

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA  
PERUSAHAAN PT. CHEVRON PACIFIC INDONESIA**

**THE EFFECT OF TRAINING ON PT. CHEVRON PACIFIC  
INDONESIA COMPANY PERFORMANCE**

**Fifi Rachayu<sup>1</sup>, Dr. Bachruddin Saleh Luturlean, S.E.,M.M<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis,

Universitas Telkom

<sup>1</sup>frachayu@student.telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>bachruddinsaleh@telkomuniversity.ac.id

---

**Abstrak**

Sumber daya manusia merupakan aset bagi sebuah perusahaan, aset tersebut harus diolah agar tujuan perusahaan terlaksana dengan efektif dan efisien. Semakin berkembangnya zaman, maka penting bagi sebuah perusahaan untuk selalu berkembang. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mengadakan program pelatihan secara rutin kepada pegawainya dengan tujuan pegawai mencapai efektivitas dalam melakukan pekerjaan saat ini ataupun di masa mendatang sesuai dengan yang dikemukakan oleh Filippo dalam Sedarmayanti (2017:188). Penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Perusahaan PT.Chevron Pacific Indonesia di Wilayah Riau” ini mempunyai tujuan untuk mengetahui kondisi pelatihan dan kinerja perusahaan juga pengaruh pelatihan terhadap kinerja perusahaan PT.Chevron Pacific Indonesia di wilayah Riau.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner skala 5 likert dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang responden. Metode sampel yang digunakan adalah metode *sampling* rumus slovin. Dalam menjelaskan hasil penelitian, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan PT.Chevron Pacific Indonesia di wilayah Riau dengan nilai koefisien regresi kinerja perusahaan sebesar 0,201 bersifat positif. Hal ini juga terbukti dari hasil uji koefisien determinasi yang mempunyai nilai sebesar 0,446, dan dapat diartikan bahwa pelatihan mempunyai kontribusi pengaruh sebesar 44,6% terhadap kinerja perusahaan.

**Kata kunci : Manajemen, Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Kinerja Perusahaan.**

---

*Human resources are assets for a company, these assets must be processed so that the company's goals are carried out effectively and efficiently. With the development of the times, it is important for a company to always develop. One*

way that can be done is to conduct regular training programs for employees with the aim of employees achieving effectiveness in doing work at present or in the future as stated by Filippo in Sedarmayanti (2017: 188). The research with the title "The Effect of Training on Company Performance PT. Chevron Pacific Indonesia in Riau Region" aims to determine the conditions of training and company performance as well as the effect of training on the performance of the company PT. Chevron Pacific Indonesia in the Riau region.

This study used a descriptive causality method with a quantitative approach. Collecting data in this study were obtained from a 5 Likert scale questionnaire with a total sample of 200 respondents. The sample method used is the Slovin formula sampling method. In explaining the research results, the data analysis technique used is descriptive analysis and simple linear regression analysis.

Based on the results of the data analysis that has been done, it is concluded that training has a significant effect on the performance of the company PT. Chevron Pacific Indonesia in the Riau region with a company performance regression coefficient value of 0.201 is positive. This is also evident from the test results of the coefficient of determination which has a value of 0.446, and it can be interpreted that training has an influence contribution of 44.6% on company performance.

**Keywords: Human Resource, Management, Training, Company Performance.**

## **1. Pendahuluan**

Perusahaan Chevron Pacific Indonesia merupakan perusahaan produsen minyak mentah terbesar di Indonesia, yang menyumbangkan sekitar 40 persen produksi minyak nasional dengan produksi sudah mencapai 12 miliar barel, bergerak dalam setiap aspek industri minyak dan gas, termasuk eksplorasi dan produksi, pengilangan, pemasaran dan pembangkit listrik. Dengan banyaknya pekerjaan yang ada di perusahaan ini, maka dari itu dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar perusahaan selalu berkembang. Rivai dan Sagala dalam Priansa (2018) [17] berpendapat bahwa manajemen SDM adalah salah satu dari bagian manajemen umum dan didalamnya terdapat segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Sumber daya manusia juga mempunyai peranan yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan, pemakaian istilah manajemen diartikan sebagai cara mengelola sumber daya manusia.

