Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi
Volume. 5 Nomor. 3 Desember 2025
E-ISSN: 2827-8372; P-ISSN: 2827-8364, Hal. 429-448
DOI: https://doi.org/10.55606/jebaku.v5i3.5974
Tersedia: https://journalshub.org/index.php/jebaku

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik

Nuzulul Rohmah Alfiyyanti [1*], Wasti Reviandani[2]
[1]Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia
*Penulis Korespondensi: alfiyyanti@gmail.com[1]

Abstract. *This study aims to examine the influence of service quality dimensions—Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—on customer satisfaction at Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, Gresik Regency. A quantitative research approach was employed with a sample of 180 customers. Data were analyzed using classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), multiple linear regression, t-tests (partial effects), and an F-test (simultaneous effects) with the aid of SPSS 25. The results indicate that, partially, the variables of Tangible (β = 0.131; p = 0.022), Reliability (β = 0.131; p = 0.040), and Responsiveness (β = 0.352; p = 0.000) significantly influence customer satisfaction. This suggests that adequate physical facilities, accurate and consistent service delivery, and prompt response to complaints are key drivers of satisfaction. Conversely, Assurance (β = 0.020; p = 0.726) and Empathy (β = 0.105; p = 0.620) do not exert statistically significant individual effects, likely due to the monopolistic nature of water supply services, where customers prioritize water availability and quality over interpersonal interactions or service guarantees. However, the F-test results demonstrate that collectively, all five dimensions have a highly significant effect on customer satisfaction (F = 72.570; p = 0.000). This finding confirms that although some dimensions may appear less dominant individually, they collectively contribute holistically to forming a satisfying service experience. This study provides empirical contribution to public service management literature, particularly in the context of regional utilities, and recommends that Perumda Giri Tirta Cabang Cerme prioritize infrastructure enhancement, maintain distribution reliability, and accelerate complaint resolution as core strategies to improve service quality and customer satisfaction.*

Keywords: *Customer Satisfaction; Dimensions of Service Quality; Multiple Linear Regression Analysis; Perumda Giri Tirta; SERVQUAL Dimensions*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas layanan—Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati—terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, Kabupaten Gresik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 180 pelanggan. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), regresi linear berganda, uji-t (parsial), dan uji-F (simultan) dengan bantuan SPSS 25. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Bukti Fisik (β = 0,131; p = 0,022), Kehandalan (β = 0,131; p = 0,040), dan Daya Tanggap (β = 0,352; p = 0,000) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik yang memadai, keakuratan dan konsistensi layanan, serta respons cepat terhadap keluhan merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan. Sebaliknya, Jaminan (β = 0,020; p = 0,726) dan Empati (β = 0,105; p = 0,620) tidak berpengaruh signifikan secara parsial, yang kemungkinan disebabkan oleh sifat monopoli layanan air minum, di mana pelanggan lebih fokus pada ketersediaan dan kualitas air daripada interaksi personal atau jaminan pelayanan. Namun, hasil uji-F menunjukkan bahwa secara simultan, kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan (F = 72,570; p = 0,000). Temuan ini membuktikan bahwa meskipun beberapa dimensi kurang dominan secara individu, mereka tetap berkontribusi secara holistik dalam membentuk pengalaman layanan yang memuaskan. Studi ini memberikan kontribusi empiris bagi literatur manajemen layanan publik, khususnya di konteks perusahaan daerah, serta merekomendasikan agar Perumda Giri Tirta Cabang Cerme meningkatkan infrastruktur, mempertahankan keandalan distribusi, dan mempercepat penanganan keluhan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Analisis Regresi Linear Berganda; Dimensi Kualitas Layanan; Dimensi SERVQUAL; Kepuasan Pelanggan; Perumda Giri Tirta

Naskah Masuk: Agustus 30, 2025; Revisi: September 13, 2025; Diterima: September 27, 2025; Tersedia: September 30, 2025;

1. LATAR BELAKANG

Kemudahan informasi sangat berdampak bagi perkembangan bisnis sehingga masing-masing pelaku usaha akan mencari solusi terbaik untuk meningkatkan pelayanan karena layanan mempunyai peran penting bagi keberlangsungan suatu usaha. Pelaku usaha akan menghadapi persaingan yang sangat ketat dan kompetitif sehingga dibutuhkan suatu skill dan keterampilan yang mendukung serta strategi bagaimana suatu perusahaan dapat memberikan kualitas layanan pada para pelanggannya untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Daya saing perusahaan dapat dipengaruhi oleh layanan yang bermutu tinggi yang nantinya berujung pada prospek bisnis yang lebih bermutu, efektif, dan kompetitif. Karena layanan terbaik pada umumnya harus diterapkan pada setiap perusahaan, khususnya memperlihatkan perilaku melayani pelanggan dengan bagus serta memberikan rasa puas, suatu pelayanan dapat disebut bermutu bila dapat memuaskan konsumen atau pelanggan (Salim,2018).

Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan saling berkaitan erat. Tingkat layanan yang berkualitas mampu mewujudkan jalinan yang erat antara pelanggan dengan perusahaan. Dalam kurun waktu kedepan, perusahaan bisa mewujudkan customer satisfaction atau kepuasan pelanggan melalui mengoptimalkan pengalaman pelanggan (customer experience) menggembirakan serta mengurangi pengalaman pelanggan yang buruk.

Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik didirikan sesuai Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2020 terkait Perusahaan air Giri Tirta. Perumda Giri Tirta ialah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kabupaten Gresik. Sesuai Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah, Perumda Giri Tirta merupakan Perusahaan Umum Daerah yang melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah untuk menyediakan kebutuhan dasar air minum bagi masyarakat.

Perda nomor 12 Tahun 2022 terkait tujuan dari didirikannya Perumda Giri Tirta yaitu "menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat dalam rangka memenuhi hak rakyat atas air minum", maka Perumda Giri Tirta harus menjaga ketersediaan air minum serta mengembangkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam mengembangkan layanan. Begitu juga dengan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sebagai lokasi penelitian tentunya bertujuan sama dengan Perusahaan induk sehingga ketentuan – ketentuan yang digunakan di kantor Cabang Cerme merujuk secara keseluruhan kepada Kantor Pusat Perumda Giri Tirta.

Perumda Giri Tirta Cabang Cerme mempunyai jumlah pelanggan sampai dengan bulan Juli 2024 sebanyak 20.510 pelanggan sebagaimana pada tabel 1 tentunya dituntut agar dapat menawarkan layanan yang maksimal pada pelanggan. Pelayanan yang baik akan mengacu pada layanan yang berkualitas oleh Kantor Cabang Cerme. Pelanggan diwilayah Cabang Cerme merupakan wilayah dengan layanan air lancar bila dibandingkan dengan cabang lainnya, karena posisi layanan Cabang Cerme berada di wilayah Gresik Tengah dan mendapatkan layanan air dari Instalasi Pengolahan Air Minum milik Perumda Giri Tirta dan Pembelian air curah dari PT. Adaro Tirta Gresik serta air curah Mojolagres dari PT. Air Bersih Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan Cabang Cerme per 31 Juli 2024.

No.	Tarip	Jumlah Pelanggan
1	Sosial Umum	10
2	Sosial Khusus	311
3	Rumah Tangga	19.506
4	Instansi Pemerintah	55
5	Niaga Kecil	542
6	Industri Kecil	15
7	Niaga Besar	56
8	Industri Besar	9
9	Khusus	6
	Jumlah Pelanggan	20.510

Sumber: Data Kantor Cabang Cerme

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan serta menjaga kepercayaan pelanggannya. Penilaian dari lembaga saja tidak dapat digunakan untuk menentukan tingkat kualitas layanan, penilaian pelanggan juga harus dipertimbangkan. Pelanggan di Cabang Cerme mendapatkan layanan air dengan lancar, menunjukkan bahwa pelanggan Cerme mendapatkan kepuasan dalam produk barang yang diberikan, namun kepuasan terhadap produk barang yang diberikan tidak serta merta dapat memberikan kepuasan tetapi masih ada kepuasan yang harus dipertimbangkan yaitu kepuasan dalam pemberian jasa pelayanan dalam penanganan pengaduan/keluhan yang dilakukan oleh pelanggan. Penanganan pengaduan ini sangat penting untuk menjadi faktor yang harus segera ditangani agar pelanggan mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Cerme.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Konsep kualitas layanan menjadi fondasi utama dalam memahami bagaimana penyedia jasa dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Menurut Algifari (2019), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi ini dikenal sebagai model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dan telah banyak digunakan sebagai acuan dalam penelitian pelayanan jasa.

Setiap dimensi memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan:

a. Tangible (Bukti Fisik) meliputi aspek fisik seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan staf, dan desain komunikasi visual. Aspek ini memberikan kesan pertama kepada pelanggan dan memengaruhi ekspektasi mereka terhadap layanan.
b. Reliability (Kehandalan) merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. Kepercayaan pelanggan terbentuk dari ketepatan janji layanan.
c. Responsiveness (Daya Tanggap) mencerminkan kecepatan dan kesiapan staf dalam merespons permintaan atau keluhan pelanggan. Respons yang cepat dan efektif meningkatkan rasa puas pelanggan.
d. Assurance (Jaminan) berkaitan dengan keahlian, pengetahuan, dan sikap sopan petugas yang mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan akan dilaksanakan dengan baik.
e. Empathy (Empati) adalah kemampuan staf untuk memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dalam interaksi layanan.

Menurut Sedarmayanti (2019), kualitas layanan umum tidak hanya bergantung pada teknis operasional, tetapi juga pada faktor manusia, sarana prasarana, prosedur kerja, dan aksesibilitas informasi. Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan hasil integrasi antara sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, dan proses layanan yang efisien.

Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan adalah respons emosional yang timbul dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang dirasakan dari suatu produk atau layanan. Kotler & Keller (2019) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika pelanggan membandingkan performa yang dipresipsi dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas; jika sesuai, maka puas; namun jika lebih rendah, maka pelanggan cenderung kecewa.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019), meliputi:

a. Mutu produk
b. Kualitas pelayanan
c. Aspek emosional (kebanggaan, identitas)
d. Harga
e. Biaya tambahan (waktu, usaha)

Dalam konteks layanan publik seperti Perumda Giri Tirta, kepuasan pelanggan bukan hanya ditentukan oleh harga atau kualitas air, tetapi juga oleh cara layanan disampaikan, seperti kemudahan akses informasi, kecepatan penanganan keluhan, dan sikap petugas. Nasution (2020) menambahkan bahwa kepuasan dapat diukur melalui tiga indikator: *kesetiaan*, *keluhan*, dan *partisipasi*. Pelanggan yang puas cenderung setia menggunakan layanan, jarang mengajukan keluhan, dan aktif berpartisipasi dalam proses layanan.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah banyak diteliti dalam berbagai konteks industri, terutama di sektor jasa publik seperti PDAM. Secara teoritis, kualitas layanan yang tinggi diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi pula, karena pelanggan merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi secara optimal.

Beberapa penelitian mendukung adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Misalnya:

a. Liensky & A. Hetharie (2022) dalam penelitian di PDAM Kota Dobo menemukan bahwa semua dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan yang ditawarkan secara holistik memengaruhi persepsi pelanggan.

b. Evianta dkk (2022) di The Hill Hotel & Resort juga menemukan bahwa secara simultan, lima dimensi kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa dimensi secara parsial tidak signifikan, secara bersama-sama mereka membentuk pengalaman layanan yang menyeluruh.

Namun, tidak semua dimensi kualitas layanan memiliki dampak yang sama besar. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa reliability dan empathy sering kali menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Contohnya, Ihsan dkk (2023) di PDAM Bandarmasih menemukan bahwa *reliability* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan, sedangkan *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak signifikan. Ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas fisik penting, pelanggan lebih sensitif terhadap keandalan layanan dan perhatian personal dari petugas.

Demikian pula, Haris (2023) di PT. Hadji Kalla menemukan bahwa *tangible* dan *empathy* berpengaruh secara parsial, tetapi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak signifikan. Namun secara simultan, semua dimensi berkontribusi terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa dimensi tidak dominan secara individual, mereka tetap menjadi bagian dari sistem layanan yang menyeluruh.

Penelitian Terdahulu Sebagai Landasan Empiris

Penelitian-penelitian sebelumnya memberikan landasan kuat bagi penelitian ini. Berikut adalah ringkasan kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan:

Tabel 2. Penelitian terdahulu.

Peneliti	Lokasi	Variabel Utama	Temuan
Ihsan dkk (2023)	PDAM Bandarmasih	Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy → Kepuasan	Reliability dan Empathy signifikan secara parsial; semua dimensi signifikan secara simultan
Liensky & Hetharie (2022)	PDAM Kota Dobo	5 dimensi SERVQUAL → Kepuasan	Semua dimensi berpengaruh positif dan signifikan
Haris (2023)	PT. Hadji Kalla	5 dimensi SERVQUAL → Kepuasan	Tangible dan Empathy signifikan secara parsial; semua dimensi signifikan secara simultan
Evianta dkk (2022)	The Hill Hotel	5 dimensi SERVQUAL → Kepuasan	Semua dimensi berpengaruh secara simultan
Angelina & Sukaris (2022)	Coffeshop Sekaruang	Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Harga → Kepuasan	Ketiganya berpengaruh positif dan signifikan

Temuan-temuan tersebut menunjukkan pola umum bahwa kualitas layanan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun beberapa dimensi tertentu lebih dominan daripada yang lain. Hal ini mendukung pendekatan penelitian ini yang menggunakan model SERVQUAL sebagai dasar analisis.

Selain itu, penelitian Angelina & Sukaris (2022) menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti *store atmosphere* dan *harga* juga berperan penting. Meskipun tidak menjadi fokus utama dalam penelitian ini, hal ini mengingatkan bahwa dalam konteks layanan air minum, faktor seperti biaya tagihan dan ketersediaan informasi juga dapat memengaruhi persepsi pelanggan.

Relevansi dengan Konteks Perumda Giri Tirta Cabang Cerme

Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sebagai penyedia layanan air minum umum, memiliki karakteristik layanan yang mirip dengan PDAM lainnya, yaitu:

a. Layanan esensial dan berbasis komunitas
b. Interaksi langsung antara petugas dan pelanggan
c. Ketergantungan pada infrastruktur fisik (pipa, pompa, meteran)
d. Harapan tinggi terhadap keandalan pasokan air

Dengan demikian, teori-teori yang telah dijelaskan di atas sangat relevan. Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas layanan yang baik—terutama dalam dimensi reliability, empathy, dan tangible—akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, karena hasil penelitian terdahulu menunjukkan variasi dalam signifikansi dimensi-dimensi tersebut, maka perlu dilakukan uji empiris khusus terhadap konteks Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini secara implisit menyiratkan bahwa:

a. Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas dan penampilan fisik memengaruhi persepsi awal pelanggan.
b. Reliability berpengaruh karena keandalan distribusi air dan kepastian layanan merupakan syarat utama dalam layanan air minum.
c. Responsiveness berpengaruh karena cepatnya respon terhadap keluhan (misalnya gangguan aliran) sangat dinantikan pelanggan.

d. Assurance berpengaruh karena pelanggan ingin yakin bahwa petugas kompeten dan profesional.

