

ANALISIS EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PELANGGAN DI PERUMDA AIR MINUM TIRTA SEWAKADARMA DENPASAR

Yosia Adi Partama¹⁾, Kadek Julia Mahadewi²⁾

¹⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

²⁾ Universitas Pendidikan Nasional
yosiadi25@gmail.com

Abstract

This research focuses on the quality of service service of PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar City due to the many customer complaints about the quality and quantity of water provided. This study aims to find the problems faced by PDAM and find solutions to improve service quality. The study results show that PDAM Tirta Sewakadarma faces major problems such as small water discharge, turbid water quality, slow response to complaints, and analysis of complaint data, and SWOT analysis. Based on the SWOT analysis, PDAMs must improve their infrastructure, speed up response to complaints, and use more sophisticated water quality monitoring methods. This study found that improving the service quality of PDAM Tirta Sewakadarma can be achieved through technical improvements, improved service management, and the right use of technology. Therefore, customer satisfaction will increase along with the improvement of service quality.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PDAM.

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar karena banyaknya keluhan pelanggan tentang kualitas dan jumlah air yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan masalah yang dihadapi PDAM dan menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Sewakadarma menghadapi masalah utama seperti debit air yang kecil, kualitas air yang keruh, respons lambat terhadap pengaduan, dan analisis data pengaduan, dan analisis SWOT. Berdasarkan analisis SWOT, PDAM harus meningkatkan infrastruktur mereka, mempercepat respons atas pengaduan, dan menggunakan metode pemantauan kualitas air yang lebih canggih. Studi ini menemukan bahwa peningkatan kualitas layanan PDAM Tirta Sewakadarma dapat dicapai melalui perbaikan teknis, peningkatan manajemen layanan, dan pemanfaatan teknologi yang tepat. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan perbaikan kualitas layanan.

Keywords: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PDAM.

PENDAHULUAN

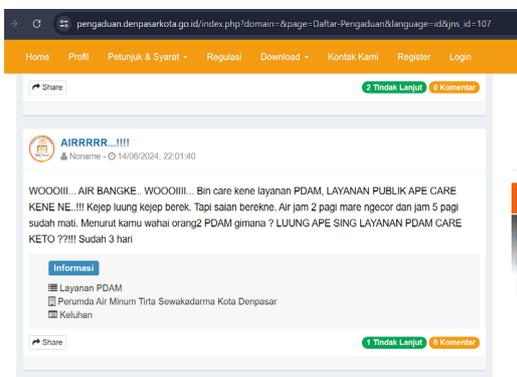
Di kota-kota besar, termasuk Denpasar, kualitas air bersih sangat penting. PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar menerima banyak keluhan dari masyarakat tentang

kualitas dan jumlah air yang diberikan. Debit air yang kecil, kualitas air yang keruh, dan respons yang lambat terhadap pengaduan pelanggan adalah beberapa dari masalah ini. Selain itu, masyarakat sangat memperhatikan tarif air yang mahal. PDAM Tirta

Sewakadarma dan instansi terkait telah melakukan berbagai upaya agar dapat mengatasi masalah ini.

Perbaikan infrastruktur teknis, peningkatan manajemen pelayanan, dan penerapan sistem pemantauan kualitas air adalah beberapa contoh dari upaya tersebut. Namun, masyarakat masih mengeluarkan keluhan dan hasil yang diharapkan belum tercapai sepenuhnya.

Ini menunjukkan bahwa perbaikan belum menyelesaikan masalah secara menyeluruh dan efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen. PDAM Tirta Sewakadarma menghadapi banyak masalah, termasuk kualitas air yang tidak konsisten, debit air yang seringkali rendah, dan tarif air yang tinggi menurut pelanggan. Selain itu, fokus utama penelitian ini adalah keluhan tentang respons yang lambat terhadap pengaduan pelanggan.



