

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI

Rina Susanti Hartono¹, Siti Nuraini², Pria Sanubari³

¹Universitas Islam 45 ; rinasusanti.h@gmail.com

²Universitas Islam 45 ; sitinurainiwahyu@gmail.com

³Universitas Islam 45 ; priasanubari@gmail.com

Dikirimkan: 21 Juni 2023

Direvisi: 09 Juli 2023

Diterbitkan: 31 Agustus 2023

Keywords :
Responsiveness,
Realibility, Costumer
Satisfaction.

Abstract

This research titled The Effect of Public Service Quality Towards Costumer Satisfaction in PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Based on the problem about costumer satisfaction about this matter with service quality that has not optimal yet. The purpose of this research was to know tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy effects towards satisfaction of PDAM's costumer in Kota Bekasi. This research used survey method with the population is all costumer of PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi with total sample 395 costumers. Data collection technique that used in this research was random sampling. Analysis technique using correlation coefficient technique, with test T and test F using SPSS software. The result of this research shows that physical evidence (tangible) has positive and significance effects towards satisfaction of PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi costumers. Responsiveness has positive and significance effects towards satisfaction of PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi costumers. Reliability has positive and significance effects towards satisfaction of PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi costumers. Assurance has positive and significance effects towards satisfaction of PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi costumers. Empathy has positive and significance effects towards satisfaction of PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi costumers.

PENDAHULUAN

Kebutuhan pokok dan dasar bagi seluruh makhluk hidup yang ada di dunia ini adalah air. Terlebih air sangat diperlukan bagi manusia bukan sekedar menjadi bahan baku namun juga diperlukan untuk media produksi, sebagai air irigasi agar dapat memenuhi kebutuhan budidaya pertanian, sebagai media produksi industri serta tenaga listrik. Air yang terdapat di bumi ini bukan sekedar diperlukan oleh manusia, namun diperlukan pula oleh alam, berguna agar dapat memelihara stabilitas ekosistem (Triarmadja, 2019). Pada sebuah sistem pengaliran sungai, tidak hanya digunakan

untuk memenuhi kebutuhan makhluk hidup, air diperukan pula untuk menjaga stabilitas sungai dengan kemampuan untuk membawa serta mengendapkan sedimen, untuk menjaga kualitas lingkungan dan lain sebagainya. Maka dari itu keberadaan air dalam kuantitas, kualitas dan waktu tertentu sangat di harapkan guna menjaga melestarikan hidup manusia serta lingkungan (Mardiatno & Marfai, 2021).

Seiring perkembangan zaman, perkembangan masyarakat yang sangat pesat di ikutidengan perkembangan perekonomian dan pertumbuhan perindustrian, banyak yang mempergunakan lahan serta air, yang dapat memberikan dampak buruk yaitu kesulitan ataukekurangan air. Sumber perairan yang terkontaminasi karena limbah yang di akibatkan dari aktivitas ekonomi serta industri, membuat kualitas air yang biasa langsung di cerna serta dikonsumsi semakin sedikit. Diperlukan suatu badan ataupun sistem pengelolaan yang menyediakan air baku agar dapat dikelola menjadi air bersih yang bisa disalurkan kepada masyarakat (Islam et al., 2021). Perkembangan penduduk, perkembangan pembangunan serta bertambahnya standar kehidupan dapat menyebabkan kebutuhan air bersih terus meningkat. Peristiwa tersebut menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelolaan air bersih sangat diperlukan oleh masyarakat (Manik, 2018). Agar dapat menghasilkan air yang berkualitas serta sesuai dengan standar kualitas air minum, dibutuhkan sebuah pengolahan air yang dapat menjamin terpenuhinya kualitas air yang di inginkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah suatu badan usaha atau perusahaan yang mengelola serta memberikan layanan berkaitan dengan keperluan air minum kepada masyarakat (Yuliarmi & Riyasa, 2007). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tanggung jawab dan tugas pokok dalam menjalankan pengelolaan serta pelayananair bersih agar dapat menumbuhkan kesejahteraan masyarakat seperti yang telah diatur padaUndang-Undang Nomor. 23 Tahun 2014, mengenai pemerintahan daerah (PDAM Tirta Bhagasasi, 2022). Sebagai salah satu diantara beberapa perusahaan milik daerah, sebaiknya dapat mengusahakan agar bisa menunjang terciptanya visi misi yang diembannya, maka dari itu pengelolaan sistem air minum sebaiknya dilaksanakan dengan baik dan benar dan wajib memenuhi metode teknis serta ekonomis menyesuaikan terhadap standar kriteria yang telah disepakati.

Indonesia yang memiliki banyak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang di zaman sekarang terlihat gencar menarik partisipasi swasta dengan sebab PDAM kewalahan melaksanakan layanan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat, baik untuk industri dan perumahan. Berdasarkan data dari Dirjen Cipta Karya KemenPUPR (Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) yang mengurus air bersih menunjukkan secara jelas PDAM di seluruh Indonesia berjumlah 391 pada Nopember 2018 baru bisa melayani penduduk sebesar 18 % penduduk yaitu 46,8 juta jiwa (PDAM Tirta Patriot, 2021). Peningkatan kebutuhan air bersih di Indonesia mencapai hingga 62,4%. Perhitunganmempergunakan kriteria MDG nasional Indonesia untuk air bersih serta data sensus ditahun 2010 memperlihatkan jika negara Indonesia sebaiknya memiliki tambahan 56,8 juta orang dengan persediaan air bersih ditahun 2015 (data PDAM Tirta Patriot). Apabila diamati dari sudut pandang lain, kriteria Program

Pemantauan Bersama dari *WHO-UNICEF* (JMP) untuk air bersih hendak dipergunakan, Indonesia targetnya sebaiknya mencapai tambahan 36,3 juta orang ditahun 2019 (data PDAM Tirta Patriot). Disaat ini provinsi yang mempunyai kinerja penyaluran air bersih lebih baik yaitu Bali (PDAM Kab. Buleleng) dan Jawa Barat (PDAM Kota Bogor), kisarannya satu dari tiga rumah tangga belum mempunyai akses terhadap persediaan air bersih.