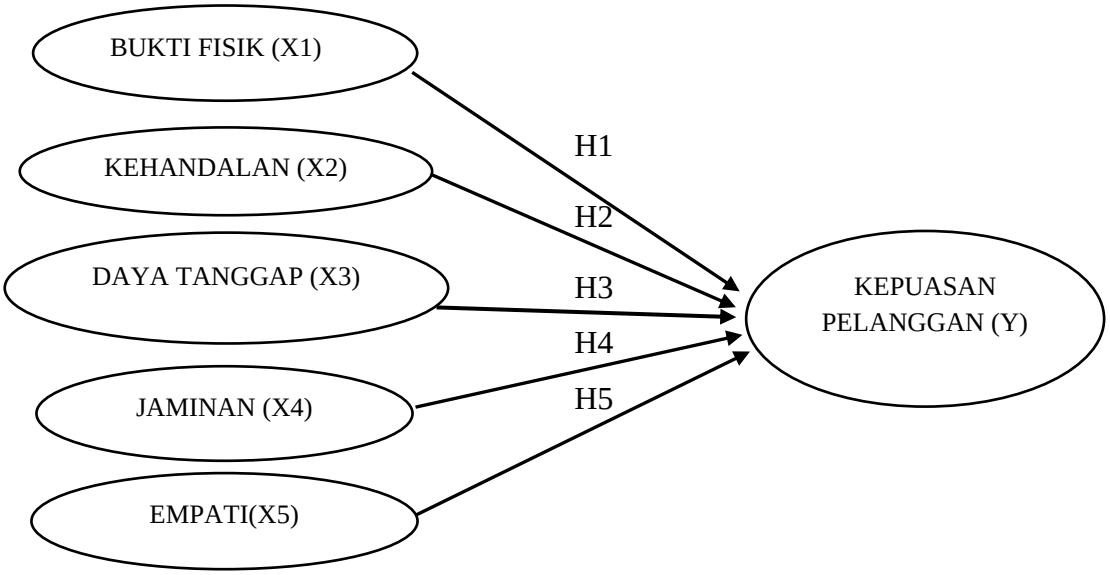
e. Empathy berpengaruh karena interaksi personal dengan petugas dapat menimbulkan rasa dihargai dan diperhatikan.

Meskipun beberapa penelitian menunjukkan bahwa tidak semua dimensi signifikan secara parsial, namun secara simultan, kualitas layanan secara keseluruhan diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sesuatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk mempelajari pada populasi atau sampel tertentu, instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data, menganalisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Yang terdapat 2 macam data yakni primer dan sekunder. Populasi adalah pelanggan Perumda Giri Tirta cabang Cerme Taraf kesalahan 5% didasarkan untuk memperhitungkan ukuran sampel. Sampel yang didapat sebanyak 180 koresponden.

Untuk teknik analis datanya, menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis yang menggunakan bantuan SPSS 25.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Kode	rhitung	r-tabel	Keterangan
Bukti Fisik(X1)	X1.1	0,861	0,1455	Valid
	X1.2	0,787		
	X1.3	0,809		
Kehandalan(X2)	X2.1	0,917	0,1455	Valid
	X2.2	0,947		
	X2.3	0,795		
Daya Tanggap(X3)	X3.1	0,897	0,1455	Valid
	X3.2	0,981		
	X3.3	0,894		
Jaminan (X4)	X4.1	0,911	0,1455	Valid
	X4.2	0,891		
	X4.3	0,875		
Empati (X5)	X5.1	0,920	0,1455	Valid
	X5.2	0,937		
	X5.	0,916		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,853	0,1455	Valid
	Y2	0,838		
	Y3	0,538		

Sumber: Data yang diolah (2025)

Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada kuesionel valid. Ke-18 pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai alat penelitian karena semua pernyataan menunjukkan bahwa r hitung > r tabel 0,1455, tingkat signifikansi dua arah sebesar 0,05 atau 5%.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Kode	Cronbach'sAlpha	Nilai Kritis	Keterangan
Bukti Fisik(X1)	X1.1	0,750	0,60	Reliabel
	X1.2			
	X1.3			
Kehandalan(X2)	X2.1	0,866	0,60	Reliabel
	X2.2			
	X2.3			
Daya Tanggap(X3)	X3.1	0,892	0,60	Reliabel
	X3.2			
	X3.3			
Jaminan (X4)	X4.1	0,870	0,60	Reliabel
	X4.2			
	X4.3			
Empati (X5)	X5.1	0,914	0,60	Reliabel
	X5.2			
	X5.3			
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,649	0,60	Reliabel
	Y2			
	Y3			

Sumber: Data yang diolah (2025)

Tabel 4 diatas melalui uji reliabilitas hasilnya memperlihatkan bahwa Cronbach Alpha > 0,060 jadi bisa dinyatakan kuesioner tersebut bersifat reliabel.

