

**SKRIPSI**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RUMAH  
TANGGA PADA PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM KABUPATEN MAGELANG UNIT V SECANG**



**DISUSUN OLEH:**

**FARIDH FAJAR NUGROHO**

**16.0501.0020**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI (S1)  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

**2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang teramat penting bagi hidup dan kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari maupun untuk minum manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi. Indonesia merupakan Negara yang mempunyai iklim tropis, itu artinya memiliki dua musim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Melihat keadaan seperti itu seharusnya Indonesia memiliki cadangan air bersih yang cukup (Beu, 2018). Namun, kenyataan yang terjadi adalah kurangnya debit air bersih pada saat musim kemarau dan terjadinya banjir pada saat musim penghujan yang justru membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih di Indonesia, bahkan di kota tertentu harus membeli jerigen air bersih dengan harga yang mahal untuk mendapatkan air bersih yang tentunya juga masih belum mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal ini dapat terjadi karena manusia tidak dapat memanfaatkan, memelihara dan mengelola air secara baik. Banyaknya terjadi pemekaran wilayah didaerah perkotaan juga menjadi salah satu penyebabnya hal ini dikarenakan banyaknya lahan hijau/basah yang dijadikan pemukiman penduduk sehingga kurangnya daerah resapan air (Mallihungan, 2019). Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat.

Untuk itulah nampak pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum (Mahabi, 2017). Nampaknya pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan- perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah tingkat II

atau Kabupaten. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pemerintahan dalam pelayanan air minum yang dikelola yaitu Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Gemilang, Unit V, Kewaluhan, Madusari, Secang, Kabupaten Magelang. PDAM Unit V Secang memiliki jumlah pelanggan 11,113 sambungan aktif sampai bulan Maret 2022. Pelayanan PDAM Unit V Secang ini dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM.

Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan atau service yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan. Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas (Pratama, 2018).

Faktor yang paling penting dari bisnis jasa pelayanan adalah penilaian kualitas jasa yang sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan dari masing-masing konsumen. Pelanggan jasa kesulitan dalam mengalami (melihat, menyentuh, merasakan, mengetahui rasa) jasa yang ditawarkan, sebab karakteristik jasa yang intangible (tidak berwujud), sehingga pelanggan didorong untuk membeli janji-janji dan harapan yang ditawarkan (Tjiptono & Chandra, 2016).

Berbicara mengenai “pelayanan” khususnya “kualitas pelayanan”, maka “kepuasan pelanggan” bisa digunakan sebagai barometer kualitas. “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian” (Lulail, 2015).

Ada 5 dimensi pokok, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Keandalan adalah konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (Setiawan, 2017). Daya Tanggap adalah kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-

raguan. Empati adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Bukti Fisik adalah bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, maupun representasi fisik dari jasa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini juga meneliti tentang dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 5 dimensi pokok (Yuniar et al., 2014).

Berdasarkan data yang bersumber dari PDAM Tirta Gemilang, Unit V, Kewaluhan, Madusari, Secang, Kabupaten Magelang yang terkumpul dari bulan Januari - Desember 2021, diperoleh 805 bentuk pengaduan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Pengaduan PDAM Unit V Secang Tahun 2021

Jenis Pengaduan & Laporan	Jumlah Pelapor	Prosentase berdasarkan 11,113 pelanggan
Pengaduan Kebocoran	73	0.65%
Pengaduan Komplain Rekening	102	0.9%
Meteran air	71	0.64%
non teknik	62	0.56%
Tidak Mengalir	473	4,25%
Lain Lain	24	0.2%
Jumlah Total	805	7,24%

Sumber: (Data Primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan jumlah laporan pengaduan di PDAM tersebut terdapat pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan di PDAM Unit V Secang. Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan berikut adalah data kepuasan pelanggan berdasarkan laporan pengaduan tersebut

Tabel 1.2 Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PDAM Tahun 2021

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentase
Puas	383	47,6%
Tidak Puas	422	52.4%
Total	805	100%

Sumber: (Data Primer yang diolah, 2022)

Dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan di PDAM Unit V Secang, pelanggan melakukan penilaian tersebut melalui link kuesioner penilaian pelanggan yang dikirim oleh bagian layanan PDAM. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan pelanggan diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 422 pelanggan (52,4%) menyatakan tidak puas akan pelayanan pengaduan pelanggan di

PDAM. Dari hasil yang dilakukan, menyatakan bahwa pelanggan yang merasa tidak puas akan pelayanan di PDAM Unit V Secang, meliputi:

1. Pengaduan pelanggan yang tidak segera diproses
2. Lamanya antrian dalam hal perbaikan, seperti: perbaikan pipa bocor, perbaikan meteran air, air tidak mengalir
3. Kurang responsifnya petugas dalam melayani pengaduan pelanggan

Selain permasalahan pada pengaduan pelanggan, adapun berikut adalah data mengenai standar waktu proses pengerjaan apabila terdapat pengaduan di PDAM Unit V Secang Kabupaten Magelang.

Tabel 1.3 Data waktu standar proses pengerjaan pengaduan

Jenis pengaduan	Waktu proses pelayanan/pengerjaan
Perbaikan Pipa (tidak parah)	1 Hari
Perbaikan Pipa (Parah)	3 – 4 Hari
Perbaikan Meteran air	1 Hari
Air tidak mengalir	1 Hari
Memproses Pengaduan ke bagian terkait	1 Hari
Lain Lain	1 Hari

Tata cara pengaduan di PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang sendiri yaitu:

1. Melalui via pesan atau whatsapp ke nomor pelayanan pengaduan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang setelah itu admin layanan pengaduan akan menanggapi hal tersebut terlebih dahulu seperti menanyakan terkait: lokasi rumah pelanggan, jenis pengaduan, dan keluhan pelanggan,
2. Setelah itu admin akan memproses hal tersebut ke sub perbaikan dan ke cabang pelayanan terkait.
3. Selanjutnya PDAM akan memproses perbaikan tersebut ke lokasi pelanggan yang melakukan pengaduan

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Gemilang cabang pelayanan V Secang ini masih belum optimal. Sehingga diperlukan sebuah penelitian yang dilakukan secara berkala mengenai tingkat kepuasan pelanggan supaya pihak PDAM dapat mengambil langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Adapun penelitian yang dilakukan di, Unit V, Kewaluhan, Madusari, Secang, Kabupaten Magelang,

bertujuan untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Dari hal tersebut penulis ingin mengangkat sebuah judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pelayanan PDAM**”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PDAM unit V Kabupaten Magelang saat ini?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PDAM Unit V Kabupaten Magelang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa tingkat kualitas pelayanan PDAM unit V Kabupaten Magelang saat ini
2. Untuk Menganalisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PDAM Unit V Kabupaten Magelang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk dapat mengetahui tingkat kualitas dan kepuasan pelanggan PDAM saat ini sehingga perusahaan dapat lebih mengoptimalkan pelayanannya.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian yang relevan

Penelitian yang akan dilakukan mempunyai keterkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya di antaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Halief & Putro, (2017) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas. Tujuan penelitian ini adalah membahas mengenai tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 115 orang pelanggan PDAM dan dianalisis dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan analisis deskripsi. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode IPA, kelancaran air pada jam puncak pagi serta ketersediaan air selama 24 jam menjadi prioritas yang paling penting untuk diperbaiki. Sedangkan berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode CSI, penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap mutu produk dan kualitas pelayanan dapat dikatakan puas dengan nilai CSI sebesar 0,7295 untuk mutu produk dan 0,7196 untuk kualitas pelayanan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan Ageng Pratama, (2018) dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Pada PT . OSG Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan faktor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan untuk menentukan factor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggan PT OSG Indonesia dengan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment*. Metode yang digunakan adalah *Servqual* dan *Quality Function Deployment*. Hasil yang didapat diketahui bahwa factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah perusahaan tidak memiliki teknolog yang modern. Hal ini

membuktikan bahwa perlu dilakukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT OSG Indonesia khususnya dalam hal investasi teknologi yang modern.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Mallihungan, (2019), dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jene Berang di Kabupaten Gowa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang di Kabupaten Gowa. Metode Kuesioner dan penelitian kepustakaan untuk pengumpulan data. Metode analisis menggunakan analisis Deskriptif, Uji Regresi dan Uji T. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yaitu pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang di Kabupaten Gowa. Dengan nilai koefisien  $X = 0,427$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat

Beda penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah pada subyek penelitian. Selama ini PDAM Tirta Gemilang. Unit V Secang Kabupaten Mahelang belum pernah dilakukan identifikasi analisa kepuasan pelanggan. Sehingga pada penelitian ini akan mengangkat mengenai Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Magelang Unit V Secang.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Tjiptono (2012) berpendapat kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Definisi tersebut mencerminkan kualitas yang berpusat pada konsumen. “Seorang penjual atau sebuah perusahaan dapat disebut sebagai perusahaan berkualitas jika hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan konsumennya, dimana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan konsumen” (Kotler, 2011). Konsumen ingin berhubungan dengan perusahaan yang mengetahui dan menerapkan cara pemenuhan kebutuhan serta harapannya secara memuaskan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas beberapa komponen yang mencerminkan citra perusahaan, yaitu kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, cara perusahaan memberikan layanan tersebut serta hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui pelayanan tersebut (Zaki, 2018).

Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi & Hamdani (2012), “mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan”. Mereka berpendapat bahwa jasa terdiri dari lima dimensi diantaranya yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

a. Berwujud (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan setiap konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang

sama untuk seluruh konsumen tanpa kesalahan, sikap dan perilaku yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan Jepastian (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan soapan santun (*courtesy*).

e. Empati (*emphaty*)

Memerikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih rendah dari yang diharapkannya maka konsumen akan merasa (tidak puas) dan akan mencari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka akan menciptakan kepuasan konsumen (sangat puas), sedangkan pada keadaan dimana apa yang diterima sama dengan apa yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasakan tidak puas dan puas (netral) (Aritonang, 2008). Seperti yang telah dijelaskan bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para konsumennya, pencapaian pangsa pasar yang

tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

## **2. Dimensi Kualitas**

Gaspersz (2015) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut:

### **a. Pelayanan bersifat nyata.**

Pelayanan bersifat nyata ialah kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM.
- 2) Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM.
- 3) Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM.
- 4) Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM, dan
- 5) Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).

### **b. Dapat dipercaya**

Dapat dipercaya diartikan sebagai kemampuan PDAM untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Irawan, 2014). Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.
- 2) Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).
- 3) Kesusai Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.

- 4) Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas, dan
- 5) Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas

c. Bersikap tanggap

Bersikap tanggap diartikan sebagai semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas oleh PDAM (Kasmir, 2015). Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.
- 2) Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
- 3) Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.
- 4) Kesopanan petugas pelayanan PDAM, dan
- 5) Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.

d. Dapat menjamin

Dapat menjamin diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai PDAM untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya (Radminto & Septi, 2013). Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) PDAM dapat menjamin keamanan dan higienitas fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.

- 2) PDAM dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- 3) PDAM dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.
- 4) Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan, dan
- 5) PDAM dapat menjamin keamanan dan higienitas fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan dapat didistribusikan pada pelanggannya.

e. Menunjukkan Perhatian

Perhatian diartikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan oleh PDAM kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen (Nuryani, 2014). Indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Tingkat akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.
- 2) Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.
- 3) Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.
- 4) Perhatian yang diberikan PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal, dan
- 5) PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.

### 3. Pengukuran Kualitas Layanan

Sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas, maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai karena sifatnya yang khas tersebut, beberapa peneliti dan akademisi mengembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas pelayanan (Rangkuti, 2012).

Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu:

- a. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi.
- b. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan.
- c. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

#### 4. *Service Quality (SERVQUAL)*

Pada metode SERVQUAL kualitas pelayanan akan diukur berdasarkan lima dimensi yaitu:

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantupara pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
- d. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal (sempurna) untuk masing-masing atribut jasa. Metode SERVQUAL merupakan metode yang cukup populer dan hingga kini banyak dijadikan

acuan dalam riset pemasaran. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Metode ini menegaskan bahwa kualitas layanan dianggap meningkat apabila kinerja pada suatu atribut (Perceived Service) meningkat lebih besar daripada harapan (Expected Service) atas atribut yang bersangkutan, dan jika sebaliknya, maka kualitas pelayanan dianggap mengalami penurunan.