Gambar 1. Pengaduan Pro Denpasar (PDAM) Tirta Sewakadarma (Diakses Juni 2024)

Berdasarkan data pengaduan masyarakat yang terdapat di Pro Denpasar dan hasil pencarian melalui Google mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar, terdapat beberapa keluhan yang sering muncul terkait kualitas pelayanan PDAM. Salah satu keluhan utama adalah

mengenai kuantitas debit air. Debit air ini mengacu pada jumlah atau volume air yang didistribusikan kepada masyarakat. Masalah lain yang sering dikeluhkan adalah kualitas air yang kurang baik karena seringkali air yang keluar kotor. Hal ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Banyak pelanggan yang mengeluhkan debit air yang kecil, kualitas air yang kekuningan atau keruh, dan seringkali air macet sehingga tidak layak konsumsi.

Fokus utama operasi ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air bersih berkualitas tinggi dan layanan responsif. Oleh karena itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang dapat diterapkan dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirta Sewakadarma dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Masyarakat Denpasar sangat bergantung pada PDAM Tirta Sewakadarma untuk menyediakan air bersih. Air bersih sangat penting, terutama di kota-kota dengan banyak orang.

Layanan cepat dan responsif serta kualitas air yang baik sangat penting untuk menjaga kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, PDAM Tirta Sewakadarma memiliki tanggung jawab yang besar untuk menyediakan layanan yang memadai dan memuaskan bagi pelanggannya. Pelayanan PDAM Tirta Sewakadarma telah menerima banyak keluhan dari masyarakat selama ini. Air yang keruh, debit air yang rendah, dan respons yang lambat terhadap pengaduan adalah beberapa masalah yang sering dihadapi. Masalah ini menurunkan kualitas hidup masyarakat dan membuat PDAM tidak dipercaya sebagai penyedia layanan publik. Keluhan-keluhan ini menunjukkan

bahwa ada perbedaan antara apa yang diharapkan orang dari masyarakat dan apa yang mereka temui dalam kehidupan sehari-hari.

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang ada dan menemukan solusi yang paling efektif untuk masalah tersebut. Kami berharap dapat menemukan sumber masalah dan membuat saran untuk perbaikan dengan menganalisis data pengaduan, wawancara, dan benchmarking dengan PDAM lain yang lebih baik. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu PDAM Tirta Sewakadarma meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan masyarakat, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE

Dalam penelitian ini, berbagai teknik digunakan untuk menemukan masalah yang dihadapi pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar dan menemukan solusi yang tepat. Beberapa teknik yang digunakan termasuk mengumpulkan data sekunder, dan analisis data.

1) Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder ini diambil dari laporan tahunan PDAM Tirta Sewakadarma, publikasi pemerintah daerah, studi dan artikel sebelumnya tentang pelayanan air bersih di Kota Denpasar. Tujuan pengumpulan data sekunder ini adalah untuk mendapatkan gambaran umum tentang kondisi pelayanan PDAM dan masalah yang sering dihadapi masyarakat.

2) Analisis Data

Langkah berikutnya adalah mengumpulkan data dan menganalisisnya. Untuk menentukan

korelasi antara berbagai faktor pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, data survei dianalisis secara statistik.

Penelitian kualitatif dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar dan mengidentifikasi masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan. Data dikumpulkan dari sumber sekunder, seperti laporan pengaduan Pro Denpasar dan hasil pencarian Google.

Metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang masalah pelanggan dan bagaimana persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Langkah pertama dalam penelitian ini adalah mengumpulkan informasi pengaduan dari Pro Denpasar. Data ini mencakup berbagai keluhan yang diajukan oleh pelanggan PDAM, termasuk masalah debit air yang buruk, kualitas air yang kotor, dan tanggapan yang lambat terhadap keluhan tersebut. Data ini dianalisis untuk menemukan pola dan kecenderungan keluhan serta dimensi pelayanan yang paling sering menjadi masalah.