Uji Asumsi klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan guna membuktikan apakah variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Uji Kolmogorov-Smirnov One Sample Non-Parametrik merupakan prosedur statisitik untuk menguji normalitas data (Ghozali, 2018). Tabel 5 menampilkan hasil uji normalitas mengunakan uji *Kolmogorov-Smirnov One Sample* dengan metode *Monte Carlo*.

Tabel 5. Hasil Uji Non-Parametrik One Sample Kolmogorov Smirnov.

Nilai sig. K-S	Batas Nilai Sig	Keterangan
0,213	0,05	Terdistribusi Normal

Sumber: Data yang diolah (2025)

Berdasarkan pada tabel 5 hasilnya menunjukkan angka signifikan Monte Carlo. (2-tailed) sebesar 0,213 > 0,05. Residual berdistribusi normal bila angka signifikan > 0,05 (Ghozali, 2018:164). Sehingga bisa disimpulkan bahwa pada penelitian ini menunjukkan bahwa data berikut terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas mengetahui apakah model regresi mendeteksi adanya hubungan antara variabel bebas, digunakan Uji Multikolinearitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas ialah dilihat dari angka toleransi dan nilai VIF. Multikolinearitas tidak ditemukan bila nilai toleransi lebih besar dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10,00 (Ghozali,). Sesuai tabel 6, uji asumsi multikolinearitas menghasilkan temuan sebagaimana ditampilkan dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	*Tolerance*	VIF
Bukti Fisik (X1)	0,450	2,223
Kehandalan (X2)	0,307	3,255
Daya Tanggap (X3)	0,268	3,728
Jaminan (X4)	0,255	3,921
Empati (X5)	0,381	2,622

Sumber: Data yang diolah (2025)

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dibuktikan dengan uji Glejser. Hasil uji heteroskedastisitas terlihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Heterokedastisitas.

Variabel	Sig	Kesimpulan
Bukti Fisik (X1)	0,243	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Kehandalan (X2)	0,740	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Daya Tanggap (X3)	0,219	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Jaminan (X4)	0,412	Tidak ada gejala heteroskedastisitas
Empati (X5)	0,301	Tidak ada gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data yang diolah (2025)

Analisis Regresi

Analisis yang menggabungkan dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen disebut analisis regresi linier berganda. Variabel independen terdiri dari Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) serta variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y), dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Hasil pengujian regresi linier berganda dengan SPSS versi 25 ditampilkan di tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Variabel	*Unstandardized Coefficients B*	Signifikansi
Constant	3,443	
Bukti Fisik (X1)	0,131	0,023
Kehandalan (X2)	0,131	0,000
Daya Tanggap (X3)	0,352	0,000
Jaminan (X4)	0,020	0,726
Empati (X5)	0,105	0,620

Sumber: Data yang diolah (2025)

Berdasarkan pada tabel 8 maka dapat dirumuskan persamaan dengan memasukkan hasil *Understandardized Coefficients* B pada model regresi linear berganda yaitu:

$$Y = 3{,}443 + 0{,}131\,X1 + 0{,}131\,X2 + 0{,}352\,X3 + 0{,}020X4 + 0{,}105X5 + e$$

Hasil persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Nilai a konstanta sebesar 3,443, menunjukkan apabila Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), "Daya Tanggap (X3)", Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dianggap tetap atau konstan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 3,443.
b. Nilai b1 = Koefisien regresi X1 (Bukti Fisik) sebesar 0,131 artinya terjadi hubungan yang positif antara Bukti Fisik (X1) dan Kepuasan Pelanggan (Y), bertambah baik Bukti Fisik yang diperlihatkan oleh perusahaan maka akan meningkat pula Kepuasan Pelanggan.
c. Nilai b2 = Koefisien regresi X2 (Kehandalan) sebesar 0,131 yang artinya ada hubungan yang positif antara Kehandalan (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y), semakin tinggi tingkat kehandalan yang ditunjukkan oleh pegawai maka Kepuasan Pelanggan akan semakin naik.
d. Nilai b3 = Koefisien regresi X3 (Daya Tanggap) senilai 0,352 yang artinya ada keterkaitan yang positif antara Daya Tanggap (X3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y), semakin tinggi Daya Tanggap maka semakin meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
e. Nilai b4 = Koefisien regresi X4 (Jaminan) sebesar 0,020 yang artinya terjadi hubungan yang positif antara Jaminan (X4) dengan Kepuasan Pelanggan (Y), Apabila jaminan yang diberikan oleh perusahaan bertambah baik mengakibatkan meningkat pula kepuasan pelanggan.
f. Nilai b5 = Koefisien regresi X5 (Empati) sebesar 0,105 yang artinya terjadi hubungan yang positif antara Empati (X5) dengan Kepuasan Pelanggan (Y), semakin tinggi Empati yang ditunjukkan oleh perusahaan menyebabkan Kepuasan Pelanggan juga meningkat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t menjelaskan seberapa besar satu variabel independen memberikan kontribusi terhadap penjelasan variabel dependen (Ghozali, 2018). Tabel 9 menampilkan hasil Uji t yaitu:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).