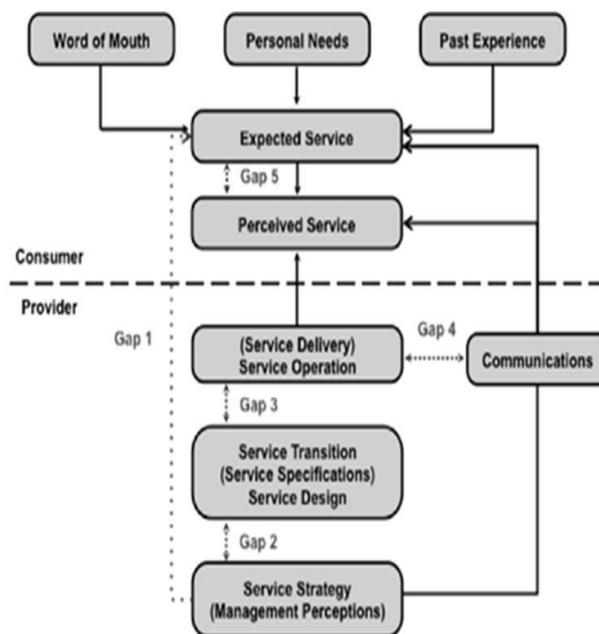
Dalam model SEVQUAL terdapat lima kesenjangan (gap) yang dapat diukur meliputi:

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*). Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*). Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*). Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti: kualitas buruk, dampak negatif terhadap perusahaan, dan kehilangan pelanggan.

Kolaborasi antara tiga pakar terkemuka kualitas jasa, A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L.Berry dimulai pada tahun 1983. Reputasi dan kontribusi ketiga pakar ini dimulai dari paper konseptual berjudul “A Conceptual Model of service Quality and Its Implication for

future Research” yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Model SERVQUAL dikembangkan untuk membantu perusahaan dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memperbaiki cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Dalam mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut diyakini bahwa organisasi dapat berhasil menentukan atas jawaban atau hambatan yang muncul dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas (Arvianto, 2020).

Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan seperti pada Gambar.2.1



Gambar 2. 1 Model Konseptual SERVQUAL

Sumber: (Zeithaml et al., 2013).

Berdasarkan model konseptual yang disusun, Parasuraman dan kawan-kawan membuat skala pengukuran SERVQUAL sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Kualitas pelayanan (*Quality of Service*)

P = Persepsi akan layanan (*perceived service*)

E = Harapan akan layanan (*Expected Serviced*)

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif survei. Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat suatu objek tertentu. Dikatakan penelitian survey karena di dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dan informasi secara langsung dari orang-orang yang menggunakan jasa PDAM unit V Kabupaten Magelang

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian ini adalah pada bulan April 2022 – Mei 2022 di Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Gemilang, Unit V, Kewaluhan, Madusari, Secang, Kabupaten Magelang.

#### **C. Pengumpulan Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### **a. Data Primer**

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi untuk mengetahui persepsi (kepuasan) dan harapan (kepentingan) konsumen dan kepentingan konsumen terhadap fungsional dan disfungsional bentuk pelayanan yang diberikan.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah alur proses kerja, buku, literatur karya ilmiah dan data-data yang mendukung dalam mengetahui persepsi (kepuasan) dan harapan (kepentingan) konsumen dan kepentingan konsumen terhadap fungsional dan disfungsional bentuk pelayanan yang diberikan.

##### **2. Metode pengumpulan data**

##### **a. Pengamatan lapangan/observasi**

Dalam pengumpulan data melalui observasi ini data yang dikumpulkan meliputi: teknik untuk mendapatkan data primer yang

dibutuhkan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa pelayanan PDAM Unit V Kabupaten Magelang

b. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-dept interview*), dimana peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh subjek penelitian (Moleong, 2016). Dalam penelitian ini wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur yang ditujukan kepada informan yang sudah ditentukan sebelumnya.