Peneliti juga menganalisis konten dari hasil pencarian Google yang berkaitan dengan PDAM Tirta Sewakadarma. Dalam analisis ini, penelusuran berita, forum diskusi, dan ulasan pelanggan digunakan di internet. Data pengaduan Pro Denpasar dilengkapi dan diperkuat dengan data yang diperoleh dari sumber-sumber ini. Analisis konten memberikan konteks tambahan untuk masalah yang dihadapi dan membantu memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM.

Peneliti menggunakan metode analisis tematik untuk menganalisis data. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menentukan topik utama

keluhan pelanggan dan mengaitkannya dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan cara ini, peneliti dapat mengevaluasi seberapa besar setiap dimensi mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menemukan area yang perlu diperbaiki.

Terakhir, hasil analisis digunakan untuk membuat saran untuk PDAM Tirta Sewakadarma. Meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pelanggan adalah tujuan dari rekomendasi ini. Peningkatan teknologi pengolahan air, perbaikan sistem manajemen pengaduan, dan peningkatan komunikasi dengan pelanggan adalah fokus utama dari rekomendasi. Diharapkan bahwa langkah-langkah ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar dan menemukan masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan. Menurut data pengaduan yang dikumpulkan dari Pro Denpasar dan Google Search, masyarakat sering mengeluh tentang debit air yang rendah, kualitas air yang kotor, dan respons yang lambat terhadap pengaduan pelanggan. Dalam penelitian ini, model analisis kualitas pelayanan mengarah pada lima dimensi: tangible (bukti fisik), dependability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy.

Model dan Pengukuran Kualitas Pelayanan Tangibles (Bukti Fisik) Dimensi ini mencakup fasilitas fisik PDAM Tirta Sewakadarma, seperti

kondisi kantor, peralatan pengolahan air, dan infrastruktur pipa. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa beberapa fasilitas fisik PDAM perlu diperbaiki atau diperbarui. Misalnya, untuk menghindari masalah distribusi air, kondisi pipa yang sering mengalami kebocoran harus diganti dengan pipa yang lebih tahan lama.

Reliability (Keandalan): Kemampuan PDAM untuk memberikan layanan air bersih secara konsisten dan tepat waktu disebut keandalan dalam pelayanan. Data pengaduan menunjukkan bahwa banyak pelanggan mengeluh tentang pasokan air yang tidak stabil, terutama selama musim kemarau. PDAM harus memastikan sistem distribusi berjalan dengan baik dan meningkatkan manajemen sumber daya air untuk mengatasi masalah ini.

Responsivitas (Daya Tanggap) adalah ukuran seberapa cepat dan tepat PDAM menangani keluhan dan permintaan pelanggan. Banyak pelanggan saat ini merasa bahwa PDAM belum menanggapi pengaduan mereka dengan cepat. Memperbarui sistem call center dan menambahkan platform digital untuk pelaporan keluhan secara real-time akan meningkatkan tanggapan terhadap masalah pelanggan dan meningkatkan efisiensi.

Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan pegawai PDAM, serta kemampuan mereka untuk membuat pelanggan percaya, adalah bagian dari dimensi jaminan. Seharusnya ada peningkatan pelatihan rutin bagi karyawan mengenai pelayanan pelanggan dan pengetahuan teknis tentang pengolahan air. Ini bertujuan untuk memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa mereka akan dilayani oleh tenaga kerja yang berpengalaman.