Flippo dalam Priansa (2018) [17] menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian pegawai, agar tujuan perusahaan tercapai. Dapat dilihat dari pendapat sebelumnya bahwa sumber daya manusia mempunyai pengaruh besar bagi pelatihan dan kinerja perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang baik untuk mengatasi tantangan yang ada di dalam maupun di luar perusahaan. Semakin berkembangnya zaman, maka penting bagi sebuah perusahaan untuk selalu berkembang. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah mengadakan program pelatihan secara rutin kepada pegawainya.

Armstrong (2006, p. 506) mengemukakan pelatihan kerja sebagai proses *sharing* pengalaman atau transfer keahlian dan pengetahuan dari pegawai yang

telah memiliki keahlian dan pengetahuan mengenai suatu hal kepada pegawai yang tidak memiliki hal tersebut, atau tentang peningkatan kinerja yang signifikan sebagai hasil dari instruksi, praktek, dan pengalaman dari pelatihan kerja tersebut. Kemudian, Chan dalam Priansa (2018) [17] menyebutkan bahwa pelatihan adalah sebuah pembelajaran yang diadakan untuk meningkatkan kinerja yang berkaitan dengan pekerjaan saat ini.

Menurut Silvi Junita, dkk (2013:5) kinerja perusahaan adalah hubungan penghasilan dan beban dari entitas yang disajikan dalam laporan laba rugi perusahaan.

Lely Ana Ferawati Ekaningsih (2011:18) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan hal penting yang harus dicapai oleh perusahaan dimanapun, karena kinerja adalah cerminan dari kemampuan perusahaan mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya.

Dari pendapat tersebut dapat dilihat bahwa pelatihan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Tingkat kinerja perusahaan bisa dilihat dari laporan keuangan perusahaan berikut:

## financial and operating highlights

Financial highlights <sup>1</sup>	2019	2018
Net income (loss) attributable to Chevron Corporation	\$ 2,924	\$ 14,824
Sales and other operating revenues	\$ 139,865	\$ 158,902
Cash flow from operating activities	\$ 27,314	\$ 30,618
Capital and exploratory expenditures <sup>2</sup>	\$ 20,994	\$ 20,106
Total assets at year-end	\$ 237,428	\$ 253,863
Total debt and finance lease obligations	\$ 26,973	\$ 34,459
Chevron Corporation stockholders' equity at year-end	\$ 144,213	\$ 154,554
Common shares outstanding at year-end (Thousands)	1,868,000	1,888,670
Per-share data		
Net income (loss) attributable to Chevron Corporation — diluted	\$ 1.54	\$ 7.74
Cash dividends	\$ 4.76	\$ 4.48
Chevron Corporation stockholders' equity	\$ 77.20	\$ 81.83
Debt ratio <sup>3</sup>	15.8%	18.2%
Return on stockholders' equity <sup>3</sup>	2.0%	9.8%
Return on average capital employed <sup>3</sup>	2.0%	8.2%

<sup>1</sup> Millions of dollars, except per-share amounts

<sup>2</sup> Includes equity in affiliates

<sup>3</sup> See pages 40-41 for additional information

Sumber: PT. Chevron Pacific Indonesia

Dari laporan keuangan tersebut terlihat bahwa perusahaan mengalami penurunan keuntungan pada tahun 2019 (*Sales and other operating revenues*). Hal ini diakibatkan oleh kurangnya pelatihan yang dilakukan oleh pegawai sehingga berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan menyebabkan penurunan terhadap kinerja perusahaan. Priansa (2018:196) menyebutkan bahwa pelatihan adalah upaya yang sistematis dan terencana untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap baru yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya pelatihan, pegawai dapat menambah pengetahuannya sehingga dapat mengemban tugas dengan lebih baik dan menghasilkan kinerja dan produktivitas kerja yang lebih baik.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia menurut Gerry Dessler dalam Widodo (2018) [27] adalah proses dalam memperoleh, melakukan pelatihan, dan penilaian, serta pemberian kompensasi kepada pegawai, memperhatikan hubungan kerja, kesehatan, keamanan dan keadilan bagi setiap pegawai. Cushway dalam Widodo (2018) [27] mengatakan bahwa MSDM adalah bagian dari proses perusahaan dalam mencapai tujuan dan merupakan ilmu untuk mengatur pegawai sesuai dengan tujuan perusahaan. Moses N. Kiggundu dalam Widodo (2018) [27] menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran individu, perusahaan, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif.