c. Dokumentasi

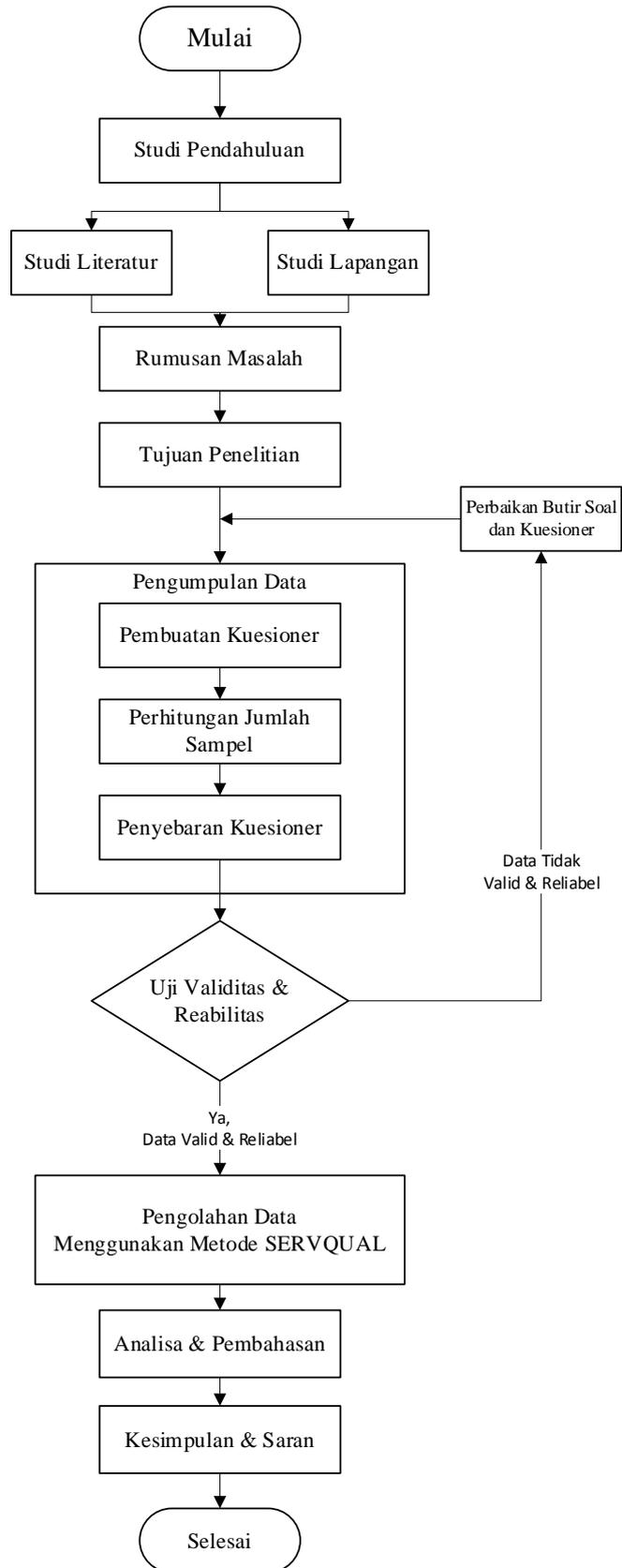
Menurut Sugiyono (2015) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen dapat berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan, sedangkan dokumen yang berbentuk gambar misalnya, foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh berupa alur proses kerja, literatur karya ilmiah serta melalui foto yang diambil melalui kamera saat proses penelitian berlangsung.

#### **D. Pengolahan Data**

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL)

#### **E. Tahapan Penelitian/Flowchart**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap, seperti pada gambar flowchart 3.1 dibawah ini:



Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

## **1. Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan dilakukan sebagai langkah awal dalam proses penelitian dengan melakukan observasi langsung ke lokasi pada bulan April 2022 – Mei 2022 di Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Gemilang, Unit V, Kewaluhan, Madusari, Secang, Kabupaten Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menfokuskan pada mengenai persepsi (kepuasan) dan harapan (kepentingan) konsumen dan kepentingan konsumen terhadap fungsional dan disfungsional bentuk pelayanan yang diberikan.

