

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PERUMDA TIRTA BUANA IKK SUGIHWARAS  
KABUPATEN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**'AINUZZUHRO**

**NIM : 21010083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA  
BOJONEGORO**

**2025**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI PERUMDA TIRTA BUANA IKK SUGIHWARAS  
KABUPATEN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
guna mencapai gelar sarjana Manajemen  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia  
Bojonegoro

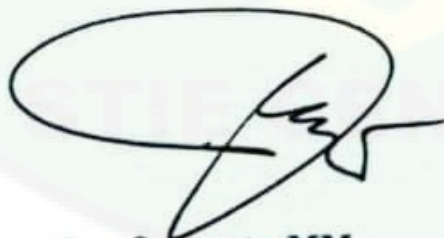
Oleh :

**'AINUZZUHRO**

NIM. 201010083

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,



**Drs. Suprpto, MM**  
**NIDK. 8930430021**

Dosen Pembimbing II,



**Latifah Anom, SE, MM.**  
**NUPTK. 4834751652230152**

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen

STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama Mahasiswa : 'AINUZZUHRO  
NIM : 21010083

Disetujui dan diterima pada :

Hari, tanggal : Jum'at, 15 Agustus 2025  
Tempat : Ruang G

Dewan Penguji Skripsi :

- |                       |                                  |         |
|-----------------------|----------------------------------|---------|
| 1. Ketua Penguji      | : Eka Adiputra, SE., MSM         | (.....) |
| 2. Sekertaris Penguji | : Latifah Anom, SE., MM          | (Anom)  |
| 3. Anggota Penguji    | : Dr. Abdul Azis Syafii, SE., MM | (Aw)    |

Disahkan oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua



**Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak.**

NPTK. 7837753654232242

## MOTTO

***“Mimpi itu gratis, ambil saja yang paling mahal. Saya tidak pernah minta yang kecil-kecil sebab Tuhan saya besar, ada Akbar dibalik nama -Nya”***

***(Raim Laode)***

***“Tidak ada kebaikan didalam diri perempuan kecuali dia menjadi perempuan sholihah”***

***(Ning Sheila Lirboyoy)***

### **Kupersembahkan untuk :**

*Kepada kedua orang tuaku, persembahan ini saya buat tidak hanya sekedar tulisan atau ucapan terimakasih, syukur yang luar biasa saya ucapkan kepada Tuhan yang memberikan kelancaran rejeki, kesehatan dan kekuatan untuk Ibu dan Bapak sehingga bisa mengantarkan anak sulungnya untuk meraih gelar sarjana, yang memberikan do'a dan dukungan penuh dalam hal apapun tanpa sedikitpun merasa tersebani. Kepada malaikat kecilku, adik tersayang yang menjadi salah satu penyemangan untuk terus melanjutkan hidup, terimakasih banyak. Untuk Bapak dan Ibu Dosen, terimakasih banyak sudah selalu sabar dalam menuntun saya menuju impian orang tua saya dengan setulus hati. Terimakasih kepada diriku sendiri yang sudah berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen, semoga tidak cukup puas dengan apa yang didapat hari ini saja, dan semoga bisa terus melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya. Kepada sahabat-sabhatku tercinta yang selalu mendukung dan memotivasi, saya ucapkan beribu terimakasih. Dan juga tidak lupa orang istimewa saya yang selalu memberikan support, do'a, motivasi, dan sudah selalu mau untuk direpotkan dalam hal apapun.*

## ABSTRAK

‘Ainuzzhro. 2025. *Analisis Kualitas Pelayanan guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras kabupaten Bojonegoro*. Skripsi. Manajemen. STIE Cendekia. Drs. Suprpto, MM. selaku pembimbing satu dan Latifah Anom, SE., MM. selaku pembimbing dua.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Perumda Tirta Buana.