Empathy (empati): Kemampuan PDAM untuk memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan disebut empati. PDAM harus membangun komunikasi yang lebih baik dan lebih personal dengan pelanggan karena mereka sering diabaikan ketika mereka mengajukan keluhan. Ini dapat dicapai melalui survei kepuasan pelanggan dan feedback loop yang efektif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Menurut survei dan analisis data pengaduan yang dikumpulkan dari Pro Denpasar dan pencarian Google, masyarakat sering mengeluh tentang debit air yang rendah, kualitas air yang kotor, dan respons yang lambat terhadap pengaduan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah dengan aspek pelayanan seperti bukti fisik (tangibles), keandalan (Reliability), responsif, jaminan (Assurance), dan empati (Empathy).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Sewakadarma harus meningkatkan teknologi pengolahan air, sistem manajemen pengaduan, dan komunikasi dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk menyelesaikan masalah ini, PDAM Tirta Sewakadarma harus membeli peralatan dan teknologi terbaru, meningkatkan kapasitas call center, dan menerapkan platform digital untuk melaporkan keluhan secara real time.

Selain itu, penting bagi PDAM Tirta Sewakadarma untuk terus melakukan evaluasi dan juga peningkatan berkala terhadap kinerja pelayanan mereka. Ini dapat dilakukan dengan melibatkan pelanggan dalam survei kepuasan secara rutin dan mengimplementasikan feedback yang

diterima. Dengan demikian, PDAM Tirta Sewakadarma tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dan lebih terpercaya dengan masyarakat yang mereka layani.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar menggunakan model layanan yang berfokus pada meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan lebih puas. PDAM Tirta Sewakadarma menilai kualitas layanan berbasis pada lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Misalnya, kantor PDAM dilengkapi dengan peralatan modern yang membantu pengolahan air bersih. Namun, ada masalah dengan debit air dan kualitas air yang sering kotor, menunjukkan bahwa fasilitas fisik saja tidak memenuhi harapan pelanggan.

Adanya kerangka yang jelas untuk menilai dan memperbaiki layanan adalah keuntungan dari model layanan ini. PDAM dapat menggunakan dimensi untuk menentukan area yang membutuhkan perbaikan, seperti

meningkatkan respons terhadap pengaduan pelanggan dan memastikan keandalan suplai air. Namun, kelemahan dari metode ini adalah bahwa perbaikan yang diperlukan memerlukan investasi besar dalam teknologi dan pelatihan staf, yang mungkin tidak tersedia dalam anggaran PDAM.

Untuk menjalankan kegiatan pengabdian masyarakat melalui pelatihan dan mediasi, ada banyak tantangan. Salah satunya adalah memastikan bahwa seluruh karyawan PDAM memahami dan menerapkan standar layanan yang diinginkan. Selain itu, produk serupa, seperti alat pengukur kualitas air, menghadapi masalah teknologi dan biaya. Ada peluang untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi itu membutuhkan komitmen kuat dari manajemen PDAM dan dukungan dari pemerintah daerah.

Untuk penyajian data, hasil analisis kualitas layanan serta pengaduan pelanggan telah diolah dan disajikan dalam bentuk tabel. Tabel ini menunjukkan beberapa jenis pengaduan yang paling umum, seperti debit air yang rendah dan kualitas air yang keruh. Seperti yang ditunjukkan di atas, masalah utama adalah keandalan dan tanggapan terhadap pengaduan pelanggan.

Hasil menunjukkan hubungan yang kuat antara temuan dan gagasan dasar tentang kualitas layanan. Misalnya, teori Kotler dan Keller tentang kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut informasi yang ada di lapangan, PDAM Tirta Sewakadarma masih perlu melakukan upaya ekstra untuk mencapai standar ini. Teori Heterogeneity dalam Mukarom & Laksana (2018), yang menekankan

pentingnya lima dimensi kualitas layanan, juga mendukung temuan ini.

PDAM Tirta Sewakadarma menghadapi masalah yang sama dengan yang lain, seperti yang terlihat dari perbandingan temuan penelitian ini dengan studi sebelumnya. Menurut penelitian lain di bidang pelayanan publik, keluhan pelanggan paling sering berkaitan dengan aspek keandalan dan responsivitas. Meningkatkan teknologi pengolahan air dan sistem manajemen pengaduan, bagaimanapun, memberikan jalan yang jelas menuju perbaikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menghasilkan informasi yang kuat tentang perlunya perbaikan layanan di PDAM Tirta Sewakadarma. Dengan menerapkan teknologi canggih dan memperbarui sistem manajemen pengaduan, diharapkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan memerlukan pendekatan yang komprehensif yang mencakup semua aspek layanan dan didukung oleh data yang jelas serta konsep manajemen yang solid.