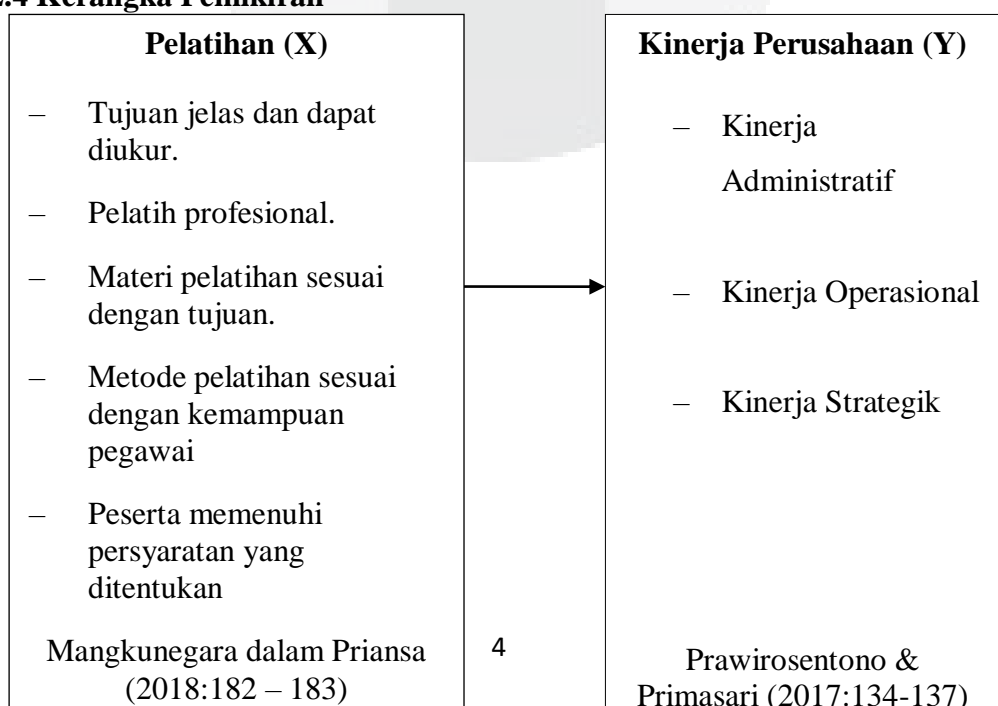
## 2.2 Pelatihan

Menurut Yoyo Sudaryo, dkk (2018:121) pelatihan merupakan pendidikan yang fokus pada praktik melakukan pekerjaan saat ini dan untuk meningkatkan kinerja pegawai serta mengurangi kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Menurut Dessler dalam Yoyo Sudaryo, dkk (2018) [22] pelatihan adalah proses pengajaran mengenai keterampilan yang dibutuhkan pegawai baru untuk melakukan pekerjaannya. Edwin B. Flippo dalam Sedarmayanti (2017) [20] menyatakan bahwa pelatihan adalah proses membantu pegawai mencapai efektivitas dalam melakukan pekerjaan saat ini ataupun masa mendatang.

## 2.3 Kinerja Perusahaan

Menurut Silvi Junita, dkk (2013:5) kinerja perusahaan adalah hubungan penghasilan dan beban dari entitas yang disajikan dalam laporan laba rugi perusahaan. Lely Ana Ferawati Ekaningsih (2011:18) menyatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan hal penting yang harus dicapai oleh perusahaan dimanapun, karena kinerja adalah cerminan dari kemampuan perusahaan mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya. Menurut Carla Susana Marques, dkk (2014:612), kinerja perusahaan adalah *a multidimensional concept and a series of indicators need to be used to compare a company's position over a given period relative to that of its competitors.*

## 2.4 Kerangka Pemikiran



## Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: hasilolahanpenulis, 2020

### 2.5 Hipotesis

Berdasarkan teori yang sudah dipaparkan diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H0 : Dinyatakan sebagai pelatihan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perusahaan PT. Chevron Pacific Indonesia