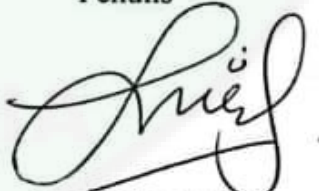
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro. Latar belakang penelitian ini adalah adanya keluhan dari pelanggan terkait aliran air yang tidak lancar, kebocoran pipa, air yang keruh, serta respon petugas yang terkadang lambat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai indikator kualitas layanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum sudah baik dan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan tempat duduk saat ruang tunggu ramai dan ketidakstabilan tekanan air pada waktu tertentu. Upaya-upaya seperti pelatihan petugas, pemerataan distribusi air, dan peningkatan kecepatan dalam menangani keluhan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan menjadi faktor utama dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras.

**BIODATA SINGKAT PENULIS**

**Nama Lengkap** : 'AINUZZUHRO  
**NIM** : 21010083  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Bojonegoro, 18 Juli 2003  
**Agama** : Islam  
**Pendidikan Sebelumnya** : MA ABU DARRIN KENDAL  
**Nama Orang Tua Wali** : SLAMET WIDODO  
**Alamat Rumah** : Dsn. Krajan Lor, Ds. siwalan,  
RT/RW.001/001, Kec. sugihwaras Bojonegoro  
(62183)  
**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan Di Perumda Tirta Buana  
IKK Sugihwaras Bojonegoro

Bojonegoro, 18 Juli 2025

Penulis

  
'AINUZZUHRO

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : 'AINUZZUHRO

NIM : 21010083

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro adalah hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiat hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelar sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 18 Juli 2025

Yang menyatakan,

  
  
**AINUZZUHRO**  
NIM. 21010052

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT dan sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen. Selain itu bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga menambah wawasan bagi pembaca.

Penulis ucapkan terima kasih dengan tulus kepada :

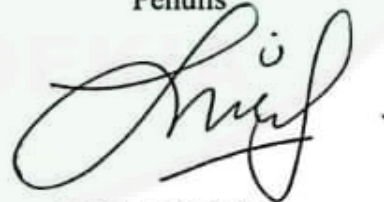
1. Nurul Mazidah, SE., MSA, Ak, selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
2. Ibu Latifah Anom, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.
3. Bapak Drs. Suprpto, MM. dan Ibu Latifah Anom, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan petunjuk yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Para Dosen, karyawan, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Kepada Perumda Air Minum Tirta Buana Bojonegoro yang telah mengizinkan penelitian ini.
6. Orantuaku tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan lainnya yang sangat berarti bagi penulis.
7. Juga pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Kemudian sebagai hamba yang lemah, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kelemahan dan kekurangan. Untuk itu penulis harapan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada siapa saja yang mencintai pendidikan. Amin Yaa Robbal Alamin.

Bojonegoro, 18 Juli 2025

Penulis



'AINUZZUHRO

## DAFTAR ISI

|                                                       |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>                 | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                       | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                    | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                  | <b>vi</b>   |
| <b>BIODATA SINGKAT PENULIS .....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                          | <b>xii</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                        | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                       | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....                             | 8           |
| C. Rumusan Masalah .....                              | 9           |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                | 9           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                    | <b>11</b>   |
| A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori.....              | 11          |
| 1. Kualitas Layanan .....                             | 11          |
| 2. Kepuasan Pelanggan .....                           | 19          |
| B. Kajian Empiris .....                               | 25          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>            | <b>29</b>   |
| A. Metode dan Alasan Penggunaan Metode Tersebut ..... | 29          |
| B. Tempat Penelitian.....                             | 30          |

## DAFTAR ISI

|                                                     |                                                      |           |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------|
| C.                                                  | Instrument Penelitian.....                           | 31        |
| D.                                                  | Sampel Sumber Data.....                              | 31        |
| E.                                                  | Teknik Pengumpulan Data.....                         | 32        |
| F.                                                  | Teknik Analisis Data.....                            | 34        |
| G.                                                  | Pengujian Keabsahan Data .....                       | 35        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                      | <b>37</b> |
| A.                                                  | Gambaran Objek Penelitian Atau Situasi Sosial .....  | 37        |
| B.                                                  | Hasil Penelitian .....                               | 41        |
| C.                                                  | Pembahasan .....                                     | 59        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          |                                                      | <b>63</b> |
| A.                                                  | Kesimpulan .....                                     | 63        |
| B.                                                  | Saran Untuk Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras ..... | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          |                                                      | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Tabel 1 Kajian Empiris ..... | 25 |
|------------------------------|----|



