

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Way Rilau Di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung

Tiar Mirnasari^{(1)*}, Iwan Zulfikar⁽¹⁾, Dwi Sukma Lestari⁽¹⁾

⁽¹⁾ FE, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

*email korespondensi: tiarmirnasari2020@gmail.com

Abstrak. Fenomena yang terjadi yaitu terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung yang belum terlayani hak-haknya, kurang tanggapnya pegawai PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan. Namun, persoalan kualitas pelayanan inilah yang justru menjadi kendala utama dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 80 orang konsumen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode analisis dengan menggambarkan hasil penelitian berupa angka-angka. Metode pengumpulan data terdiri dari data primer dan sekunder yang didapatkan melalui teknik observasi, dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis dengan regresi linier sederhana, meliputi perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis nilai $t_{hitung} 23,821 > t_{tabel} r 1,665$, maka kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,867 artinya sebesar 86,7% variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan, sedangkan sebesar 13,3% merupakan pengaruh variabel lain di luar penelitian ini. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hendaknya perusahaan dapat memanfaatkan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi.

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan, Pelayanan, Pelanggan.

Abstrak. The phenomenon that occurs is that there are many complaints submitted by customers of PDAM Way Rilau Bandar Lampung whose rights have not been served, the lack of responsiveness of PDAM employees in responding to complaints from customers. However, the issue of service quality is precisely the main obstacle in meeting customer satisfaction. The hypothesis in this study is that service quality affects customer satisfaction. The sample in this study amounted to 80 consumers. The analytical method used in this study is a quantitative approach, namely the method of analysis by describing research results in the form of numbers. Data collection methods consist of primary and secondary data obtained through observation, documentation and questionnaire techniques. Analysis techniques with simple linear regression, including the calculation of the validity test, reliability test, simple linear regression test, t test and test the coefficient of determination. The results showed that based on the results of the analysis of the value of $t_{count} 23,821 > t_{table} r 1,665$, the conclusion is that service quality has a positive effect on customer satisfaction. The magnitude of the influence of the service quality variable on customer satisfaction is 0.867, meaning that 86.7% of the service quality variable is able to explain the customer satisfaction variable, while 13.3% is the influence of other variables outside this study. The advice given is to the elements of leadership, they should be able to pay more attention to service quality, especially in terms of responding to various complaints from customers. To increase customer satisfaction, companies should be able to take advantage of the rapid advances in information technology.

Keyword: *Quality, Satisfaction, Service, Customer.*

PENDAHULUAN

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan

penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan konsumen yang selalu berkembang. Pelayanan dapat

dikatakan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna, dan kepuasan tersebut akan tercapai apabila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka dapatkan.

Sejalan dengan ketatnya persaingan dewasa ini, maka perusahaan dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Prinsip pelayanan prima selayaknya dijadikan acuan bagi perusahaan yang menyediakan dan melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Namun untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut bukanlah hal yang mudah, bahkan sangat sulit untuk diwujudkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dan kenyataan yang ada. Kondisi demikian perlu diperhatikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Bandar Lampung karena kepuasan pelanggan dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan. Selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung sangat penting karena air menjadi kebutuhan primer (air minum) maupun sekunder (mandi, mencuci, memasak, dsb) yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari dan seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air juga semakin meningkat sejalan dengan pertambahan jumlah penduduk. Ketersediaan air bersih dan layak minum

menjadi masalah yang kian serius saat ini karena sumber daya air bersih untuk minum yang seharusnya dapat dinikmati dengan mudah oleh masyarakat pada kenyataannya kini makin sulit ditemui dan mahal harganya.