H1 : Dinyatakan sebagai pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan PT. Chevron Pacific Indonesia

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

#### 3.2 Alat Ukur

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan alat ukur skala likert dengan total 26 pertanyaan, dengan penggunaan skala yang terdiri dari 5 skala *likert*, Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P), Sangat Puas (SP). Mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,813 pada variabel pelatihan, dan *Cronbach's Alpha* 0,832 pada variabel kinerja perusahaan. Dengan bantuan pengolahan data menggunakan *software IBM SPSS Versi 22.0*. Penelitian ini menguji pelatihan sebagai variabel bebas dan kinerja perusahaan sebagai variabel terikat.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan beberapa uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Pengolahan data dibantu dengan alat aplikasi *software IBM SPSS ver. 22*. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig.(2-tailed)*) sebesar 0.200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal. Sedangkan berdasarkan uji heteroskedastisitas diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,913 > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sehingga, penelitian ini dapat dilanjutkan.

#### 4.2 Uji Analisis Regresi Linear

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana karena hanya menggunakan dua variabel, yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat.

Tabel 1. Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.262	.260		12.534	.000		
	Pelatihan (X)	.201	.065	.213	3.075	.002	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)								

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS, 2020

Dari persamaan regresi linear tersebut kedua variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut ini:

1. Nilai konstanta sebesar 3,262 mempunyai arti apabila variabel bebas bernilai 0 (no) dan tidak ada perubahan, maka dapat diperkirakan kinerja perusahaan akan bernilai sebesar 3,262.
2. Nilai pelatihan sebesar 0,201 mempunyai arti bahwa jika pelatihan mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi, maka dapat diperkirakan kinerja perusahaan juga mengalami peningkatan sebesar 0,201.

Koefisien regresi diatas bernilai positif, sehingga dari persamaan ini dapat diperkirakan bahwa semakin tinggi pelatihan maka semakin tinggi juga kinerja perusahaan.

#### 4.3 Uji Hipotesis

Dalam peneliian ini, penulis menggunakan uji hipotesis dengan cara uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel pelatihan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel kinerja perusahaan. Untuk mengetahuinya maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik yang diolah menggunakan *software SPSS Versi 22.0*.

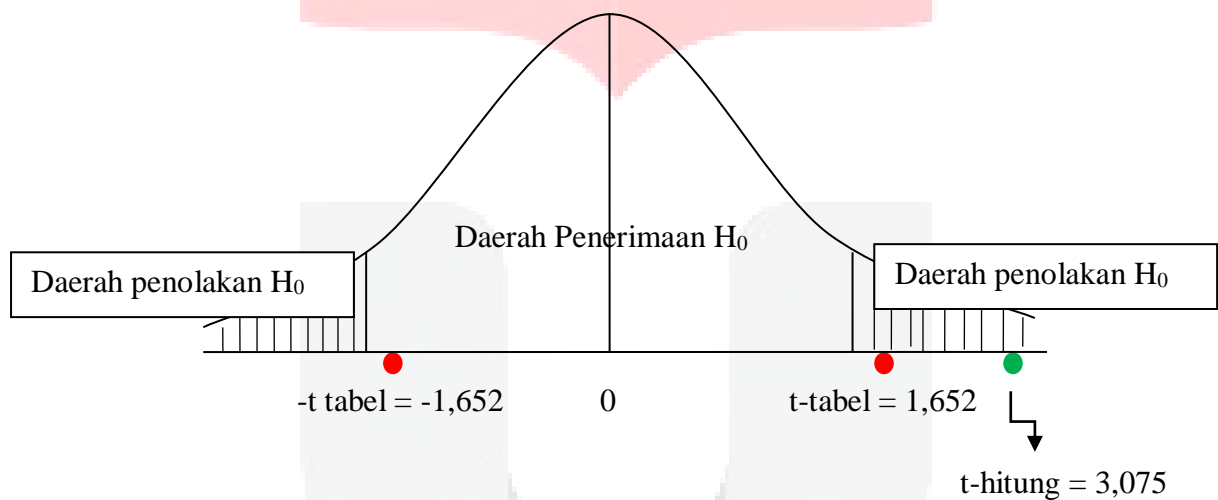
Tabel 2. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.262	.260		12.534	.000		
	Pelatihan (X)	.201	.065	.213	3.075	.002	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan (Y)