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Struktur Organisasi Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras..... | 40 |
|----------------------------------------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Dimensi Wawancara .....                 | 69  |
| Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....                 | 70  |
| Lampiran 3 Hasil Wawancara .....                   | 74  |
| Lampiran 4 Dokumentasi .....                       | 99  |
| Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi .....           | 102 |
| Lampiran 6 Surat Balasan Instansi Penelitian ..... | 103 |

**BAB 1****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang Masalah**

Air bersih merupakan kebutuhan dasar kehidupan manusia sehari-hari. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasokan air bersih tersebut, Pemerintah memberikan Solusi melalui Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) sebagai layanan distribusi air bersih kepada Masyarakat. PDAM memiliki peran sentral dalam menjaga kualitas air baku, yang melibatkan kerjasama dengan instansi lingkungan hidup dan masyarakat sekitar sumber air (Prasetyo, 2018).

Perkembangan wilayah pada suatu daerah dapat menyebabkan kebutuhan air bersih terus mengalami kenaikan seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Air bersih sangat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pangan dan aktivitas penduduk. Tuntutan tersebut tidak dapat dihindari, tetap harus diadakan prediksi dan pemanfaatan sebaik mungkin. Tidak semua Masyarakat memilih sumber air yang memenuhi syarat kesehatan. Oleh sebab itu seiring bertambahnya penduduk, kebutuhan air juga akan mengalami kenaikan.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan UU No.23 Tahun 2014 yang menjelaskan tentang urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan

pelayanan dasar, seperti penyediaan air minum yang harus memenuhi SPM (Satandar Pelayanan Minimal) untuk menjamin hak-hak konstitusional masyarakat. Pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum melalui PDAM dengan pembinaan dan pengawasan dari pemerintah pusat. Adapun beberapa aspek yang diatur dalam UU No.23 Tahun 2014 yang berkaitan dengan PDAM antara lain :

1. **Kewenangan Daerah** : pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengelola dan menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang perairan
2. **Standar Pelayanan Minimal (SPM)** : Dalam pengelolaan dan penyelenggaraan tersebut pemerintah diharuskan memenuhi SPM dalam penyediaan air minum bagi masyarakat
3. **Pembinaan dan Pengawasan** : Adanya kegiatan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintah daerah dalam mengelola urusan pemerintahan dalam bidang perairan.

Peraturan ini menjadi landasan Hukum bagi PDAM dalam penyediaan air bersih untuk masyarakat.

BUMD melakukan kegiatan pengolahan sumber daya air bertujuan untuk menjamin hak rakyat atas air bersih terutama air minum dan akses dari air minum sendiri yang sudah tertera pada Pasal 28A Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Bahwa setiap orang berhak untuk hidup serta berhak untuk mempertahankan hidup dan kehidupannya”. Pemenuhan akan kebutuhan air bersih dilakukan melalui system penyediaan air minum.

Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memberikan suatu kepuasan kepada konsumen yang mendapatkan pelayanan, karena pada umumnya pelayanan yang terbaik wajib diterapkan pada setiap perusahaan, yaitu dengan menunjukkan sikap pelayanan dalam melayani pelanggan secara baik dan memuaskan. (Salim, Kusmanto, , & Amin, 2018)