Hasil evaluasi yang dilakukan oleh Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM), ditemukan bahwa PDAM Way Rilau Bandar Lampung dan Provinsi Lampung mengalami penurunan kinerja. Penilaian yang dilakukan BPPSPAM berdasarkan 18 indikator kinerja yang dibagi dalam empat aspek, yakni aspek keuangan, pelayanan, operasi, dan sumber daya manusia. Data yang digunakan untuk melakukan penilaian merupakan data hasil audit Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Berdasarkan penilaian tersebut, PDAM Way Rilau Bandar Lampung yang tadinya kinerjanya sehat pada tahun buku 2015, mengalami penurunan kinerja menjadi kurang sehat pada tahun 2020 dan 2021. Beberapa aspek yang rendah kinerjanya antara lain aspek pelayanan, dimana penambahan sambungan baru masih rendah dan akurasi meter kurang akurat atau meter rusak, sehingga tekanan air pada sambungan tidak merata.

Fakta lainnya yang terjadi adalah sebanyak 2.091 pelanggan PDAM menunggak lebih dari 3 bulan membayar PDAM, penunggakan tersebut mengakibatkan pihak PDAM segel saluran air dengan mencabut pipa-pipa yang tersambung kepada pelanggan. Penunggakan tersebut dikarenakan kualitas air yang disalurkan oleh PDAM kurang layak untuk dikonsumsi, sehingga warga enggan membayar tagihan rekening air PDAM. Selain itu, Akuba (dalam www.hargo.co.id) melaporkan warga juga mengadu ke DPRD Way Rilau Bandar Lampung karena resah akan pasokan air dari PDAM yang tidak hanya sulit, melainkan juga kualitasnya tak baik.

Wali Kota Bandar Lampung juga mengatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di wilayah Way Rilau Bandar Lampung, belum mampu memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Tidak hanya keterbatasan produksi PDAM, warga Way Rilau Bandar Lampung juga mengeluhkan masalah kualitas air yang dianggap kurang layak untuk dikonsumsi. Warga Kelurahan Kedaton, mengaku sering mendapati air PDAM keruh dan macet.

Berdasarkan fenomena yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan PDAM terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung yang belum terlayani hak-haknya yaitu seperti tidak mendapatkan air sementara jarum di meteran air berjalan terus sebagaimana pemakaian ketika air keluar dari kran, keluhan lain yakni air yang keluar warnanya keruh dan berbagai keluhan lainnya yang dirasa sangat mengganggu pelanggan. Pada saat musim hujan pelanggan mendapati pihak PDAM mematikan aliran air, setelah aliran air menyala pelanggan mendapati bahwa aliran air tersebut keruh kecoklatan, dan juga pihak PDAM mematikan aliran air 2-3 minggu lamanya tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.

Setelah pelanggan menyampaikan keluhannya mengenai pemberhentian air, pihak PDAM merespon hal tersebut namun responnya tidak begitu jelas dan tidak sesuai dengan fakta yang ada. Pelanggan juga sering menyampaikan keluhannya seperti air yang keruh dan kecoklatan, penghentian aliran air tanpa adanya pemberitahuan di akun *Facebook* resmi milik PDAM Way Rilau Bandar Lampung, namun pihak PDAM atau admin *Facebook* PDAM jarang bahkan tidak pernah menanggapi keluhan tersebut. Kurangnya respon PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan sehingga hal tersebut menghambat aktivitas sehari-hari masyarakat atau pelanggan setempat.

Fenomena di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang memuaskan karena, kurang tanggapnya pegawai PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan serta kualitas air yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan merasa tidak puas, dan ketidakpuasan tersebut akan terungkap dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, dan bahkan pelanggan terkadang membuat surat terbuka yang dimuat dalam media masa yang akan menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra perusahaan.

Rusaknya citra PDAM dapat membuat pelanggan kurang percaya dalam menggunakan penyedia air tersebut dan beralih menggunakan fasilitas penyedia air yang lainnya seperti sumur bor. Semakin banyak pelanggan yang beralih menggunakan sumur bor tidak hanya akan merugikan PDAM tetapi juga akan berdampak pada pendapatan daerah serta lingkungan sekitar seperti, tanah menjadi tandus dan persediaan air akan semakin menipis, serta buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang akan dialami oleh PDAM.

Konsekuensi dari sikap pelanggan yang kecewa tidak hanya meninggalkan jasa layanan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain. Jadi, pelanggan PDAM harus puas dengan PDAM baik dari segi pelayanan maupun produknya agar masyarakat merasa nyaman dan percaya berlangganan dengan PDAM setra tidak beralih menggunakan sumur bor.