## **2. Studi Lapangan**

Setelah dilakukan studi pendahuluan langkah selanjutnya adalah melakukan studi lapangan. Studi lapangan dilakukan untuk pengamatan awal pada objek penelitian di PDAM Tirta Gemilang Unit V, untuk mengetahui permasalahan yang ada dalam hubungannya dengan Kepuasan pelanggan

## **3. Studi Literatur**

Studi literature merupakan tahapan penelusuran referensi yang bersumber dari jurnal, buku, maupun penelitian yang sudah ada sebelumnya tentang metode SERVQUAL

## **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil studi lapangan di PDAM Tirta Gemilang Unit V, maka didapatkan perumusan masalah berguna untuk Menganalisa Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PDAM, dan untuk menganalisa tingkat kualitas pelayanan PDAM saat ini.

## **5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berguna untuk menentukan arah maupun informasi atau data dalam penelitian sehingga mencapai goal yang telah ditentukan yang bermanfaat bagi perusahaan

## **6. Pengumpulan Data**

Untuk mencapai tujuan yang dimaksud, dibutuhkan data yang berhubungan untuk diolah meliputi data primer yang diperoleh melalui

hasil kuesioner dan wawancara dari instansi dan konsumen, sedangkan data sekunder yang diperoleh berupa data yang sudah ada dan diberikan langsung oleh PDAM Tirta Gemilang, unit V, Kabupaten Magelang. Kuesioner yang dipakai ke dalam pengumpulan data adalah kuesioner kepuasan dan kepentingan konsumen.

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Variabel pada penelitian ini dibagi 2, yaitu

1) Variabel Independen

Variabel independen ataupun variabel bebas di dalam penelitian ini adalah

$X_1 = Tangible$  (Fasilitas fisik, peralatan)

$X_2 = Reliability$  (Kehandalan)

$X_3 = Responsiveness$  (Daya tanggap respon terhadap konsumen)

$X_4 = Assurance$  (Jaminan pelayanan)

$X_5 = Empathy$  (Perhatian)

2) Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat (variabel yang dipengaruhi) di dalam penelitian ini adalah bentuk kualitas pelayanan jasa pelayanan air minum daerah (PDAM) Tirta Gemilang unit V, Kabupaten Magelang

b. Variabel Operasional

Variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini berguna untuk pembuatan kuesioner, indikator dalam variabel operasional yang akan ditampilkan pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indikator dalam variable operasional

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator
1	Tangible (Bukti langsung)	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknologi yang dimiliki</li> <li>- Fasilitas fisik yg dimiliki</li> <li>- Penampilan karyawan.</li> <li>- Materi dan fasilitas</li> </ul>

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator
2	Reliability (Kehandalan)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realisasi pelayanan.</li> <li>- Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.</li> <li>- Kemampuan penyelesaian masalah</li> <li>- Pencatatan yang akurat</li> <li>- Tepat waktu</li> </ul>
3	Responsiveness (daya tanggap)	Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan mengakomodir kebutuhan pelanggan</li> <li>- Pelayanan yang cepat kepada pelanggan.</li> <li>- Kesiediaan karyawan untuk selalu membantu pelanggan.</li> <li>- Kemudahan dihubungi melalui telepon</li> </ul>
4	Assurance (jaminan)	Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan karyawan membuat pelanggan percaya</li> <li>- Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi</li> <li>- Karyawan bersikap sopan.</li> <li>- Pengetahuan karyawan dalam melayani pelanggan.</li> </ul>
5	Empathy (empati)	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan, berupaya memahami keinginan nasabah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perhatian terhadap pelanggan</li> <li>- Waktu operasi sesuai dengan pelanggan</li> <li>- Memahami kebutuhan personal pelanggan</li> <li>- Memahami kebutuhan khusus pelanggan.</li> </ul>

Pada bagian harapan aitem *favourable* diberikan skor sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju diberi skor 1, Tidak Setuju diberi skor 2, Agak Tidak Setuju diberi skor 3, Agak Setuju diberi skor 4, Setuju diberi skor 5, dan Sangat Setuju diberi skor 6. Sedangkan pada bagian persepsi aitem *favourable* diberikan skor yang sama seperti bagian harapan namun dengan pilihan jawaban yang berbeda. Sangat