SIMPULAN

Studi ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. dan menemukan masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan. Data yang dikumpulkan melalui pengaduan masyarakat Pro Denpasar dan pencarian Google menunjukkan bahwa masalah utama masyarakat termasuk debit air yang tinggi, kualitas air yang sering kotor, dan respons yang lambat terhadap pengaduan pelanggan. Problem ini menunjukkan kekurangan dalam berbagai aspek pelayanan, seperti bukti fisik(tangibles),

keandalan(Reliability), responsif, jaminan(Assurance), dan empati(Empathy).

Menurut analisis, kualitas pelayanan PDAM Tirta Sewakadarma harus ditingkatkan. Peningkatan teknologi pengolahan air, perbaikan sistem manajemen pengaduan, dan peningkatan komunikasi dengan pelanggan adalah beberapa solusi yang disarankan. Diharapkan bahwa tindakan ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyelesaikan masalah yang paling sering dikeluhkan. Penelitian ini juga mengaitkan permasalahan yang ditemukan dengan teori-teori manajemen pelayanan yang dipelajari di bangku kuliah, seperti teori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PDAM Tirta Sewakadarma perlu melakukan investasi dalam peralatan modern dan teknologi terbaru, memperbaiki sistem manajemen pengaduan dengan meningkatkan kapasitas call center dan memperkenalkan platform digital untuk pelaporan keluhan secara real-time.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan yang komprehensif dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan mengadopsi teknologi modern dan memperbaiki sistem manajemen pengaduan, PDAM Tirta Sewakadarma diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada pelanggan dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan pendekatan yang terstruktur dan didukung oleh data yang jelas serta konsep manajemen yang solid.

UCAPAN TERIMA KASIH

Banyak pihak telah mendukung dan membantu penelitian ini. Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar atas izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Staf PDAM memberikan dukungan dan informasi yang sangat penting selama proses pengumpulan dan analisis data.

Kami juga berterima kasih kepada Pro Denpasar dan tim teknis yang telah membantu menyediakan data pengaduan pelanggan, yang merupakan bagian penting dari penelitian ini. Kami juga berterima kasih kepada lembaga pendidikan kami yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitas yang diperlukan untuk memungkinkan penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

Kami juga mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang berpartisipasi dalam penelitian ini, termasuk semua orang responden. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa partisipasi mereka dan informasi yang mereka berikan. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan layanan PDAM Tirta Sewakadarma dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ramadhan, A., & Solihin, D. (2024a). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk ARTICLE INFO ABSTRACT. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 19–26. <https://jurnalamanah.com/index.php/cakrawala/index>

- Ramadhan, A., & Solihin, D. (2024b). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk ARTICLE INFO ABSTRACT. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 19–26. <https://jurnalamanah.com/index.php/cakrawala/index>
- Zubaedah, I., & Fahri, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta*. <https://www.pdam.denpasarkota.go.id/>
- Dayanti, P. K., Ni Putu Anik Prabawati, & Supriyanti, N. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. *Business and Investment Review*, 1(5), 162–173. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i5.59>
- Anggraini, V. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Denpasar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 187-196.
- Kusumawati, D., & Handayani, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Selular Tbk. (Telkomsel) GraPARI Denpasar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(2), 213-222.
- Sari, D. A., & Wirawan, I. G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Denpasar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 33(1), 71-80.
- Yuliana, R., & Handayani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Denpasar. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 34(2), 181-190.
- Aji, I. W., & Sutrisna, I. W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Surya Mukti Kota Mataram. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 141-152.