Upaya memuaskan pelanggan, pegawai PDAM hendaknya memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan dari berbagai aspek sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Namun

demikian, persoalan kualitas pelayanan inilah yang justru menjadi kendala utama dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung**”.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan kebenaran atau fakta, yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisa data secara teliti, jelas dan sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan atau dapat diuji kebenarannya. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah analisa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jl. P Emir M Noer No.11a, Sumur Putri, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2021 - Maret 2022.

Menurut Arikunto (2012:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Way Rilau di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung yang berjumlah 795.

Sampel penelitian menurut Arikunto (2012:121) adalah sebagian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili

seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung pada cluster Kelurahan Kemiling Permai yang terhitung pada Tahun 2021 berjumlah 795 pelanggan aktif. Berdasarkan teori tersebut, maka penulis mengambil 10% dari keseluruhan pelanggan aktif di Kelurahan Kemiling Permai. Dengan demikian sampel pada penelitian ini adalah $10\% \times 795 = 79,5$ dibulatkan menjadi 80 Pelanggan. Penentuan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling* yang menurut Sugiyono (2016:157) adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk arah keterpengaruhan antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2016:83) rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

x = Kualitas Pelayanan

e = faktor lain yang mempengaruhi

Uji R^2 menurut Priyatno (2018:72), dimaksudkan untuk mengukur kemampuan seberapa besar persentase variasi variabel bebas (independen) pada model regresi linier dalam menjelaskan variasi variabel terikat (dependen). Dengan kata lain pengujian model menggunakan R^2 , dapat menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi linier adalah variabel independen yang mampu mempengaruhi variabel dependen, kemudian besarnya pengaruh ditunjukkan dalam bentuk persentase.

Nilai Koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R² yang kecil (nol) berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Dalam tampilan output SPSS *for windows* suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi yang digunakan dalam memprediksi nilai variabel dependen (Y), terlihat pada kolom *Standard Error of The Estimate* (SEE). Semakin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data dengan menggunakan peralatan matematis melalui program SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi (r hitung) untuk masing-masing variabel bahwa nilai korelasi antar skor item dengan skor total item untuk 10 butir pernyataan, memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari pada nilai korelasi r tabel pada taraf signifikan @ = 0,05 dengan derajat kebebasan df= 15-2=13 didapat nilai r tabel sebesar 0,553.

Hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya reliabel (kesesuaian) baik antara item pernyataan maupun totalitas. Secara rinci diperlihatkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Reliabilitas Kualitas pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.868	10

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 1. menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* total sebesar 0,868 artinya masuk dalam kriteria reliabilitas tinggi (0,70 – 0,90). Demikian bahwa item angket kualitas pelayanan layak untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

Seperti halnya dengan variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana, variabel kepuasan pelanggan juga menunjukkan ke-10 item angket adalah reliabel (sesuai), karena nilai *cronbach's alpha* total sebesar 0,847 artinya masuk dalam kriteria reliabilitas tinggi (0,70 – 0,90). Demikian bahwa item angket kepuasan pelanggan layak untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini., seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Reliabilitas Kepuasan pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.847	10

Sumber: data diolah, 2022

Hasil dari penghitungan yang dilakukan dengan SPSS Ver. 21.0 terdapat pada Tabel 3. Dan Tabel 4.

Tabel 3. Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1(Constant)	7.490	3.410		2.190	.031
X1	.910	.038	.931	23.821	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, 2022

Tabel 4. Koefisien Determinasi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 ^a	.867	.866	2.100
a. Predictors: (Constant), X1				

Sumber : Pengolahan Data, 2022

Hasil koefisien arah regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.910 dengan konstanta sebesar 7.489. Dengan demikian, persamaan regresinya adalah $Y = 7.489 + 0.910X_1$. Persamaan regresi tersebut menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,910 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,910 satuan. Nilai koefisien a (*intercept*) adalah sebesar 7.489 yang mempunyai arti apabila tidak terdapat kualitas pelayanan ($X_1=0$), diperkirakan kepuasan pelanggan tetap sebesar 7.489 satuan.

Nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan yaitu 23.821 dengan konstanta 2.190, pada t_{tabel} dengan db 80 dan taraf signifikan 0.05 diperoleh 1.66 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima. Signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah 0.00 yang berarti probabilitas 0.000, karena probabilitas kurang dari 0,05 maka H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diketahui bahwa *R Square* (R^2) sebesar 0.867 artinya sebesar 86,7% variasi perubahan variabel terikat kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan sisanya 13,3 % lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.910 dengan konstanta sebesar

7.489, dengan demikian, persamaan regresinya adalah $Y = 7.489 + 0.910X_1$. Persamaan regresi tersebut menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah searah (positif), hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif sebesar 0,910 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan 1 satuan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0,910 satuan. Nilai koefisien a (*intercept*) adalah sebesar 7.489 yang mempunyai arti apabila tidak terdapat kualitas pelayanan ($X_1=0$), diperkirakan kepuasan pelanggan tetap sebesar 7.489 satuan.

Nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan yaitu 23.821 dengan konstanta 2.190, pada t_{tabel} dengan db 80 dan taraf signifikan 0.05 diperoleh 1.66 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $23.821 > 1.66$ maka H_a diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Way Rilau di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 86,7 % variasi perubahan variabel terikat kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan sisanya 13,3 % lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Way Rilau di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung terbukti.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Secara teoritis hal ini mendukung pernyataan Nursalam (2015:95) yang merumuskan bahwa pelanggan yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pelanggan memilih perusahaan yang memiliki pelayanan yang baik, sehingga cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini secara empiris searah dengan penelitian terdahulu yang relevan dalam hal gejala yang diukur. Di antaranya adalah penelitian oleh Audria (2018), Rondonuwu (2013), Beu (2018) serta Apsari dkk., yang kesemuanya memiliki kesamaan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Hasil pengujian hipotesis secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan yaitu 23.821 dengan konstanta 2.190, pada t_{tabel} dengan db 80 dan taraf signifikan 0.05 diperoleh 1.66 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $23.821 > 1.66$ maka H_0 diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 86,7%.

DAFTAR PUSTAKA

- Apsari, Ni Made Dwi Putri. Yudhartha, I Putu Dharmanu. Winaya, I Ketut. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama Badung Tahun 2017. *Jurnal Repository Universitas Udayana Bali* Volume: 2 Nomor: 2.
- Ariani M, Purwantini TB. 2013. *Analisis Konsumsi Pangan Rumah tangga Pasca Krisis Ekonomi di Propinsi Jawa Barat*. Puslitbang Sosial Ekonomi Pertanian, Bogor.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Audria, Dini Putri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain Produk Danharga Terhadap Kepuasan Pembeli Souvenir Di Istana Maimun Medan. *Jurnal Repository Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan* Vol 4. No 3
- Beu, Sitti Nur Fadhilla. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo Dan Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Repository Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*. Vol 3 No. 2.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi 3. Badan Penerbit Undip Semarang
- Handoko, T. Hani. 2014, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*,.

- Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2017. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition* (alih bahasa : Magdalena) . Prentice Hall. International, Inc, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, Jakarta.: UI. Press.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik. Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Buku Pedoman Skripsi, kompresif, edisi revisi, (2021) Universitas Sang Bumi Ruai Jurai
- Ratminto. Atik Septi W, 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*.
- Rondonuwu, Priscilia D. 2013. *Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1, No. 6.
- Sholeha, Ludviyatus. Djaja, Sutrisno. Widodo, Joko. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial Volume 12 Nomor 1
- Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutopo. Suryanto, Adi. 2013, *Pelayanan Prima; Bahan Ajaran Diklat Prajabatan*. Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wirjatmi, E. 2013. *Filosofi Strategi dan Teknik Pelayanan Prima di Sektor. Publik*. Cetakan Keduabelas. Bandung: Lembaga Administrasi Negara.