

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PERUMDAM TIRTA KENCANA UNIT PELAYANAN WILAYAH IV KOTA SAMARINDA

Masyadit Aditia, M. Tommy Fimi Putera

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman
masyaditaditia098@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze customer satisfaction with the quality of service provided by Perumdam Tirta Kencana UPW IV Samarinda City. The method used in this study is qualitative with data collection through interviews and observations of customers. The results of this study indicate that customers are satisfied with various aspects of the services offered, including a computerized recording and payment system, friendly and professional attitudes from employees, and quick responses to complaints submitted. Customers also appreciate clear information about service disruptions and water supply stability. This study emphasizes that high service quality, characterized by reliability, responsiveness, empathy, and assurance, has a positive impact on customer satisfaction. In addition, timely and accurate delivery of information about service problems through social media also increases customer trust. Overall, Perumdam Tirta Kencana shows a strong commitment to providing quality services, which contributes to customer satisfaction. This study recommends the importance of continuous improvement in service quality to maintain and improve customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service quality, responsiveness.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang ditawarkan, termasuk sistem pencatatan dan pembayaran yang terkomputerisasi, sikap ramah dan profesional dari pegawai, serta respon cepat terhadap keluhan yang diajukan. Pelanggan juga menghargai informasi yang jelas mengenai gangguan layanan dan kestabilan pasokan air. Penelitian ini menekankan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi, yang ditandai dengan keandalan, responsivitas, empati, dan jaminan, memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penyampaian informasi yang tepat waktu dan akurat mengenai masalah layanan melalui media sosial juga meningkatkan kepercayaan pelanggan. Secara keseluruhan, Perumdam Tirta Kencana menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan berkualitas, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keywords: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, responsivitas.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang dapat

memengaruhi kepuasan pelanggan dari berbagai sektor, termasuk dalam penyediaan layanan publik seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum

(Perumdam). Di Kota Samarinda, Perumdam memainkan peran vital dalam tanggung jawab dalam menyediakan akses air bersih kepada masyarakat. Dengan meningkatnya kebutuhan akan air bersih dan layanan yang berkualitas, penting untuk memahami seberapa jauh pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perumdam.

Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau layanan, tetapi juga oleh berbagai faktor seperti responsivitas, empati, maupun keandalan dari penyedia layanan. Dalam konteks Perumdam Samarinda, isu-isu seperti ketersediaan air, kecepatan pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan menjadi hal yang sangat relevan.

Melalui analisis kepuasan pelanggan, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta apa saja strategi yang perlu digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang sangat bermanfaat bagi manajemen Perumdam Samarinda dalam upaya meningkatkan pelayanan dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perumdam (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) merupakan badan usaha milik daerah yang tugasnya mendistribusikan dan menyediakan air bersih untuk keperluan masyarakat, baik untuk keperluan industri, rumah tangga, atau lainnya. Tujuan Perumdam, yang biasanya dijalankan oleh pemerintah daerah adalah memberikan akses kepada penduduk setempat terhadap layanan air bersih yang aman dan terjangkau. Selain itu, Perumdam bertugas menjaga kualitas air dan kelancaran distribusi air bersih

ke pemukiman atau lokasi lain yang membutuhkan.

Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda merupakan salah satu penyedia air bersih di daerah kota Samarinda. Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda merupakan perusahaan daerah penyedia air bersih yang bertanggung jawab untuk masyarakat di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Didirikan untuk memenuhi kebutuhan fundamental masyarakat akan air bersih, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas, efisien dan berkelanjutan. Pada tahun 1932 saat itu pemerintahan Hindia Belanda membangun sistem pengolahan air minum dan intake yang berkapasitas 10 l/det, di Jl. Tirta Kencana (sekarang unit IPA Tirta Kencana). Hingga saat ini Pengembangan dan pembangunan terus dilakukan oleh Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan kini memiliki 14 (empat belas) unit SPAM dengan total kapasitas produksi 2.594,78 l/det.

Sebagai perusahaan air minum yang dikelola secara daerah, Perumdam Tirta Kencana memiliki peran penting dalam mendukung program pemerintah daerah untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan air bersih. Seiring berjalannya waktu dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kota Samarinda, permintaan terhadap pasokan air bersih semakin tinggi. Dengan komitmen yang kuat terhadap pelayanan publik, Perumdam Tirta Kencana berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, dan menghadirkan dampak positif bagi masyarakat Kota Samarinda, serta kontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan.

Perumdam Tirta Kencana UPW (Unit Pelayanan Wilayah) IV Kota

Samarinda terletak di Jalan Sultan Hasanuddin, Baqa, Kec. Samarinda Seberang, Kota Samarinda. Untuk selalu memperhatikan kebutuhan serta kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, Perumdam selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Dalam Menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan pelanggan bukan hal yang mudah. Karena itu, terciptanya kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci keberhasilan sebuah perusahaan.