Tidak Sesuai diberi skor 1, Tidak Sesuai diberi skor 2, Agak Tidak Sesuai diberi skor 3, Agak Sesuai diberi skor 4, Sesuai diberi skor 5, dan Sangat Sesuai diberi skor 6. Untuk skala servqual ditampilkan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 *Servqual Scale*

Aspek	Butir <i>Favorable</i>			
	Harapan		Persepsi Aktual	
	No. Butir	Jumlah	No. Butir	Jumlah
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	8, 9, 10, 11	4	8, 9, 10, 11	4
<i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	12, 13, 14, 15	4	12, 13, 14, 15	4
<i>Empathy</i> (empati)	16, 17, 18, 19	4	16, 17, 18, 19	4
<i>Tangibles</i> (tampilan fisik pelayanan)	20, 21, 22, 23, 24, 25	6	20, 21, 22, 23, 24, 25	6

c. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Gemilang cabang pelayanan V Secang, dengan jumlah total pelanggan rumah tangga PDAM berjumlah 11,113 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan *random sampling*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sudjarwo, 2009):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{11,113}{1 + (11,113 \times 0,1^2)} = \frac{11,113}{112,13} = 99.1$$

≈ 100 Responden

Dimana:

n : Besar sampel minimal kelompok pelanggan

N : Jumlah populasi kelompok (11.113 pelanggan)

e : Prosentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel (0,10) dan tingkat kepercayaan 90%

d. Validitas dan Reabilitas

1) Validitas

Validitas adalah instrumen yang valid, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butir-butir pertanyaan (Wijaya, 2011). Pengujian terhadap validitas skala atau kuesioner dalam penelitian ini menggunakan validitas isi. Validitas isi adalah validitas yang diestimasi melalui pengujian terhadap kelayakan atau relevansi isi tes melalui analisis rasional oleh panel yang berkompeten atau melalui expert judgment (Azwar, 2012).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dimana: r<sub>xy</sub> = koefisien korelasi

N = jumlah responden

X = nilai per butir

Y = Jumlah dari nilai per butir

XY = total nilai kuisisioner masing – masing responden

Parameter validitas adalah Membandingkan nilai r<sub>hitung</sub> dengan r<sub>tabel</sub> untuk n dan taraf kesalahan 5%.

Jika r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid, sebaliknya jika r<sub>hitung</sub> < r<sub>tabel</sub> maka pertanyaan tersebut tidak valid.

2) Reabilitas

Menurut Azwar (2012) reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (reliable). Konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Pengujian terhadap

reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach alpha. Wijaya (2011) mengatakan bahwa besar koefisien reliabilitas itu yang paling baik adalah 1, namun jawaban yang cukup konsisten jika koefisien reliabilitas terletak antara 0,64 sampai 0,90.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Dimana:  $r_{11}$  = reliabilitas instrument

$K$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir/item

$V_t^2$  = varian total

Tabel di bawah ini menunjukkan lima interval kriteria korelasi tersebut.

Tabel 3.3 Pedoman Interval Penilaian Reliabilitas Instrumen

Interval Korelasi	Hubungan Variabel
0,00 – 0,119	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

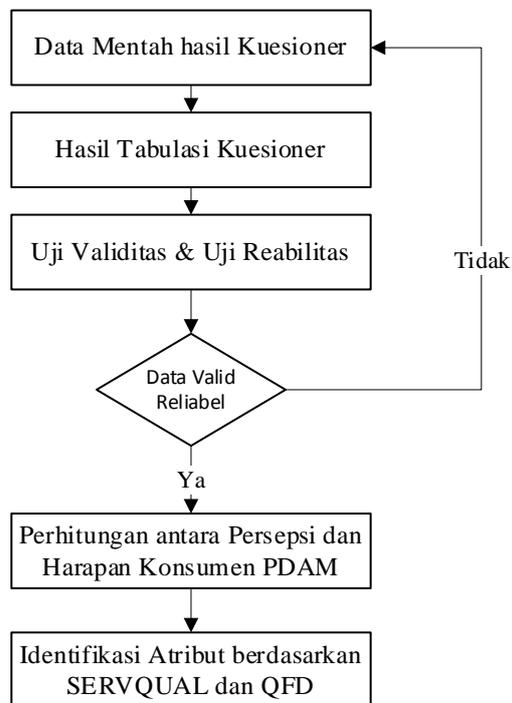
Sumber: (Sugiyono, 2017)

Nilai di atas menunjukkan hubungan antara dua variabel yang diuji, jika angka korelasi mendekati 1, maka korelasi dua variabel akan semakin kuat, sedangkan jika angka korelasi makin mendekati 0 maka korelasi dua variabel semakin lemah. Pada nilai korelasi ini, biasanya terdapat nilai negatif dan positif. Nilai korelasi negatif menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat berlawanan arah, sedangkan korelasi dengan nilai positif menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat searah.