Variabel	t	Signifikansi	Hasil
Bukti Fisik	2,303	0,022	Signifikan
Kehandalan	2,070	0,040	Signifikan
Daya Tanggap	5,405	0,000	Signifikan
Jaminan	0,286	0,726	Tidak Signifikan
Empati	1,882	0,620	Tidak Signifikan

Sumber: Data diolah (2025)

Uraian Tabel 9 berikut ini merupakan makna dari masing-masing variabel:

a. Variabel Bukti Fisik (X1)

Berdasarkan pada tabel 8 dihasilkan signifikansi = 0,022 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang artinya bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

b. Variabel Kehandalan (X2)

Berdasarkan pada tabel 8 dihasilkan signifikansi = 0,040 < 0,05, maka dapat disimpulkan H2 diterima, artinya kehandalan berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan pada Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

c. "Variabel Daya Tanggap (X3)"

Hasil pada tabel 8 memperlihatkan signifikansi = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yang artinya daya tanggap berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

f. Variabel Jaminan (X4)

Berdasarkan pada tabel 8 dihasilkan signifikansi = 0,726 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak, artinya jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

g. Variabel Empati (X5)

Berdasarkan pada tabel 8 dihasilkan signifikansi = 0,620 > 0,05, maka dapat disimpulkan H5 ditolak, hal ini menandakan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

Uji Hipotesis (Uji F)

Hasil Uji Hipotesis (Uji F) ditunjukkan pada Tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis (Uji F).

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	933.666	5	186.733	72.570	.000[b]
	Residual	447.728	174	2.573		
	Total	1381.394	179			

Sumber: hasil output SPSS 25

Tabel 10 menggambarkan bahwa variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memberi dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara bersama-sama atau simultan. Hasil uji F hitung adalah 72,570 lebih tinggi dari F tabel sebesar 2,290, dan nilai signifikansinya adalah 0,000, yang lebih rendah dari 0,05.

Pembahasan

Penelitian dan analisis data yang dilakukan menggunakan alat bantu SPSS 25, dapat diketahui bahwa:

Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini memberikan hasil yaitu ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, ini terbukti dengan hasil statistik koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,131 dan uji-t variabel bukti fisik yang memiliki nilai t hitung sebesar 2,303 dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, hal ini terbukti bahwa Perumda Giri Tirta Cabang Cerme telah mampu memberikan fasilitas yang baik kepada pelanggannya seperti meteren air yang digunakan oleh pelanggan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kemudahan dalam melakukan pembayaran air dikasir-kasir Perumda Giri Tirta Cabang Cerme maupun *Payment Point Online Bank (PPOB)* yang disiapkan oleh Perumda Giri Tirta. Hal ini sesuai dengan pandangan yang diutarakan oleh Utami (2019:128), bukti fisik (*Tangible)* antara lain berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi. Bukti fisik bisa mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan, maka hal tersebut berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan seberapa baik pelanggan memandang Bukti Fisik (*Tangible).* Namun, kepuasan (*customer)* akan berkurang jika pelanggan memiliki kesan negatif terhadap bukti fisik tersebut.

Berdasarkan aspek arah pengaruh menunjukkan arah yang positif menjelaskan bahwa semakin tinggi nilai bukti fisik maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian oleh Maulana et al, (2023), Hartono & Nuraini (2023) serta Tijjang (2020) menerangkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kehandalan (Reliability) terhadap Kepuasan pelanggan

Menjelaskan dari hasil yang diperoleh bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dinyatakan dari hasil statistik uji t untuk variabel kehandalan yaitu nilai t hitung 2,070 dan nilai signifikansinya sebesar 0,040 lebih kecil dari 0,05 dan untuk koefisien regresi memiliki angka positif sebesar 0,131, artinya bahwa dalam penelitian ini variabel kehandalan secara parsial berpengaruh nyata dengan kepuasan pelanggan. Hal ini telah ditunjukkan oleh Perumda Giri Tirta Cabang Cerme dengan petugas sudah terlatih dan handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta pencatatan daln layanan pembayaran tepat waktu oleh petugas. Artinya bahwa variabel kehandalan dapat menjadi aspek yang berdampak pada kepuasan pelanggan, sesuai dengan pandangan yang dikemukakan oleh Wijaya (2018), Kehandalan (*Reliability)* adalah menepati janji layanan dengan segera dan yang memuaskan oleh perusahaan. Memberikan layanan jasa tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan, kehandalan memiliki kaitan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan, ini memperlihatkan komponen variabel kehandalan adalah faktor yang menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan terpenuhinya kemauan pelanggan, waktu yang sesuai dijanjikan, layanan yang tepat serta cepat.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfajar et al, (2021), Udayani (2022) danTijjang (2020) menyatakan bahwa kehandalan memiliki pengaruh nyata pada kepuasan pelanggan.

Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan pelanggan

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditegaskan dengan hasil uji t dari variabel daya tanggap, nilai t hitung sebesar 5,405 dan angka signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), serta untuk koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,352 artinya bahwa dalam penelitian ini variabel daya tanggap memiliki pengaruh signifikan secara parsial dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut mengindikasikan variabel daya tanggap merupakan faktor yang mampu memberikan dampak pada kepuasan pelanggan. Pendapat Wijaya (2018), daya tanggap yaitu keinginan karyawan guna membantu pelanggan serta memberikan layanan secara tanggap dan peduli pada keluhan atau keinginan pelanggan. Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme telah mampu tanggap dalam menindaklanjuti keluhan dari pelanggan, serta merespon atas pengaduan baik terkait dengan pipa bocor serta air tidak keluar, sehingga semakin cepat dan tepat tanggapan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta Cabang Cerme terhadap keluhan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Semakin

baik daya tanggap dari petugas perumda Giri Tirta Cabang Cerme maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, membuktikan bahwa daya tanggap memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian oleh Alfajar et al, (2021), Mulyapradana et al, (2020) serta Alfiah (2019). menyatakan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan jaminan tidak berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, ini dinyatakan dengan hasil uji t dari variabel jaminan memiliki nilai t hitung 0,286 dan nilai signifikansinya sebesar 0,726 lebih besar dari 0,05 (0,726 > 0,05), serta untuk koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,020 artinya bahwa dalam penelitian ini variabel jaminan secara parsial tidak berpengaruh nyata pada kepuasan pelanggan. Sebagai perusahaan monopoli Perumda Giri Tirta tidak memiliki pesaing langsung dalam penyedia air bersih sehingga pelanggan tidak bisa memilih penyedia lain meskipun mereka kurang atau tidak puas dengan jaminan layanan yang diberikan. Variabel Jaminan pada penelitian ini belum mampu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme secara nyata, ini dikarenakan masih ada keraguan dari pelanggan terkait jaminan seperti menjamin layanan air lancar,penggantian meter air yang rusak sehingga jaminan belum optimal dalam menambah kepuasan pelanggan, disamping itu pelanggan lebih memperhatikan ketersediaan atau kuantitas air, kualitas air serta akurasi tagihan.

Berdasarkan aspek arah pengaruh menunjukkan arah yang positif menjelaskan semakin tinggi nilai jaminan maka kepuasan pelanggan menjadi meningkat. Jaminan adalah kepastian, wawasan, kesopanan santunan dan keahlian pegawai atau petugas guna menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, apabila semakin meningkat jaminan yang diberikan oleh para karyawan dapat menjadikan bertambah naik kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Yenni (2019), Evianta (“2022”) dan Mabrur (2022), menyebutkan bahwa jaminan tidak memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.

Pengaruh Empati (Empathy) terhadap Kepuasan pelanggan

Merujuk pada hasil analisis penelitian, variabel empati yang dipakai guna menilai tingkat kepuasan pelanggan pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, hal ini diindikasikan melalui hasil uji t, dengan nilai t hitung untuk variabel empati sebesar 1,882 dan tingkat signifikansi 0,620 lebih tinggi dari 0,05 (0,620 > 0,05), untuk koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,105, hal ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini, empati sebagai variabel independen secara parsial tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fakta tersebut memperlihatkan bahwa dalam penelitian ini variabel empati yang diukur dengan indikator yaitu petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme selalu memberikan tanggapan yang baik dan ramah, memberi bantuan kepada pelanggan dengan sopan dan memberikan empati atas keluhan pelanggan serta petugas melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan sebelum melakukan pekerjaan atas pengaduan pelanggan, indikator tersebut belum mampu menjadi faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, meskipun pegawai telah berusaha memberikan perhatian dan menunjukkan keramahan dan kesopanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.melayani pelanggan tetapi keadaan itu tidak serta merta memperbaiki layanan inti , akibatnya kepuasan pelanggan tidak meningkat secara signifikan. Hal ini dikarenakan empati bukan prioritas utama pelanggan dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme,pelanggan lebih mengutamakan mutu air serta kuantitas air yang mereka terima, sehingga meskipun ada perhatian dari pegawai, kondisi ini kurang berdampak signifikan pada kepuasaan pelanggan.