Layanan Perusahaan Daerah Air Minum termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan dan ketetapan waktu proses pelayanan serta penanganan berbagai keluhan pelanggan. Hal tersebut biasanya dapat diukur dari lima dimensi yaitu *Assurance*, yang berfokus pada kemampuan pelayanan atas hal-hal yang terkait dengan keamanan yang diberikan. Layanan Perusahaan Daerah Air Minum yang termasuk dalam dimensi ini ditunjukkan dengan adanya sistem pencatatan pelanggan yang akurat dengan menggunakan sistem barcode. *Reliability*, kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. *Tangible* , dimensi ini berfokus pada penampilan barang atau jasa yang merupakan produk pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas dan peralatan dalam pemberian pelayanan, penampilan pegawai saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. *Empathy*, kemampuan dalam pemberian pelayanan untuk mampu memahami kondisi pengguna pelayanan dengan menciptakan komunikasi yang baik dan membangun hubungan saling percaya, saling menghargai, serta perhatian kepada pengguna layanan. *Responsiveness*, merupakan pemberi pelayanan atas apapun yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan ikatan yang kuat dengan suatu perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan kesenangan dan kenyamanan pelanggan serta meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati, 2007:2)

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian dalam keunggulan suatu penyedia jasa atau barang. Kualitas layanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasari oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat orang terdekat, informasi dan janji Perusahaan (Assegaff, 2009:173) Mengingat akan kebutuhan air minum bagi Masyarakat sebagaimana tersebut diatas, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro memandang perlu adanya pengelolaan dibidang air minum guna menjamin kebutuhan air minum Masyarakat Kabupaten Bojonegoro khususnya. Perusahaan Daerah Air Minum atau Perumda di Kabupaten Bojonegoro merupakan nama suatu Perusahaan Air Minum yang terletak di Kota Bojonegoro

tentu menjadi jalan keluar terbaik bagi Masyarakat bojonegoro dalam memenuhi kebutuhan air bersih dengan memanfaatkan air baku atau air yang dapat dijadikan bahan untuk diolah menjadi air bersih, air yang berkualitas sesuai dengan staandard mutu yang diinginkan seperti air yang terlindungi dari pencemaran, warna air yang jernih dan rasa air yang tawar, serta tidak ada endapan.

Mengingat akan kebutuhan air minum bagi Masyarakat sebagaimana tersebut diatas, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro memandang perlu adanya pengelolaan dibidang air minum guna menjamin kebutuhan air minum Masyarakat Kabupaten Bojonegoro khususnya. Perusahaan Daerah Air Minum atau Perumda di Kabupaten Bojonegoro merupakan nama suatu Perusahaan Air Minum yang terletak di Kota Bojonegoro tentu menjadi jalan keluar terbaik bagi Masyarakat bojonegoro dalam memenuhi kebutuhan air bersih dengan memanfaatkan air baku atau air yang dapat dijadikan bahan untuk diolah menjadi air bersih, air yang berkualitas sesuai dengan staandard mutu yang diinginkan seperti air yang terlindungi dari pencemaran, warna air yang jernih dan rasa air yang tawar, serta tidak ada endapan. Air yang siap dikonsumsi adalah air yang sudah memenuhi standart mutu dan dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Proses pengolahan air bersih pada PDAM Tirta Buana Bojonegoro mengikuti standar yang ditetapkan pada PERMENKES RI No. 492 tahun 2010, dimana mengatur tentang persyaratan air minum. Peraturan ini menerapkan standart baku mutu air minum yang meliputi syarat

Mengingat akan kebutuhan air minum bagi Masyarakat sebagaimana tersebut diatas, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro memandang perlu adanya pengelolaan dibidang air minum guna menjamin kebutuhan air minum Masyarakat Kabupaten Bojonegoro khususnya. Perusahaan Daerah Air Minum atau Perumda di Kabupaten Bojonegoro merupakan nama suatu Perusahaan Air Minum yang terletak di Kota Bojonegoro tentu menjadi jalan keluar terbaik bagi Masyarakat bojonegoro dalam memenuhi kebutuhan air bersih dengan memanfaatkan air baku atau air yang dapat dijadikan bahan untuk diolah menjadi air bersih, air yang berkualitas sesuai dengan staandard mutu yang diinginkan seperti air yang terlindungi dari pencemaran, warna air yang jernih dan rasa air yang tawar, serta tidak ada endapan. Air yang siap dikonsumsi adalah air yang sudah memenuhi standart mutu dan dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Proses pengolahan air bersih pada PDAM Tirta Buana Bojonegoro mengikuti standar yang ditetapkan pada PERMENKES RI No. 492 tahun 2010, dimana mengatur tentang persyaratan air minum. Peraturan ini menerapkan standart baku mutu air minum yang meliputi syarat fisika, kimia, mikrobiologi, dan radioaktif.