Memberikan layanan kepada publik dari pemerintah kepada masyarakat sebagai tugas yang penting bagi PDAM. Namun PDAM di Indonesia umumnya sering menemui hambatan baik dari internal maupun eksternal yang dapat menyebabkan gap penyediaan air. Hambatan-hambatan PDAM misalnya tidak dapat melakukan pinjaman komersial, syarat penerbitan obligasi yang dihubungkan dengan keuangan daerah tanpa melihat potensipenerimaan, perencanaan belum tentu mendapat dukungan dari dewan atau pemerintah, terdapat kesulitan kesepakatan penyediaan air baku, sebab permasalahan lintas kabupaten atau kota, kekurangan biaya perawatan dan beban hutang operasional, sebab rendahnya tarif kabupaten atau kota (Dasir et al., 2014; Malikhatun et al., 2021; P. Putra et al., 2020).

Berkembangnya tingkatan penduduk yang tinggi serta bertambahnya aktivitas penduduk yang cepat dapat menimbulkan dampak terhadap kebutuhan air bersih. Menurut sudut pandang lain bisa berdampak mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan air bersih (Yuliarmi & Riyasa, 2007). Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kualitas air PDAM kurang baik dan kadang-kadang masih perlu disaring dan diendapkan dahulu. Kualitas air yang kurang baik tentu dapat menimbulkan respon negative masyarakat. Menurut Irawan, (2003) PDAM sebaiknya melayani masyarakat dengan baik, agar dapat mengantisipasi masyarakat berpindah pada produk-produk swasta seperti mengganti air mandi menggunakan Aqua. Kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan bagaimana respons kepuasan serta ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya (H. Irawan, 2003). Terdapat beberapa masyarakat sebagai pengguna air bersih tentunya juga menuntut pelayanan yang prima dari PDAM. Di Kota Bekasi banyak beredar di media sosial, baik di facebook, instagram ataupun twitter mengenai keluhan ketidakpuasan pelayanan PDAM di Kota Bekasi (A. Triwibowo et al., personal communication, 2021). Menyampaikan keluhan pelanggan tentang layanan PDAM yang kurang memuaskan, antara lain : suplai air yang tidak kontinyu, kadang air tidak keluar. air yang keluar, kadang-kadang keruh. Keluhan pelanggan yang kadang tidak di tanggapi dengan segera. informasi jadwal perawatan jaringan pipa yang akan mengganggu suplai air yang tidak disampaikan ke pelanggan. kurang handal menangani keluhan pelanggan segera.

Kota Bekasi yang masih tergolong kota sedang tumbuh, masalah air bersih memang masih persoalan yang sangat memprihatinkan, apalagi air bersih ini sangatlah penting penggunaannya dalam kehidupan manusia. Pengalaman yang kurang pun dalam penanganan air bersih ini masih tergolong masih dibawah cukup (Marpaung, 2020; N. C. Putra et al., 2020). Terkait dengan pelayanan yang diberikan, kita tahu pelayanan sangatlah tergantung pada sistem, teknologi dan manusianya itu

sendiri. PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dengan memiliki 3 *water treatmentplan* (WTP) dan dapat menghasilkan serta mensuplai air bersih sebanyak 480 liter per detik (LPD) yang bisa ditingkatkan menjadi 750 LPD untuk melayani 31.081 saluran langganan (SL) atau 31.081 pelanggan di 3 kecamatan (data PDAM Tirta Patriot), yaitu : Kecamatan Bekasi Utara, dengan jumlah pelanggan sekitar 12.020 saluran langganan (SL). Kecamatan Medan Satria, dengan jumlah pelanggan sekitar 9.041 saluran langganan (SL). Kecamatan Bekasi Barat, dengan jumlah pelanggan sekitar 10.020 saluran langganan (SL). Memperhatikan masalah yang terjadi di kota Bekasi tentang permasalahan PDAM, diharapkan akan terciptanya kehidupan masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera dengan pelayanan, baik itu kualitas barang, kualitas jasa, kualitas harga sehingga para pelanggan bangga menggunakan jasa dan pelayanan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, yang selalu memberikan pelayanan yang terbaiknya untuk pelanggan, yaitu dalam hal : daya tanggap PDAM artinya pihak PDAM tanggap dan cepat dalam melayani pelanggan, baik itu permohonan, pertanyaan, dan keluhan dari pelanggan PDAM. PDAM dapat diandalkan dalam hal cepat dalam pemasangan instalasi saluran pipa dalam PDAM ke rumah pelanggan. Adanya jadwal perbaikan secara berkala dan rencana pengembangan perusahaan ke depan yang dapat diketahui secara mudah oleh semua pelanggan (A. Triwibowo et al., personal communication, 2021). Memberikan jaminan seperti kualitas air bersih yang baik, memberikan jaminan suplai air secara merata, memberikan akurasi pencatatan meteran air, memberikan jaminan pelayanan yang tuntas dan menyeluruh kepada setiap pelanggan PDAM. PDAM dapat lebih adil terhadap seluruh pelanggan, baik dalam hal perhatian, kesopanan dan keramahan ke setiap pelanggan. Berdasarkan dari uraian fenomena-fenomena diatas terdapat aspek-aspek kualitas pelayanan publik PDAM yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kota Bekasi, sehingga peneliti dapat mengambil tema “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi”

TINJAUAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Pelayanan sebagai faktor penting dalam memberikan kesan mendalam terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik bisa membuat pelanggan merasakan bahwa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan (Gumilang & Putra, 2020; Sasmita, 2013). Menurut Wibisono (2018) level penerimaan dari pelayanan ialah berdasar terhadap interaksi konsumen serta penyedia pelayanan, impresi konsumen serta penilaian dari kualitas layanan kemungkinan bergantung terhadap kinerja dari para penyedia jasa pada saat melayani konsumen. Tjiptono (2009) menyatakan, service quality merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2009) menyatakan, keunggulan layanan dapat dibentuk melalui pengintegrasian empat pillar service excellence yang saling berkaitan erat, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan. Adapun dimensi

dalam kualitas layanan terdiri dari bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien dan efektif, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan secara adil, transparan, efektif dan juga efisien bagi masyarakat (Irawan, 2017).

Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Mowen dan Minor (2013) kepuasan pelanggan adalah seluruh sikap pelanggan sesudah menggunakan atau mengkonsumsi produk jasa atau barang (Mowen & Minor, 2012). Berdasarkan penjelasan dari Kotler & Keller (2009) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah rasa kesenangan ataupun kekecewaan manusia yang muncul disebabkan oleh membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (ataupun hasil) terhadap ekspektasi. Apabila kinerja gagal dalam memenuhi ekspektasi, sehingga konsumen merasa kurang puas. Bila kinerja sesuai ekspektasi, sehingga konsumen merasakan kepuasan. Bila kinerja melebihi ekspektasi, sehingga konsumen merasakan sangat puas ataupun senang (Kotler & Keller, 2009).

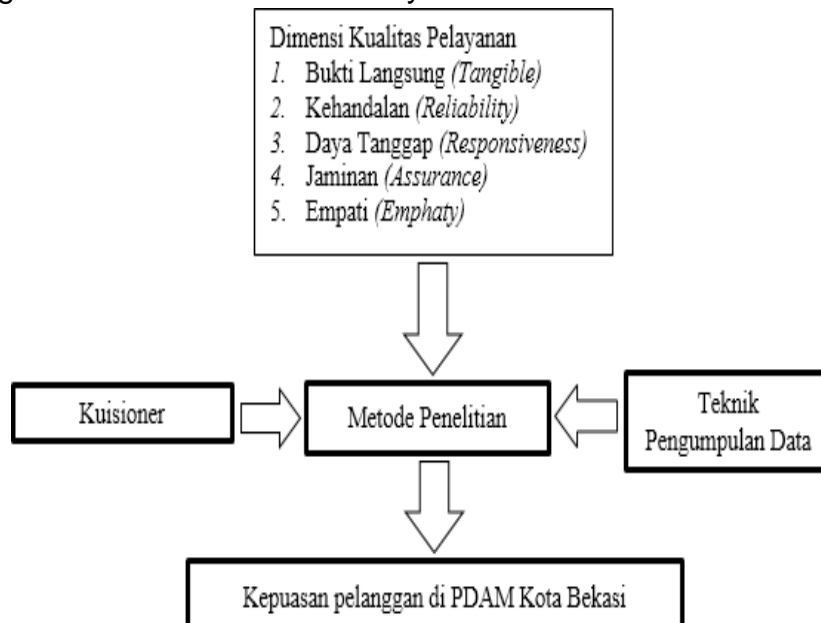
Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut penjelasan dari Kotler dan Keller (2009) terdapat sejumlah metode yang dapat dipergunakan pada saat mengukur kepuasan pelanggan. Survey yang dilakukan secara berkala bisa melacak kepuasan pelanggan secara langsung serta dapat memberikan pernyataan tambahan agar dapat mengukur niat pembelian serta kemungkinan ataupun kesediaan responden agar merekomendasikan sebuah perusahaan serta merk kepada orang lain. Tidak hanya melaksanakan survey secara berkala, perusahaan bisa mengetahui tingkat hilangnya pelanggan serta menghubungi pelanggan yang berhenti membeli ataupun beralih ke pemasok lain untuk mengetahui alasannya (Fauzi & Putra, 2020; Kotler & Keller, 2009; Pernanu & Putra, 2016).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan pada riset ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal. Penelitian kausal merupakan riset yang meneliti hubungan sebab akibat antara 2 variabel ataupun lebih. Pada riset jenis penelitian kausal harus di jelaskan pengaruh perubahan variasi nilai dalam satu ataupun lebih variabel lainnya. Dengan arti, apakah perubahan nilai dalam suatu variabel menyebabkan perubahan nilai dalam variabel lain (Silalahi, 2009). Populasi pada riset berikut yaitu pelanggan PDAM Tirta Patriot di Kota Bekasi yang berjumlah 31.081 pelanggan. Pertimbangan yang dipergunakan agar dapat menentukan sampel pada riset berikut yaitu pelanggan rumah tangga yang sudah menggunakan layanan PDAM di Kota Bekasi. Berdasarkan riset berikut, sampel yang digunakan yaitu sampling

proporsi. Proporsi sampling dipergunakan pada riset berikut disebabkan oleh jumlah populasi yang begitu banyak ialah 31.081. Instrumen penelitian yang dipergunakan pada riset berikut yaitu kuisisioner. Kuesioner merupakan satu set tulisan mengenai pertanyaan yang diformulasikan supaya responden bisa mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka serta alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2009). Pada kuesioner itu berisi pertanyaan yang wajib dijawab oleh responden dengan pilihan jawaban yang telah di tentukan sebelumnya.