METODE

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif. Melalui analisis mendalam, poin poin penting mengenai peristiwa atau masalah sosial yang terjadi di lingkungan masyarakat dapat dipahami dan disimpulkan. Metode ini juga memungkinkan guna memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam mengenai topik yang di angkat. Dalam penelitian dengan pendekatan ini, lebih banyak sumber data diambil langsung dari lingkungan yang sedang diteliti.

Ada lima karakteristik utama dalam penelitian kualitatif sebagai berikut: Pertama, sumber datanya adalah lingkungan alamiah, fokus penelitian adalah peristiwa yang berlangsung dalam konteks dan situasi sosial di sekitarnya. Kedua, metode ini bersifat deskriptif analitik, Dimana hasil analisis data berupa deskripsi mengenai situasi yang diteliti yang kemudian dihasilkan dalam bentuk rangkaian narasi. Dalam pemaparan ini menjawab pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah yang diteliti. Ketiga, bersifat induktif dengan data yang terpisah tetapi saling memiliki keterkaitan yang erat satu sama dengan

yang lainnya. Keempat, mengungkapkan makna yang berkaitan dengan cara pandang orang terhadap peristiwa yang akan diteliti. Kelima, Fokus pada proses, ada lima tahapan dalam melakukan penelitian ini yaitu: mengidentifikasi permasalahan yang diteliti, merumuskan pertanyaan penelitian, mengumpulkan data yang sesuai dan berkaitan, menganalisis data dan akhirnya menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian (Fitria Elvi, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam (Kurnia Khafidhatur Rafiah, 2019) Kepuasan adalah "perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja produk yang dialami dan kinerja yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja produk memenuhi harapan mereka. Jika semakin baik kinerjanya, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul jika kinerja jauh di bawah harapan. Kepuasan pelanggan adalah istilah yang menggambarkan sejauh mana layanan atau produk yang disediakan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini sangat penting dalam menilai pengalaman pelanggan dan keberhasilan bisnis.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Sugiyono dalam (*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*), kualitas pelayanan mampu dipahami dalam beberapa dimensi yang berkaitan dengan bagaimana suatu pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan

pelanggan. Berikut adalah 5 pengertian kualitas pelayanan menurut Sugiyono:

1. Kualitas Pelayanan sebagai Pemenuhan Harapan Pelanggan. Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan secara konsisten adalah indikasi dari pelayanan yang terbaik.
2. Kualitas Pelayanan sebagai Penilaian Pelanggan Terhadap Layanan yang Diterima.
3. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai evaluasi pelanggan terhadap kecepatan, kebenaran, dan kenyamanan yang dirasakan atas layanan yang mereka terima juga dapat dianggap sebagai indikator kualitas layanan.
4. Kualitas Pelayanan sebagai Kemampuan untuk Memenuhi Standar Layanan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi standar operasional dan prosedur (SOP) yang ditetapkan, sehingga pelayanan yang diberikan selalu terjaga dengan baik.

1. Kualitas Pelayanan sebagai Responsivitas dan Keandalan Layanan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan responsivitas penyedia layanan dalam merespons permintaan pelanggan dan keandalan ketika memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah dibuat.

2. Kualitas Pelayanan sebagai pengalaman pelanggan

Sugiyono juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan, yang meliputi interaksi dengan staf, kenyamanan fasilitas, dan kepuasan yang didapat selama proses pelayanan.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan menurut Sugiyono mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi bagaimana pelanggan menilai dan merasakan pelayanan yang diterima, dan hal ini sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien.

Indikator kepuasan pelanggan

Menurut rondonuwu dan komalig dalam (Fitria Elvi, 2022)

a. Kualitas Produk dan layanan

Kualitas produk atau layanan adalah salah satu indikator utama kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika produk atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi fungsionalitas, daya tahan, maupun penampilan. Kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Pelayanan (Service)

Pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci dalam kepuasan konsumen. Pelayanan yang akurat, ramah, cepat, dan efisien dari petugas atau penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemampuan untuk memberikan solusi terhadap keluhan konsumen juga merupakan bagian dari kualitas pelayanan.

c. Ketersediaan Produk atau Layanan

Ketersediaan produk atau layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen. Konsumen sangat merasa puas apabila produk atau layanan mereka inginkan selalu tersedia, atau jika layanan dapat diberikan dengan cepat tanpa penundaan yang berarti.

d. Kepercayaan dan Reputasi

Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kepercayaan yang dimiliki konsumen terhadap perusahaan atau merek. Kepercayaan ini seringkali dibangun berdasarkan reputasi perusahaan yang sudah teruji baik oleh konsumen, baik melalui pengalaman pribadi maupun testimoni dari orang lain.

e. Kenyamanan dan Fasilitas

Fasilitas dan kenyamanan yang ditawarkan kepada konsumen saat berinteraksi dengan perusahaan juga memengaruhi tingkat kepuasan. Ini mencakup kenyamanan dalam berbelanja, baik di toko fisik maupun online, serta kenyamanan dalam menggunakan produk atau layanan tersebut.