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS, 2020

Pada tabel 2 diperoleh nilai thitung untuk variabel pelatihan terhadap kinerja perusahaan adalah sebesar 3,075 dan nilai *p-value* (Sig.) sebesar 0,002. Dapat diketahui bahwa nilai thitung lebih besar dari nilai t tabel ( $3,075 > 1,652$ ) dan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan Chevron Pacific Indonesia. Apabila digambarkan nilai t hitung dan t tabel untuk pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kurva Uji T

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

#### 4.4 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pelatihan terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan bantuan *software SPSS Versi 22.0* diperoleh sebagai berikut ini:

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.513 <sup>a</sup>	.446	.441	.48885418	1.606

a. Predictors: (Constant), Pelatihan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Perusahaan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,446 atau sebesar 44,6%. Jika dihitung berdasarkan rumus manual, maka:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,446^2 \times 100\%$$

$$KD = 44,6\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja perusahaan dipengaruhi oleh pelatihan dengan total kontribusi sebesar 44,6% sedangkan sisanya 55,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteiti dalam penelitian ini.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari “Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Perusahaan”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelatihan perusahaan Chevron Pacific Indonesia pada saat ini tergolong kedalam kategori baik
- b. Kinerja perusahaan Chevron Pacific Indonesia pada saat ini tergolong kedalam kategori tinggi.
- c. Pelatihan berpengaruh sebesar 44,6% terhadap kinerja perusahaan Chevron Pacific Indonesia.



## Daftar Pustaka

- [1] Afroz, N. (2018). Effects of Training on Employee Performance-A Study on Banking Sector, Tangail Bangladesh. *Global Journal of Economics and Business*, 4(1), 111-124.
- [2] Al-Mzary, M. M. M., Al-rifai, A. D., & Al-Momany, M. O. E. (2015). Training and Its Impact on the Performance of Employees at Jordanian Universities from the Perspective of Employees: The Case of Yarmouk University. *Journal of Education and Practice*, 6(32), 128-140.
- [3] Darmanto, & Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran (Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah)*. Yogyakarta: Deepublish.
- [4] Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- [5] Dessler, G. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta: PT Indeks.
- [6] Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [7] Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The effect of training on employee performance. *European journal of Business and Management*, 5(4), 137-147.
- [8] Griffin, R. W., & Ronald, J. E. (1996). *Business (4 ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- [9] Halawi, A., & Haydar, N. (2018). Effects of Training on Employee Performance: A Case Study of Bonjus and Khatib & Alami Companies. *International Humanities studies*, 5(2).
- [10] Hartomo, N. K., & Luturlean, B. S. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(1), 200-207.
- [11] Hasan, A. (2015). *Tourism Marketing*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- [12] Indriyani, S. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Paradise Island Furniture. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(1), 50-61.
- [13] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- [14] Mazidah, N. N. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia).
- [15] Puspitasari, R. (2014). Pengaruh motivasi kerja dan pelatihan kerja terhadap Kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama Magelang. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

- [16] Prawirosentono, S., & Primasari, D. (2015). Manajemen Sumberdaya Manusia Kinerja & Motivasi Karyawan Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia. Yogyakarta: BPFPE.
- [17] Priansa, D. J. (2018). Perencanaan & pengembangan SDM. Alfabeta, Bandung.
- [18] Ramya (2016). THE EFFECT OF TRAINING ON EMPLOYEE PERFORMANCE. International Journal of Scientific Research and Modern Education (IJSRME) ISSN (Online): 2455 – 5630
- [19] Robbins, S. P. & Judge, T. (2015). Perilaku Organisasi: Organizational Behavior, Jakarta : Salemba Empat.
- [20] Sedarmayanti, H. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Refika Aditama, Bandung.
- [21] Sopiah, D. (2008). Perilaku Organisasional. Yogyakarta: PT Andi Yogya.
- [22] Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik. Penerbit Andi.
- [23] Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [24] Sujarweni, V. M. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [25] Sumarwan, U. (2017). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- [26] Swarnal, T. T. (2017). PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PT. TOARCO JAYA DI TORAJA (Doctoral dissertation).
- [27] Widodo, S. E. (2018). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [28] Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavior Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60, 31-46.