Gambar 1. Kerangka Penelitian
(Diolah oleh peneliti, 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kualitas layanan adalah berupa hasil menilai dari konsumen pada tingkatan layanan yang diperoleh (*perceived service*) dan tingkatan layanan yang dibayangkan (*expected service*). Kualitas layanan sesuai kemampuan perusahaan dalam hal ini PDAM dalam memberi layanan air bersih sesuai harapan pelanggannya secara konsisten. Adapun variabel bebas (X) yaitu tentang kualitas pelayanan yang dibahas lebih lanjut dalam 5 dimensi antara lain *responsiveness*, *Tangible*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability* (Tjiptono, 2009). Berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi, maka dapat dibuat ringkasan mean dari masing-masing dimensi sebagai berikut :

Tabel 1. Rata-rata Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan

No	Aspek Kualitas Pelayanan	Rata-rata (Mean)
1	<i>Tangible</i> , bukti fisik kehadirannya	4,04
2	<i>Responsiveness</i> , ketanggapan	4,14
3	<i>Reliability</i> , keandalan	3,97
4	<i>Assurance</i> , jaminan	4,10

5	<i>Emphaty</i> , empati	4,06
	Rata-rata	4,06

Sumber: *Premier data* diolah, (2021).

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, maka diketahui kualitas pelayanan yang ada di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sebesar 4,06 dimana skor ini melebihi skor 4 yang dapat diinterpretasikan kualitas pelayanannya tergolong baik. Dari kelima aspek kualitas pelayanan diketahui bahwa *responsiveness* memiliki rata-rata tertinggi dan *reliability* memiliki rata-rata terendah. Rasa puas pelanggan adalah seluruh sikap pelanggan sesudah memperoleh dan memakai sebuah barang dan/atau jasa dari PDAM, yakni tentang air bersih. Kepuasan konsumen adalah perasaan yang ditunjukkan dari proses evaluasi, dimana konsumen dari barang atau jasa telah membandingkan apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil kuisioner bisa dipahami sebaran respon responden terkait dimensi kepuasan pelanggan, yakni :

Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Aspek Kepuasan Pelanggan	Rata-rata (Mean)
1	Puas dengan produk air yang diberikan PDAM Tirta Patriot	4,39
2	Puas karena harapan telah dipenuhi oleh PDAM Tirta Patriot	4,39
3	Puas jaminan mutu dari air PDAM Tirta Patriot	3,47
4	Puas dengan hasil kinerja PDAM Tirta Patriot secara keseluruhan	4,44
	Rata-rata	4,42

Pada dimensi rasa puas pelanggan bertotal *mean* senilai 4,42 (> skor 4), diartikan bahwa responden memberikan penilaian dimensi kepuasan pelanggan puas jaminan mutu dari air PDAM Tirta Patriot tergolong puas. Kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat terutama yang menyangkut pelayanan dan produk PDAM secara keseluruhan terhadap penyedia layanan jasa yang diberikan oleh PDAM. Dengan kata lain pihak PDAM telah memberikan kepuasan dalam hal kualitas jasa, harga, pelayanan, *emotional factor*, serta kemudahan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Bekasi dan sekitarnya.

Uji normalitas mempunyai tujuan melakukan uji model regresi, antara variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau anormal. Model regresi secara baik berdistribusi data normal ataupun dekat dengan normal. Dalam rangka mengetahuinya bisa memakai uji *Kolmogorov smirnov* (K-S). Jika nilai probabilitas > nilai $\alpha = 0,05$ sehingga datanya memiliki distribusi normal dan ketika nilai probabilitas < nilai $\alpha = 0,05$, datanya tidak berdistribusi normal. Berikut table hasil keluaran dari uji normalitas data:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		395
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93381615
Most Exterme Differences	Absolute	0.161
	Positive	0.083
	Negative	-0.161
Test Statistic		0.161
Asymp. Sig.(2-tailed)		0.200

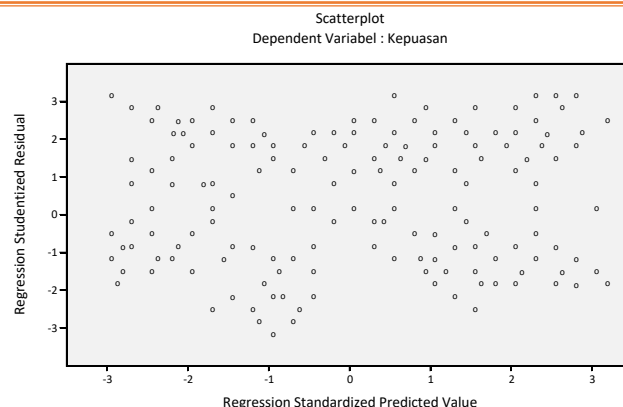
Berdasarkan hasil uji normalitas bahwa nilai Asymp Sig sebesar 0,200 melebihi 0,05, sehingga simpulannya yaitu data yang nantinya dianalisa berdistribusi normal. Multikolonieritas yaitu hubungan korelasi tinggi antar variabel bebas. Uji multikolonieritas memiliki tujuan dalam pengujian model regresi diperoleh terdapat atau tidaknya keterkaitan antar variabel bebasnya. Sebaiknya model regresi tidak ada keterkaitan korelasi dalam variabel bebas. Nilai tolerancenya < 0,10 dengan nilai VIF > 10 sehingga disebutkan bahwa ada multikolonieritas antar variabel bebas pada model regresi. Di bawah ini adalah tabel hasil luaran uji multikolonieritas :