Pengertian kualitas layanan

Pengertian kualitas pelayanan merujuk pada usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam (Malik Ibrahim, 2019) menguraikan bahwa kualitas layanan dijelaskan sebagai salah satu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, lalu memastikan hal ini tepat untuk menyeimbangkan harapan konsumen.. Selain itu, Hermawan dalam (Malik Ibrahim, 2019) menyimpulkan kualitas pelayanan sebagai serangkaian bentuk dari produksi atau pelayanan yang dapat

memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan penyedia layanan membutuhkan interaksi langsung dari pelanggan dan penyedia. Perilaku karyawan, termasuk sikap dan keterampilan dalam menyampaikan informasi, merupakan faktor utama yang membedakan cara pelayanan yang baik.

Ada beberapa elemen penting dalam pengertian kualitas layanan, di antaranya:

- a. Keandalan (Reliability): Kemampuan dalam memberikan layanan yang dapat dijanjikan secara akurat dan konsisten.
- b. Responsif (Responsiveness): merupakan tingkat kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan efisien.
- c. Jaminan (Assurance): Keterampilan dan pengetahuan staf dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada pelanggan melalui sikap yang profesional dan kompeten.
- d. Empati (Empathy): Perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan.
- e. Bukti fisik (Tangibles): Fasilitas, peralatan, dan penampilan staf yang mendukung kesan profesional dan dapat dipercaya.

Pada penelitian ini, dilakukan wawancara dan observasi kepada sejumlah pelanggan Perumdam Tirta Kencana UPW IV untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan dari berbagai kelompok umur, mulai dari bapak-bapak maupun ibu rumah tangga,

dewasa hingga remaja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis memperoleh temuan hasil bahwa:

1) Kepuasan Pelanggan terhadap Bukti langsung (Tangible) Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda

Sistem pencatatan, pembayaran, dan data penggunaan air yang dilakukan konsumen sudah otomatis tercatat dengan berbasis komputer. Dimulai dari sistem pembayaran yang dilakukan pelanggan Perumdam Tirta Kencana hingga data konsumen. Pembayaran secara langsung dan secara online melalui aplikasi yang bermitra memudahkan para konsumen dalam pembayaran, konsumen merasa lebih mudah untuk melakukan pembayaran tanpa harus langsung melakukan pembayaran di kantor perumdam. Fasilitas yang ada di kantor Perumdam Tirta Kencana UPW IV sudah memadai. Para Pegawai Perumdam Tirta Kencana UPW IV juga selalu berpenampilan menarik dan sopan, sehingga memberi kesan yang positif kepada konsumen. Pegawai juga menunjukkan sikap yang baik dan cara berkomunikasi yang ramah dan sopan, sehingga konsumen merasa senang dengan pelayanan terbaik yang diberikan.

2) Kepuasan Pelanggan terhadap empati (Empaty) Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda

Berdasarkan temuan hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, pelanggan Perumdam Tirta Kencana UPW IV merasa sangat puas dengan Tingkat empati yang ditunjukkan oleh pegawai Perumdam. Sikap yang ramah, perhatian terhadap keputusan pelanggan, serta kemampuan petugas dalam mendengarkan dan memahami keluhan yang terjadi telah menciptakan hubungan yang positif dan

mendukung kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana WIL IV.

3) Kepuasan Pelanggan terhadap Ketangkapan (Responsivness) Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda

Berdasarkan temuan hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan, memberikan hasil yang positif kepada pelanggan. Banyak pelanggan menyatakan bahwa respon yang cepat serta sikap yang baik dalam memberikan informasi dan Solusi terhadap masalah yang terjadi, seperti kebocoran, gangguan pasokan atau pertanyaan mengenai tagihan, sangat membantu mereka merasa diperhatikan. Pelanggan juga mengapresiasi sikap ramah dan tegas petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas, serta upaya yang selalu memberikan informasi perkembangan terkait masalah yang dilaporkan. Selain itu, pelanggan merasa lebih yakin dan nyaman karena Perumdam Tirta Kencana UPW IV selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada saat menerima laporan masalah yang terjadi. Pelanggan mengapresiasi bagaimana Perumdam menangani keluhan. Banyak yang menyatakan bahwa pengaduan mereka ditangani dengan baik, dan mereka merasa didengarkan. Beberapa pelanggan bahkan memberikan contoh konkret tentang bagaimana keluhan mereka ditindaklanjuti dalam waktu yang relatif cepat. Pegawai menerima dengan baik laporan masalah yang terjadi dan konsisten memberikan pembaruan terkait penyelesaian masalah, yang menunjukkan komitmen Perumdam dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pegawai selalu bersedia menerima saran untuk selalu meningkatkan pelayanan terhadap masalah yang dilaporkan sebagai

evaluasi untuk Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

4) Kepuasan Pelanggan terhadap Keandalan (Reliability) Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda

Hasil dari observasi dan wawancara dengan pelanggan Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa banyak pelanggan mengatakan pasokan air yang stabil dan berkualitas tinggi. Selain itu, Perumdam mampu memenuhi janji-janji layanan, seperti penyelesaian perbaikan dalam waktu yang telah dijadwalkan. Pihak Perumdam juga selalu menyampaikan informasi terkait kendala atau masalah yang terjadi melalui media sosial seperti Instagram, Facebook dan platform lainnya. Dengan adanya hal ini mempermudah untuk pelanggan mengetahui kendala atau masalah yang terjadi. Pemberian informasi yang tepat dan cepat ini tentunya memberikan dampak positif kepada pelanggan, karena informasi yang tepat dan cepat mampu membangun kepercayaan konsumen terhadap Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda. Sebagian besar pelanggan setuju bahwa tarif yang dikenakan oleh Perumdam sudah sesuai. Jika penggunaan air tergolong sedikit, maka tarif yang dikenakan relatif murah, sebaliknya jika pemakaian air berlebihan sehingga tergolong boros, tarif yang harus dibayar oleh konsumen akan lebih tinggi. Tarif yang dibebankan kepada konsumen disesuaikan oleh sedikit atau banyaknya pemakaian air.

5) Kepuasan pelanggan terhadap jaminan (Assurance)

Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda

Pelanggan merasa terbantu mengenai informasi yang jelas mengenai prosedur layanan, serta kemampuan pegawai dalam menjelaskan isu-isu yang terkait dengan cara yang mudah di pahami. Dengan kehadiran pegawai yang terlatih dan profesional dalam menangani pertanyaan dan keluhan dapat menghadirkan rasa aman dan percaya kepada pelanggan. Menurut pelanggan aspek ini sangat penting terutama komunikasi yang transparan mengenai gangguan layanan yang terjadi dengan memberikan pembaruan secara berkala. Hal ini dapat membangun kepercayaan terhadap pelanggan agar tetap menjadi pelanggan Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda.

SIMPULAN

Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda mendapat citra yang positif di masyarakat, karena pegawai yang menunjukkan sikap profesional serta ramah dan sopan, menciptakan kesan yang positif. Pelanggan merasa puas dengan sistem pencatatan dan pembayaran yang telah terkomputerisasi, dan memudahkan transaksi baik secara langsung maupun online melalui aplikasi yang bermitra. Tingkat empati pegawai yang baik, ditunjukkan melalui sikap perhatian dan kemampuan mendengarkan keluhan, telah membangun hubungan positif dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Respon cepat dan informasi yang jelas mengenai masalah yang terjadi juga sangat diapresiasi, membuat pelanggan merasa diperhatikan dan yakin bahwa keluhan mereka diterima dengan baik. Pelanggan juga mengakui pasokan air yang stabil, serta kemampuan Perumdam dalam memenuhi pelayanan.

Informasi akurat tentang kendala layanan yang disampaikan melalui media sosial menumbuhkan rasa kepercayaan. Selain itu, kehadiran pegawai yang terlatih dan komunikasi yang transparan mengenai gangguan layanan memberikan rasa aman kepada pelanggan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan, Perumdam Tirta Kencana UPW IV Kota Samarinda menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya terus menerus untuk meningkatkan layanan dan menerima saran dari pelanggan untuk semakin memperkuat hubungan dan kepuasan pelanggan secara terus menerus.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsd.m.v1i2.119>
- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(2), 128. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526>
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan PgcV Di Toko Xyz. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96–107. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i2.219>
- Dinah, S., & Barka, S. A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 3(1), 30–44.
- Elvi, F., & Sabela, F. N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota Sekadau). *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 3(3), 232–239. <https://doi.org/10.52300/jmso.v3i3.8229>
- Kereta. L. B. (2014). Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(3), 96–116.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tjjarah*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tjjarah.v5i1.3621>
- Rahman, A. (2024). *E-Jurnal Surplus (Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PERUMDAM TIRTA MENTAYA SAMPIT*. 4(1), 444–452.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Vonk Noordegraaf, C., & Welles, G. W. H. (2023). Product quality. *Greenhouse Climate Control: An Integrated Approach*, 4(1),

92-97.

<https://doi.org/10.4324/9780080>

914947-10