهداف البحث. تظهر نتائج هذا البحث أن: (1) جودة خدمة الويب لها تأثير كبير على رضا العملاء في وكالة زكاة عامل الوطنية بجاوة الشرقية لأنها تمتلك قيمة إحصائية تبلغ $4,151 < 1.96$ ، في حين أن القيمة الاحتمالية التي تم الحصول عليها هي $0.00 > 0.05$ (2) جودة خدمة الويب لها علاقة برضا العملاء بقيمة 0.933 . ويوضح الحصول على هذه القيمة أن جودة خدمة الويب في التأثير على رضا العملاء قوية، وهي 72.4% (تأثير مرتفع)، في حين أن 27.6% المتبقية هي تأثير متغيرات أخرى لم يتم قياسها في هذا البحث. لذلك، فإن متغير جودة خدمة الويب له تأثير كبير على العلاقة مع رضا العملاء في وكالة الزكاة الوطنية في جاوة الشرقية (3). خصائص المستخدم ليست قادرة على تخفيف العلاقة بين جودة خدمة الويب ورضا العملاء. تم إثبات هذا الاستنتاج التي تم الحصول عليها هي $0.712 < 0.05$ ، p البالغة $0.370 > 1.96$ ، في حين أن القيمة t من خلال قيمة إحصائيات مما يشير إلى أن خصائص المستخدم لا تعدل العلاقة بين جودة خدمة الويب ورضا العملاء.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمة الويب، رضا العملاء، خصائص المستخدم.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

Judul Penelitian (sampul)	i
Persetujuan Dosen Pembimbing	ii
Pengesahan Tim Penguji	iii
Pernyataan Otentisitas Skripsi	iv
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Grafik	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II. KERANGKA TEORITIK	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Kerangka Teori	17
1. <i>Customer Satisfaction</i> (Variabel Y)	17
2. <i>Web Service Quality</i> (Variabel X)	20
3. Karakteristik Pengguna (Variabel Z).....	25
C. Paradigma Penelitian	29
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Objek Penelitian	30
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling	30

D. Varibel, Dimensi dan Indikator Penelitian	32
E. Tahap-Tahap Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas	34
H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Penyajian Data	40
C. Pengujian Hipotesis	51
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	60
C. Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

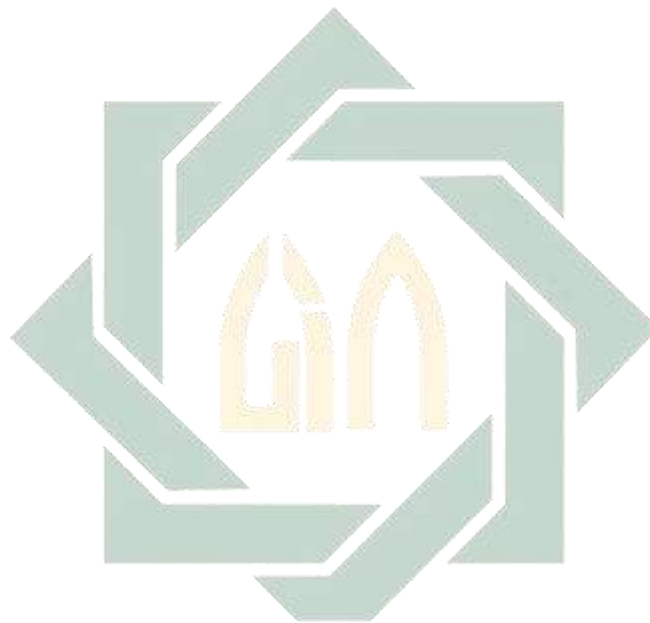
Tabel	halaman
3.1. Variabel dan Indikator Penelitian	27
3.2. Alternatif Jawaban Skala Likert	34
4.1 Nilai <i>loading factor</i> variabel <i>Web Service Quality</i>	44
4.2 Nilai <i>loading factor</i> variabel <i>Customer Satisfaction</i>	44
4.3 Nilai <i>loading factor</i> variabel <i>Karakteristik pengguna</i>	45
4.4 Nilai <i>cross loading</i>	46
4.5 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	47
4.6 Nilai <i>Composite Reliability</i>	48
4.7 Nilai Uji <i>R Square</i>	48
4.8 Nilai Uji <i>Path Coefficient</i>	49
4.9 Nilai <i>Effect Size (F-Square)</i>	50
4.10 Nilai Reliabilitas Dan Validitas	50
4.11 Nilai <i>Path Coefficient</i>	51



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

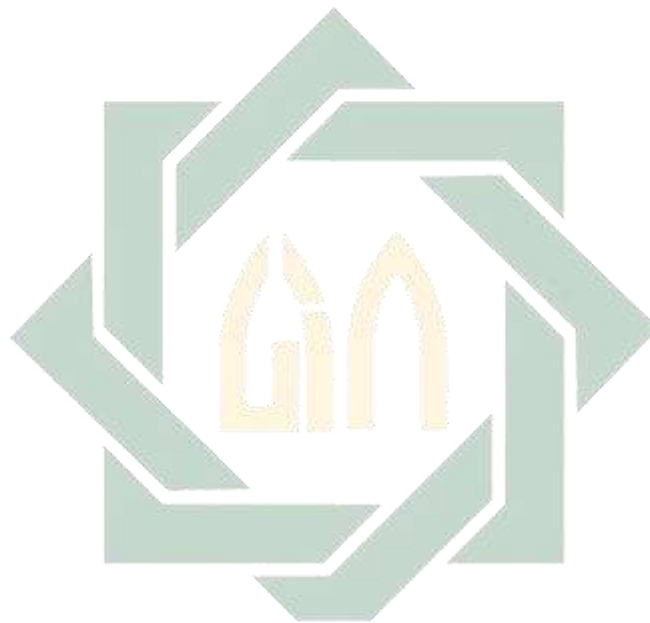
Gambar	halaman
Gambar 2.1. Paradigma Penelitian	24