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Tangible</i>	0.845	1.167
<i>Responsiveness</i>	0.723	1.422
<i>Reliability</i>	0.576	1.726
<i>Assurance</i>	0.408	2.456
<i>Emphaty</i>	0.452	2.218

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, (2021)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas diperoleh hasil hitungan nilai *tolerance* tiap-tiap dimensi variable bebas yakni *tangible* (X_1) = 0,845, *responsiveness* (X_2) = 0,723, *reliability* (X_3) = 0,576, *assurance* (X_4) = 0,408, *emphaty* (X_5) = 0,452, nilai toleransi > 0,10 maka diartikan tak terdapat keterkaitan antar variabel bebas. Hasil hitungan VIF setiap dimensi bebasnya yakni : *tangible* (X_1) = 1,167, *responsiveness* (X_2) = 1,422, *reliability* (X_3) = 1,726, *assurance* (X_4) = 2,456, *emphaty* (X_5) = 2,218, nilai VIF tidak melebihi 10. Sebaiknya model regresi tak mengalami keterkaitan pada variabel bebas. Dalam deteksi keberadaan multikolinieritas pada model regresi dilakukan antara lain : Berangka tolerance melebihi (>) 0,1, Bernilai VIF kurang dari (<) 10. Sehingga simpulan nya yaitu tak ada multikolonieritas diantar variabel independent pada model regresi.



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Untuk melakukan uji adanya beda *variance residual* antar periode pengamatan. Metode prediksi keberadaan heteroskedastisitas di suatu model bisa diamati dari pola gambar *scatterplot*, regresi tanpa heteroskedastisitas ketika: Titik datanya tersebar atas dan bawah atau sekitar angka 0, Titik datanya tidak berkumpul sebatas di atas ataupun di bawah saja, Tersebar nya beberapa titik data tidak membuat pola gelombang, lebar, lalu menjadi sempit dan lebar lagi., Tersebar nya titik-titik data tanpa pola. Pada gambar variabel kepuasan bisa diamati yaitu titik-titik pada *scatterplot* tersebar secara jelas dan berada di atas serta di bawah angka 0 sumbu Y. Kondisi tersebut mengindikasikan tak ada heteroskedastisitas. Selanjutnya adalah uji koefisien korelasi adalah dalam rangka mengetahui kuat tidaknya kaitan antara variabel terikat serta variabel bebas.

Tabel 5. Analisa Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
I	0.863	0.745	0.724

Sumber : Hasil olah data menggunakan SPSS, (2021)

Berdasarkan tabel 5 diperoleh besar koefisien korelasi ganda (R) yaitu 0,863 dan dekan dengan angka +1, hal ini menunjukkan terdapat kaitan begitu kuatnya dari dimensi-dimensi: *responsiveness*, *tangible*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability*, pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Dalam rangka menganalisis koefisien determinasi (R^2) yaitu 0,745 diartikan bahwa berubahnya rasa puas (Y) bisa dijelaskan dari berubahnya dimensi *responsiveness*, *tangible*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability* secara bersamaan sebanyak 74,5%. Sisa yang sebanyak 25,5% mendapat pengaruh variabel lainnya selain variabel penelitian. Uji hipotesa yang dilakukan maksudnya dalam rangka memahami suatu tafsir parameter dengan cara bersamaan, yang diartikan bahwa berapa besar pengaruhnya dimensi *responsiveness*, *tangible*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability* pada dimensi rasa puas secara bersamaan.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	522.375	15	34.825	36.177	0.000
Residual	343.659	357	0.963		
Total	866.034	372			

Sumber : Hasil Olahan SPSS, (2021)

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 36,177$ yang tingkatan kesalahannya 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesa penelitiannya tidak menerima H_0 dan H_a diterima maksudnya yaitu secara menyeluruh dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* bersamaan memberi pengaruh pada rasa puas konsumen PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Langkah berikutnya adalah uji t ini atau uji parsial, dengan tujuan dalam rangka melakukan uji seberapa signifikan hasil uji regresi linier ganda. Pembuktiannya yakni melalui mengamati nilai t hitung dan signifikan. Uji t diperoleh hasil di bawah ini :

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	t	Sig.	keterangan
<i>tangible</i>	4.061	0.000	Signifikan
<i>responsiveness</i>	4.085	0.000	Signifikan
<i>reliability</i>	2.108	0.037	Signifikan
<i>assurance</i>	2.224	0.031	Signifikan
<i>emphaty</i>	2.167	0.032	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, (2021)

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *tangible* sebesar 4,061 dengan tingkatan signifikansi t nya 0,000 tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesisnya menerima H_a dan tidak menerima H_0 . Hipotesis dengan penerimaan H_a mengindikasikan yaitu dimensi *tangible* sebagian berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *responsiveness* sebesar 4,085 dengan tingkatan signifikansi t nya 0,000 tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesisnya menerima H_a dan tidak menerima H_0 . Hipotesis dengan penerimaan H_a mengindikasikan yaitu dimensi *responsiveness* sebagian berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *reliability* sebesar 2,108 dengan tingkatan signifikansi t nya 0,037 tidak melebihi 0,05 ($0,037 < 0,05$) sehingga hipotesisnya menerima H_a dan tidak menerima H_0 . Hipotesis dengan penerimaan H_a mengindikasikan yaitu dimensi *reliability* sebagian berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *assurance* sebesar 2,224 dengan tingkatan signifikansi t nya 0,031 tidak melebihi 0,05 ($0,031 < 0,05$) sehingga hipotesisnya menerima H_a dan tidak menerima H_0 . Hipotesis dengan penerimaan H_a