Penelitian ini menunjukan kesamaan dengan hasil penelitian Teniro (2022), Akbar (2023), dan Mulyapradana (2020) menyimpulkan bahwa empati tidak memberi dampak yang nyata pada kepuasan pelanggan karena pelanggan menganggap bahwa petugas dan pegawai kurang sopan dan kurang memahami cara menangani keluhan, maka diperlukan penanganan yang cermat agar pelanggan terkesan dihargai.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian mengindikasikan lima dimensi kualitas layanan yakni bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati(X5) yang diterapkan oleh Perumda Giri Tirta Cabang Cerme secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan (Y), ini dibuktikan dengan hasil uji F, angka F hitung senilai 72,570 lebih tinggi dari F tabel sebesar 2,290 serta angka signifikannya ialah 0,000 kurang dari 0,05. Artinya seluruh

dimensi kualitas layanan, yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diterapkan oleh perumda Giri Tirta Cabang Cerme secara simultan mampu menjawab kebutuhan serta harapan pelanggan dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas. Sebagai badan usaha monopoli seperti Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, walaupun pelanggan tidak memiliki alternatif penyedia air bersih, mereka tetap mengevaluasi tingkat layanan berdasarkan pengalaman dalam berinteraksi ataupun dalam menerima layanan. Oleh karena itu, layanan yang diberikan hendaknya memenuhi standar yang tidak terbatas teknis namun juga memperhatikan aspek kenyamanan dan kepercayaan pelanggan.

Pendapat yang diutarakan oleh Tjiptono (2019), Kualitas layanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan layanan disampaikan akurat menyesuaikan dengan keinginan mereka. Apabila layanan yang diberukan sesuai harapan pelanggan, maka hal tersebut akan berdampak pada terpenuhinya harapan pelanggan, disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung pada kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan hasil penelitian Jannah (2024), Prabowo (2022) dan Teniro (2022), terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dengan tingkat layanan yang makin baik dapat menaikkan tingkat kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari perolehan analisis data dan pembahasan, simpulan dalam penelitian sebagai berikut:

a. Dimensi Bukti Fisik, Kehandalan dan Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik.
b. Kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik dipengaruhi secara positif oleh faktor Jaminan dan Empati meskipun pengaruh tersebut tidak menunjukkan signifikan secara statistik.
c. Dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan berdampak signifikan pada Kepuasan Pelanggan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik.

DAFTAR REFERENSI

Akbar, M. A. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Padang Bulan Kota Jayapura. *Jurnal Mirai Management, 8*(2), 321–334. https://doi.org/10.30656/jumpa.v2i2.7420

Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii Jetty, J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Journal of Administration and Management Public Literation (JAMIL), 1*(1), 2807–5927. https://doi.org/10.26858/pdr.v3i1.12467

Algifari. (2019). *Mengukur kualitas layanan*. BPFE.

Angelina, & Sukaris. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, store atmosphere, harga terhadap kepuasan pelanggan pada Coffeshop Sekaruang di Kota Gresik. *YUME (Journal of Management), 5*(3), 637–657.

Evianta Selly, Lusiah, & Ginting Ripka, S. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di The Hill Hotel dan Resort Sibolangit. *Jurnal Cafetaria, 3*(2), 87–100. https://doi.org/10.51742/akuntansi.v3i2.630

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Haris, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel PT. Hadji Kalla. *Economics and Digital Business Review, 4*(2), 334–348. https://doi.org/10.55336/jpb.v4i2.137

Hartono, R. S., Nuraini, S., & Sanubari, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Governance, 11*(2). https://doi.org/10.33558/governance.v11i2.7343

Ihsan, M., Yunida Riswan, Huwaida Hikmayanti, Shintia Novi, Amelia Rini, & Wardana Wahyu. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, 2*(1), 44–53.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan* (Cetakan pertama). Unitomo Pers.

Jannah, R., Ramli Anwar, Haeruddin, M. I., Hasbiah, S., & Musa, M. I. (2024). Analisis kualitas layanan daerah air minum terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan). *Ebisnis Manajemen, 2*(4), 01–15. https://doi.org/10.59603/ebisman.v2i4.586

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Liensky, G., & Hetharie, J. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Dobo. *Journal of Business Application, 1*(1), 54–63. https://doi.org/10.55098/jba.v1.i1.p54-63

Mabrur, A. K., Anwar, & Ruma Zainal. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan air minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Informatika, 19*(2), 143–159.

Maulana, M. A., Nur Yuswari, & Khair. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Multi Media Grafika Makassar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, *1*(3), 119–131.

Nasution, A. R. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Mitra Beasiswa (Studi kasus AJB Bumiputra 1912 Cabang Setia Budi)* (Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial, 10*(1), 155–160. https://doi.org/10.24114/jupiis.v10i1.9972

Sedarmayanti. (2019). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Penerbit Mandar Maju.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Teniro, A., Zainudin, & Basri Hasan. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tawar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5*(2), 151–160.

Tijjang, B. (2020). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kabupaten Sidenreng Rappang. *Amsir Management Journal, 1*(1), 46–58. https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202

Tim Perumda Giri Tirta Kab. Gresik. (2023). *Rencana bisnis Perumda Giri Tirta periode 2023–2027*. Perumda Giri Tirta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*. Andi.

Udayani, P., Haeruddin, M., & Ruma Zainal. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Ikkborongloe di Kabupaten Gowa. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi, 3*(2), 212–220. https://doi.org/10.31850/decision.v3i2.1916

Utami, C. W., Pranatasari, F., & Sudyasjayanti, C. (2019). *Manajemen jasa*. Salemba Empat.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa* (Edisi kedua). PT. Indeks.

Yenni. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makasar Selatan*. Universitas Negeri Makassar.