## 7. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan berdasarkan studi literatur. Pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan metode Servqual

Setelah keseluruhan data yang dibutuhkan baik data primer maupun data sekunder berkumpul, maka dilakukan pengolahan data. Adapun prosedur dalam pengolahan data dapat dilihat pada flow chart berikut ini



Gambar 3. 2 Flowchart Pengolahan data dengan SERVQUAL

## 8. Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tingkat kualitas pelayanan PDAM unit V Kabupaten Magelang  
Kualitas pelayanan oleh PDAM Unit V Secang, Kabupaten Magelang belum memenuhi keinginan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai kesenjangan (gap) rata – rata yaitu sebesar -0,902 dari 5 dimensi *servqual* (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsibility dan Assurance*).
2. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PDAM Unit V Kabupaten Magelang  
Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui yang mejadi sasaran utamanya adalah Pelayanan Petugas PDAM Unit V Secang dalam melayani pengaduan harus lebih cepat, Karyawan dan staf PDAM Unit V Secang harus mampu berkomunikasi dengan baik, PDAM Unit V PDAM Unit V Secang dapat memberikan jaminan kepada seluruh pelanggan PDAM secara merata, Pelanggan merasa kurang nyaman dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan, Petugas harus selalu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan

#### **B. Saran**

1. Jumlah sampel dan waktu penelitian dapat ditambah untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan pada PDAM Unit V Secang Kabupaten Magelang secara detail.
2. Hasil dari rata rata nilai kesenjangan masih menunjukkan hasil yang negatif. Maka dari itu perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan atribut-atribut dimensi *service quality* yang telah dilakukan angket kepada responden

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arvianto, P. A. (2020). *Menyelesaikan Skripsi Dengan Judul “Perencanaan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Service Quality, Model Kano Kedalam Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Perbaikan Kepuasan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Di Pt.Pos Indonesia Cabang Pusat Pamekasa*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Beu, S. N. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo* (Vol. 2, Issue 1) [Universitas Islam Indonesia]. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyM PGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- Gaspersz, V. (2015). *TotalQuality Management*. Gramedia.
- Halief, K., & Putro, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas. *Jurnal Desain Kontruksi*, 16(1), 21–31.
- Irawan, H. (2014). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga.
- Kasmir. (2015). *Etika Costumer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2011). *Dasar-dasar Pemasaran*. Surya Grafindo.
- Lulail, M. J. (2015). *Desain Kualitas Pelayanan PDAM dengan Pendekatan SERVQUAL dan QFD*. Universitas Gadjah Mada.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mahabi, I. (2017). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Integrasi Service Quality Dan Quality Function Deplyoment (Studi Kasus Pdam Kota Pasuruan)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mallihungan, A. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jene Berang di Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nuryani, A. R. P. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di ria Djenaka Coffe House & Resto Malang). *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 1(2).
- Pangestu, M. M. (2019). *Penerapan Service Quality Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Ranga Kabupaten Subang*. Universitas Pasundan.
- Pratama, K. A. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service*

- Quality Pada PT . OSG Indonesia*. Universitas Mercu Buana.
- Radminto, & Septi, A. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rangkuti. (2012). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, E. R. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen di PT Kereta Api Indonesia Menggunakan Importance Analysis*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. CV Alfabeta.
- Supratman, & Dahlan, S. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Pdam Tirta Wijaya Cilacap. *Jurnal Intuisi Teknologi Dan Seni*, 3, 33–42.
- Tjiptono, F. (2012). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Di PT.X\*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109. <https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>
- Zaki, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(1).
- Zeithaml, Valarie, A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm* 5 ?? McGraw Hill.