mengindikasikan yaitu dimensi *assurance* sebagian berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *emphaty* sebesar 2,167 dengan tingkatan signifikansi t nya 0,032 tidak melebihi 0,05 ($0,032 < 0,05$) sehingga hipotesisnya menerima H_a dan tidak menerima H_o . Hipotesis dengan penerimaan H_a mengindikasikan yaitu dimensi *emphaty* sebagian berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) pada Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t memaparkan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Seperti hasil uji t pada dimensi *tangible* dengan hasil 4,061 dengan tingkatan signifikan t senilai 0,000 tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesis penelitiannya menerima H_a dan tidak menerima H_o . Hipotesis penerima H_a mengindikasikan dimensi *tangible* dengan sebagian berpengaruh signifikan pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa semakin baik kondisi dan fasilitas fisik yang ada di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika kondisi dan fasilitas fisik PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi kurang mendukung keinginan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan turun. Berdasarkan analisis deskripsi diketahui bahwa *tangible* yang berkenaan dengan bukti fisik yang dimiliki PDAM Tirta Patriot, skor yang paling rendah yaitu meteran air PDAM Tirta Patriot dalam kondisi baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah. Skor tertinggi mengenai dimensi *tangible* yaitu pegawai PDAM Tirta Patriot memiliki penampilan yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai PDAM. Secara keseluruhan, untuk dimensi *tangible* yang ada di PDAM Tirta Patriot telah memenuhi harapan penggunanya.

Hasil penelitian ini mendukung teori (Nugroho, 2004) bahwa pada aspek *tangible* perusahaan harusnya bisa membuktikan di awal kualitas layanan yang dicerminkan melalui tampilan fasilitas fisik terdampak. Bentuk *tangible* seperti kualitas airnya bisa terlihat dari rasa, warna, dan bau air yang dipakai konsumen air minum PDAM, sehingga menimbulkan respon konsumen air yang mendapat aliran PDAM yaitu baik. Dengan kualitas fisik yang baik menimbulkan kepuasan pelanggan. Maka aspek *tangible* mempengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat (Anandar, 2015). Sebagaimana dalam penelitian Yuliarni dan Riyasa (2007) *tangible* memberi pengaruh *real* pada rasa puas konsumen PDAM di Kota Denpasar (Yuliarmi & Riyasa, 2007).

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada Rasa Puas Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui uji t memaparkan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Seperti hasil uji t pada dimensi *tangible* dengan hasil 4,085 dengan tingkatan signifikan t senilai 0,000 tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesis penelitiannya menerima H_a dan tidak menerima H_o . Hipotesis penerima H_a mengindikasikan dimensi *responsiveness* dengan sebagian berpengaruh signifikan

pada rasa puaslanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa lebih tanggapnya layanan yang ada di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika ketanggapan pegawainya kurang pada pelanggan maka kepuasannya akan turun. Berdasarkan analisis deskripsi diketahui bahwa *responsiveness* yang berkenaan dengan daya tanggap yang dimiliki PDAM Tirta Patriot, skor yang paling rendah yakni petugas loket tempat membayar rekening air PDAM Tirta Patriot sedia memberi tanggapan hal-hal yang ditanyakan pelanggan. Skor tertinggi mengenai dimensi *responsiveness* yaitu petugas PDAM Tirta Patriot cepat dalam melayani permohonan sambungan baru. Secara keseluruhan, untuk dimensi *responsiveness* yang ada di PDAM Tirta Patriot telah memenuhi harapan penggunanya.

Hasil penelitian ini sesuai bahwa aspek ini menjelaskan instansi atau perusahaan berusaha dalam rangka memberi bantuan dan layanan layanan secara cepat. Apabila terjadi kegagalan bisa secepat mungkin melakukan penanganan kegagalan tersebut dengan professional (responsif) untuk memberikan kepuasan pelanggan (Anandar, 2015). *Skill* dalam memberi layanan secara tepat dan cepat ke pelanggan melalui penyampaian informasi secara jelas contohnya cepatnya layanan dengan pendukung dari peralatan canggih dan layak (Kartajaya, 2013). Sebagaimana hasil penelitian Yuliarmi dan Riyasa (2007) memaparkan yaitu *responsiveness* memiliki pengaruh positif signifikan pada rasa puas konsumen (Yuliarmi & Riyasa, 2007). Hasil penelitian Mukti (2017) juga mengindikasikan hal serupa yaitu *responsiveness* berpengaruh pada rasa puas konsumen.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) pada Rasa Puas Pelanggan

Sebagaimana uji hipotesis dengan uji t memaparkan keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Seperti hasil uji t pada dimensi *reliability* dengan hasil 2,108 dengan tingkatan signifikan t senilai 0,037 tidak melebihi 0,05 ($0,037 < 0,05$) sehingga hipotesis penelitiannya menerima H_a dan tidak menerima H_o . Hipotesis penerima H_a mengindikasikan dimensi *reliability* dengan sebagian berpengaruh signifikan pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa semakin handalnya layanan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika keandalan pegawainya kurang maka kepuasan pelanggan akan turun. Berdasarkan analisis deskripsi menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang berkaitan dengan keandalan yang dimiliki PDAM Tirta Patriot, skor yang paling rendah yaitu PDAM Tirta Patriot melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat. Skor tertinggi mengenai dimensi *reliability* yaitu PDAM Tirta Patriot menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat. Secara keseluruhan, untuk dimensi *reliability* responden menilai dimensi *reliability* yang ada di PDAM Tirta Patriot telah memenuhi harapan penggunanya.

Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* yaitu skill memberi jasa sebagaimana perjanjian dengan penuh kepercayaan dan akurat seperti harapan konsumen. *Reliability* dicerminkan dari tepat waktu, kesamaan layanan ydan tidak ada yang

salah. Pelayanan dengan tepat waktu dari segenap petugas akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan (Nugroh, 2005). Nilai positifnya yaitu memaparkan semakin baiknya kehandalan, maka diiringi bertambah baiknya kenaikan rasa puas pelanggan (Yuliarmi & Riyasa, 2007). Sesuai dengan penelitian Larasati (2015) dan Saputra (2022) bahwa sikap handal petugas melaksanakan prosedur layanan PDAM, konsumen terpuaskan melalui sikap handal petugas PDAM dan lainnya (Larasati et al., 2015; Saputra & Djafar, 2022).

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) pada Rasa Puas Pelanggan

Sebagaimana uji hipotesis dengan uji t memaparkan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Seperti hasil uji t pada dimensi *assurance* dengan hasil 2,224 dengan tingkatan signifikan t senilai 0,031 tidak melebihi 0,05 ($0,031 < 0,05$) sehingga hipotesis penelitiannya menerima H_a dan tidak menerima H_o . Hipotesis penerima H_a mengindikasikan dimensi *assurance* dengan sebagian berpengaruh signifikan pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa keberadaan jaminan terkait baiknya kualitas produk dan layanan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi tidak memiliki komitmen menjamin kualitasnya maka kepuasan pelanggan akan turun. Berdasarkan analisa deskripsi menunjukkan bahwa respon responden terhadap dimensi *assurance*, menunjukkan bahwa yang terkait dengan jaminan yang diberikan PDAM Tirta Patriot, skor yang paling rendah yaitu PDAM Tirta Patriot memberikan jaminan suplai air secara merata kepada konsumen. Skor tertinggi mengenai dimensi *assurance* yaitu akurasi dalam pencatatan meteran air menjadi prioritas dalam bekerja. Secara keseluruhan, untuk dimensi *assurance* responden menilai dimensi *assurance* yang ada di PDAM Tirta Patriot telah memenuhi harapan penggunanya.

Jaminan sebagai *knowledge*, sikap ramah, dan *skill* karyawan selama melakukan tugasnya dengan cara spontan yang menjamin kinerja baik dan memunculkan rasa percaya dan yakin masyarakat. Perannya karyawan untuk melayani begitu penting bagi rasa puas pelanggan (Nugroho, 2005). Sesuai dengan hasil penelitian, melalui jaminan layanan PDAM yang cukup baik, disebabkan adanya penjaminan layanan contohnya kualitas air yang dianggap cukup baik melalui airnya yang bersih, sehingga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Anandar, 2015; Sanim, 2016).

Pengaruh Empati (*Emphaty*) pada Rasa Puas Pelanggan

Sebagaimana uji hipotesis dengan uji t memaparkan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Seperti hasil uji t pada dimensi *emphaty* dengan hasil 2,167 dengan tingkatan signifikan t senilai 0,032 tidak melebihi 0,05 ($0,032 < 0,05$) sehingga hipotesis penelitiannya menerima H_a dan tidak menerima H_o . Hipotesis penerima H_a mengindikasikan dimensi *emphaty* dengan sebagian berpengaruh signifikan pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. tingginya rasa empati yang para

pegawai PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika para pegawainya tidak berempati secara baik maka pelanggannya akan menurun. Berdasarkan analisis deskripsi ditemukan bahwa dimensi *emphaty* yang berkaitan dengan empati yang diberikan PDAM Tirta Patriot, skor yang paling rendah yaitu petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Skor tertinggi mengenai dimensi *emphaty* yaitu petugas memberikan sikap sopan dan ramah selama melayani. Secara keseluruhan, untuk dimensi *emphaty* responden menilai dimensi *emphaty* petugas yang ada di PDAM Tirta Patriot telah memenuhi harapan penggunaannya. Aspek *emphaty* yakni berupaya paham yang diinginkan konsumen melalui memberi sentuhan atau perhatian yang tulus pada masing-masing konsumen (Anandar, 2015). Apabila perhatian dilakukan terhadap pelanggan akan memberikan pengaruh kepuasan. Sebagaimana yang terdapat dalam penelitian Mohammad (2011) menunjukkan bahwa *emphaty* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Kereta (2014), Anandar (2015), dan Riyasa (2007) juga menunjukkan aspek *emphaty* berpengaruh positif pada rasa puas konsumennya. (Anandar, 2015; Yuliarmi & Riyasa, 2007).