Perumda air minum Tirta Buana Kabupaten Bojonegoro memiliki 13 cabang yang berada di kecamatan, pada penelitian ini objek penelitian yang dijadikan tempat penelitian berada di Kecamatan Sugihwaras dengan jumlah pelanggan aktif sebanyak 2508. Beberapa Desa yang termasuk kedalam naungan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras diantaranya yaitu Desa Siwalan memiliki jumlah pelanggan sebanyak 119, terhitung lebih banyak dibandingkan

dengan desa-desa disekitarnya seperti Desa Alasung dengan jumlah pelanggan 74, Desa Bulu dengan jumlah pelanggan 38, Desa Terate dengan jumlah pelanggan 39.

Masyarakat Kecamatan Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro, yang tentunya melakukan aktivitas seperti pada umumnya, yang kebanyakan aktivitas tersebut berhubungan dengan air bersih seperti halnya memasak, mencuci baju, mandi, minum dan masih banyak lagi. Untuk memenuhi kebutuhan air tersebut banyak Masyarakat di Kecamatan Sugihwaras yang belum memiliki sumur sendiri, aliran air yang ada di masing-masing desa pun tidak dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan air Masyarakat karena banyak sampah yang dibuang sembarangan dialiran tersebut sehingga kualitas air yang tersedia tidak dapat untuk dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih di Kecamatan Sugihwaras Masyarakat lebih memilih untuk menggunakan air PDAM Tirta Buana Kabupaten Bojonegoro yang mana pengelolaan air tersebut diambil dari dua titik yaitu dari Perumda Tirta Buana IKK Balen dan Perumda Tirta Buana IKK Kajangan.

Kualitas pelayanan merupakan inti dari penilaian yang mencerminkan persepsi pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka image Perusahaan akan baik, begitu pula sebaliknya, jika penilaian pelanggan kurang baik atas pelayanan yang diberikan maka image Perusahaan pun akan mengalami penurunan. Akan tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan mengalami ketidakpuasan atas pelayanan pada Perumda air minum Tirta Buana karena adanya permasalahan yang timbul,

beberapa permasalahan yang timbul di Desa-desanya yang memang rawan terjadi permasalahan atau banyak aduan keluhan seperti sering terjadinya kemancetan air atau air tidak mengalir, kebocoran pipa serta air yang keruh. Pelayanan yang kurang memuaskan seperti kurang tanggapnya dalam menangani keluhan pelanggan oleh karyawan sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan dari permasalahan yang ada di Perumda air minum Tirta Buana. Pengukuran kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas layanan yang mana terdiri dari *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Lima dimensi pelayanan tersebutlah yang sering digunakan sebagai alat bantu pengukuran untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisis kualitas layanan pada Perumda air minum Tirta Buana di IKK (Ibu Kota Kecamatan) Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro. Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Bojonegoro.

## **B. Fokus Penelitian**

Focus penelitian adalah Batasan seorang peneliti dari apa yang akan diteliti supaya penelitian lebih terarah dan tidak bersifat *holistic* (menyeluruh tidak dapat dipisahkan), karena terdapat keterbatasan tenaga, dana, serta waktu supaya hasil penelitian lebih terfokus. Penetapan focus penelitian sangat penting dalam suatu penelitian dikarenakan dapat mencegah terjadinya penelitian yang menyeluruh atau melampaui batas focus, maka penelitian ini difokuskan pada kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan Perumda air

minum Tirta Buana di IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro.

### **A. Rumusan Masalah**

Setelah adanya penjelasan yang sudah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diperoleh adalah “Bagaimana kualitas layanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Bojonegoro ?”