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GRAFIK

Grafik	halaman
Diagram Pie Jenis Kelamin	37
Diagram Pie Pendidikan	38
Diagram Pie Pekerjaan	38
Diagram <i>Outer Model</i> 1	39



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Vol. 1. CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Aditya, Muhammad Dimas, Basrah Saidani, and Ika Febrilia. “Pengaruh Service Quality Dan Trust Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Jasa Kesehatan X.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan-JBMK* 2, no. 3 (2021): 844–58.
- Ciputra, William, and Wibawa Prasetya. “Analisis Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Customer Behavioral Intention: Survei Pada Customer Toko Online Wwww. Blibli. Com.” *COMMENTATE: Journal of Communication Management* 1, no. 2 (2020): 109–28.
- Fawwaz, Rifki Baihaqi, and Nurvita Trianasari. “Pengaruh Web Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Situs Bukalapak.” *EProceedings of Management* 10, no. 5 (2023).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2018.
- Halim, Fitria, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar, Efendi Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Sisca Sisca, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, and Lalu Adi Permadi. “Manajemen Pemasaran Jasa.” yayasan kita menulis, 2021.
- Handoko, T Hani. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bpfe. Vol. 52. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- Hansopaheluwakan, Scherly. “Analysis of E-Service Quality and Website Quality Effect on e-Customer Loyalty through e-Customer Satisfaction (Case Study: Tokopedia).” In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794:012086. IOP Publishing, 2021.
- Haq, Muhammad Daffa El. “Analysis of the Effect of Web Quality Dimensions (Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality) on Customer Satisfaction of Aksesmu Application Users in Semarang Area in the Context of B2b E-Commerce.” *JOBS (Jurnal Of Business Studies)* 9, no. 2 (2023): 171–89.
- Hariyanto, Agustinus. “Pengaruh Online Promotion Dan E-Service Quality Terhadap Post Purchase Behaviour Pada Platform Layanan Pesan Antar Makanan Go-Food: Efek Mediasi Perceived Value.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 8, no. 2 (2021): 11.

- Herawati, Niken, Aris Hidayat, and Suwarsito Suwarsito. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Mitra Manajemen* 2, no. 5 (2018): 522–35.
- Ho, Chaang-Iuan, and Yi-Ling Lee. "The Development of an E-Travel Service Quality Scale." *Tourism Management* 28, no. 6 (2007): 1434–49.
- Indrawati, Ayu Desi. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar." *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (2013): 135–42.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. XIII. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Kotler, P, and L Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Ghalia .Indonesia, 2016.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. "Pemasaran." *Jakarta: Erlangga*, 2010.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin. *Manajemen Pemasaran*. 2nd ed. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Oliver, Richard L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge, 2014.
- Prasetyo, Aditya Nur, and Husna Leila Yusran. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce." *Ijd-Demos* 4, no. 1 (2022).
- Rahayu, Sri, and Lela Nurlaela Wati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen* 8, no. 2 (2018): 117–22.
- Romadhoni, Rahman Hakim Arriza. "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Brand Loyalty Telkomsel: Studi Pada Pengguna Telkomsel Di Kota Malang." *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, 2021.
- Santoso, Rahma Fatimah, Sutini Sutini, Diana Zuhro, Tjandra Wasesa, Wiratna Wiratna, and Heri Toni. "Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas Pada Badan Amil Zakat Nasional (BASNAS) Provinsi Jawa Timur." *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global* 2, no. 4 (2023): 238–55.
- Steven, Jacob, and Abdul Haeba Ramli. "E-Service Quality, E-Wallet Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Pengguna Pembayaran Non Tunai Aplikasi Shopee." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 11, no. 2 (2023): 267–78.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, 2012.

- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Tjiptono, Fandy. *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi, 2022.
- Wardana, Zaidan Yusuf, and Khairani Ratnasari Siregar. “Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Complaints Dan Customer Loyalty Pada Website E-Commerce Shopee Di Indonesia Melalui Customer Satisfaction.” *EProceedings of Management* 10, no. 5 (2023).
- Wiatna, Rizqi Adi, and Sanaji Sanaji. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi E-Grocery.” *Nomicpedia: Journal of Economics and Business Innovation* 2, no. 2 (2022): 142–58.
- Wigati, Sri. “Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam.” *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam* 1, no. 1 (2011).
- Wijaya, Cynthia Violita. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.” *Agora* 5, no. 1 (2017).
- Wirtz, Jochen, and Valarie Zeithaml. “Cost-Effective Service Excellence.” *Journal of the Academy of Marketing Science* 46 (2018): 59–80.
- Wisnel, Wisnel, Eri Wirdianto, and Tara Cantika. “Analysis of the Effect of E-Service Quality on E-Commerce Customer Satisfaction and Loyalty.” *MOTIVATION: Journal of Mechanical, Electrical and Industrial Engineering* 4, no. 3 (2022): 209–22.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. MC Graw Hil Education, 2018.
- Zeithaml, Valarie A, Leonard L Berry, and Anantharanthan Parasuraman. “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality.” *Journal of Marketing* 52, no. 2 (1988): 35–48.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, and Dwayne D Gremler. “Services Marketing Strategy.” *Wiley International Encyclopedia of Marketing*, 2010.