Berdasarkan pembahasan tersebut bisa diambil simpulan yaitu bahwa yang memiliki pengaruh begitu signifikan dan bisa dipertahankan untuk rasa puas pelanggan dari ke lima dimensi diatas yaitu dimensi *responsiveness* sebesar 4,085 dengan tingkat signifikansi dari t nya senilai 0,000 tidak melebihi 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan dimensi *tangible* sebesar 4,061 bertingkat signifikan t nya 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga hipotesa penelitiannya tidak menerima H_0 (variabel bebas yaitu *tangible* dan *responsiveness*) dengan parsial tak mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pelanggan) dan terjadi penerimaan H_a (variabel bebas dengan sebagian memiliki pengaruh pada variabel terikat). Hipotesa penerima H_a mengindikasikan yaitu dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangible* dengan sebagian punya pengaruh signifikan pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Berdasarkan dari ke lima dimensi variabel diatas yang telah signifikan, tetapi masih perlu perbaikan dan pengembangan lagi yaitu dimensi *assurance* sebesar 2,224 dengan tingkatan signifikan t nya 0,031 kurang dari 0,05 ($0,031 < 0,05$), dimensi *emphaty* senilai 2,167 bertingkat signifikan t nya 0,032 kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$) dan dimensi *reliability* sebesar 2,108 bertingkatan signifikansi t nya 0,037 kurang dari 0,05 ($0,037 < 0,05$), sehingga hipotesa penelitiannya tidak menerima H_0 (variabel bebas yaitu *emphaty*, *reliability*, dan *assurance*) dengan sebagian tak punya pengaruh pada variabel terikat (kepuasan pelanggan) dan menerima H_a (variabel bebasnya dengan cara parsial memberi pengaruh pada variabel terikat). Hipotesis yang menyebutkan melakukan penerimaan H_a mengindikasikan yaitu dimensi *assurance*, dimensi *emphaty* dan dimensi *reliability* dengan cara parsial berpengaruh signifikan pada puasnya pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis pengujian bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.. Artinya bahwa semakin baik kondisi dan fasilitas fisik yang ada di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika kondisi dan fasilitas fisik kurang mendukung keinginan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan turun. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa lebih tanggapnya layanan yang ada di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika ketanggapan pegawainya kurang pada pelanggan maka kepuasannya akan turun. Dimensi kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa semakin handalnya layanan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika kehandalan pegawainya kurang maka kepuasan pelanggan akan turun. Sebagaimana uji hipotesis dengan uji t memaparkan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa keberadaan jaminan terkait baiknya kualitas produk dan layanan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi tidak memiliki komitmen menjamin kualitasnya maka kepuasan pelanggan akan turun. Dimensi empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan dan positif pada rasa puas pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya tingginya rasa empati yang para pegawai PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, sehingga rasa puas konsumen nantinya mengalami peningkatan, kebalikannya jika para pegawainya tidak berempati secara baik maka pelanggannya akan menurun. Dimensi kualitas layanan (X1, X2, X3, X4 dan X5) memiliki hasil bertingkat dan pengaruh positif dan signifikan yang jelas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Artinya bahwa secara bersama-sama mengenai kualitas produk dan kualitas layanan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandar, A. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. *E-Journal Administrasi Negara*, 3(4), 1104–1114.
- Dasir, F. R., Halim, F., Kawet, L., & Jasin, M. I. (2014). Alternatif Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih Untuk Zona Pelayanan IPA SEA Kota Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 2(2).
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan

- Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41.
- Gumilang, H., & Putra, P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede. *Paradigma*, 17(2), 42–56.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174–201.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Islam, F., Priastomo, Y., Mahawati, E., Utami, N., Budiastutik, I., Hairuddin, M. C., Fatma, F., Akbar, F., Ningsih, W. I. F., & Adiningsih, R. (2021). *Dasar-Dasar Kesehatan Lingkungan*. Yayasan Kita Menulis.
- Kartajaya, H. (2013). *New wave marketing*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Larasati, Susanti, & Prasetyo. (2015). Efektivitas Penggunaan Media Promosi Kesehatan Video Yoga Dalam Meningkatkan Motivasi Kesehatan Wanita Usia Subur Tentang Kesehatan Reproduksi. *Jurnal Keperawatan*, 6 (2), 88–101.
- Malikhatun, I., Putra, P., & Tirtajaya, M. D. (2021). PENYULUHAN PERENCANAAN MANAJEMEN DANA DESA. *DEVOSI*, 2(1), 10–14.
- Manik, K. E. S. (2018). *Pengelolaan lingkungan hidup*. Kencana.
- Mardiatno, D., & Marfai, M. A. (2021). *Analisis bencana untuk pengelolaan daerah aliran sungai (das): Studi kasus kawasan hulu das Comal*. UGM PRESS.
- Marpaung, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang “Biru” Di Jl. Jembatan 5 Pondok Timur–Kota Bekasi. *PARAMETER*, 5(1), 12–25.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14–26.
- PDAM Tirta Bhagasasi. (2022). *Profil PDAM Tirta Bhagasasi*. <https://tirtabhagasasi.co.id/#>
- PDAM Tirta Patriot. (2021). *Data PDAM Tirta Patriot*.
- Pernanu, I. G., & Putra, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan: Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 7(2), 15–32.
- Putra, N. C., Jayanta, J., & Widiastiwi, Y. (2020). Penerapan Logika Fuzzy Untuk Mendeteksi Kualitas Air Higiene Sanitasi Menggunakan Metode

- Sugeno (Studi Kasus: Air Tanah Kota Bekasi). *Senamika*, 1(2), 693–706.
- Putra, P., Kembauw, E., Sebayang, A., & Mukhlis, H. (2020). State owned enterprise for the creation of prosperity for all Indonesian. *Journal of Critical Reviews*, 7(8), 2032–2036.
- Rian Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo.
- Sanim, B. (2016). Ekonomi Sumber daya Air dan Manajemen Pengembangan Sektor Air Bersih Bagi Kesejahteraan Publik. *Pembangunan Dan Kebijakan Ekonomi Indonesia Menghadapi Tantangan Globalisasi Ekonomi*, 283.
- Saputra, H., & Djafar, C. (2022). KUALITAS PELAYANAN PADA PAM TIRTA MANGKALUKU KOTA PALOPO DI MASA PANDEMI COVID-19. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 5(1), 39–43.
- Sasmita, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. PT Refika Aditama.
- Tjiptono. (2009). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Marknesis.
- Tjiptono & Chandra. (2009). *Pemasaran Strategik*. ANDI Offset.
- Triarmadja, R. (2019). *Teknik penyediaan air minum perpipaan*. UGM PRESS.
- Triwibowo, A., Hasanah, N., Gunawan, I., & Lusy, J. (2021). *Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan PDAM* (P. Sanubari, Interviewer) [Personal communication].
- Wibisono, D. (2018). Analisis kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan QFD. *Sosio E-Kons*, 10(1), 56–74.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1).