### **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan manfaat untuk pengembangan teori pembelajaran pada dunia Pendidikan terkhususnya dalam ilmu kualitas layanan dan bisa menjadi tambahan literatur (Kumpulan fakta dan data yang merupakan kajian ataupun teori yang digunakan sebagai landasan suatu karya ilmiah) dan juga untuk penelitian yang bersifat kualitatif.

##### **b. Manfaat Praktis**

##### **1) Bagi Peneliti**

Dapat meningkatkan pengetahuan tentang kualitas layanan pada

Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

2) Bagi Pembaca

Dapat membantu menambah atau memperluas wawasan tentang kualitas layanan pada Perumda Tirta Buana Kabupaten Bojonegoro.

3) Bagi Perumda Air Minum Tirta Buana

Dapat meningkatkan kualitas layanan pada Perumda Tirta Buana Kabupaten Bojonegoro berupa sumbangan pikiran atau masukan mengenai pelayanan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori

##### 1. Kualitas Layanan

###### a) Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek fundamental dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam konteks perusahaan jasa, kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang menentukan keberhasilan suatu lembaga dalam mempertahankan pelanggan dan membangun kepercayaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas dan loyal terhadap penyedia layanan tersebut.

Secara umum, kualitas dapat diartikan sebagai derajat keunggulan suatu produk atau jasa dalam memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Juran (dalam Tjiptono, 2015) mengemukakan bahwa kualitas adalah “*fitness for use*” atau kesesuaian dengan tujuan penggunaan. Sementara Crosby (1979) menjelaskan bahwa kualitas merupakan “*conformance to requirements*”, yakni kesesuaian produk atau jasa terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan.

Kotler dan Keller (2016) memandang kualitas sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu

memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat subjektif, karena sangat dipengaruhi oleh harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Dalam konteks pelayanan, Grönroos (1984) membedakan kualitas pelayanan menjadi tiga dimensi utama:

1. **Kualitas teknis** : hasil dari layanan yang diterima pelanggan.
2. **Kualitas fungsional**: bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan.
3. **Citra perusahaan**: persepsi umum pelanggan terhadap reputasi penyedia jasa.

Pendekatan lain dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL, yang secara luas digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam berbagai sektor. Model ini terdiri dari lima dimensi utama:

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

Selain SERVQUAL, terdapat pula pendekatan dari Lehtinen dan Lehtinen (1991) yang membagi kualitas pelayanan menjadi tiga komponen, yaitu: kualitas fisik (lingkungan fisik layanan), kualitas interaksi (hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan), serta kualitas perusahaan (reputasi dan kepercayaan terhadap organisasi)

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari harapan pelanggan. Oliver (1980) dalam *Expectancy Disconfirmation Theory*-nya menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan awal dengan persepsi atas kinerja aktual yang diterima. Jika kinerja melebihi harapan (positive disconfirmation), pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan (negative disconfirmation), pelanggan cenderung merasa kecewa.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan merupakan gabungan antara hasil layanan, cara layanan tersebut diberikan, dan kesan yang ditangkap pelanggan atas pengalaman yang diterimanya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan kemampuan teknis suatu instansi dalam menyampaikan layanan, tetapi juga sejauh mana interaksi personal, komunikasi, serta kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan dapat dibangun dengan baik.

#### **b). Dimensi Kualitas Pelayanan**

Teori SERVQUEL (Parasuraman et al.,1988), teori ini termasuk kedalam teori yang sangat cocok dan sangat relevan dalam menentukan kualitas layanan jasa publik termasuk juga dalam layanan perusahaan air minum. Teori ini memiliki beberapa kelebihan yang menonjol dibanding dengan teori-teori yang lain, seperti lima dimensi yang dapat dikembangkan menjadi instrument penelitian dan sangat praktis untuk mengukur kualitas layanan, akan tetapi juga ada beberapa kelemahan dalam penggunaan teori ini diantaranya tidak semua dimensi bisa relevan

untuk semua industri terutama pada industri online seperti e-commerce dan layanan berbasis aplikasi. Dalam teori ini terdapat lima dimensi yang diukur antara lain :

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas (*Reliability*) merupakan sesuatu yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) sesuatu yang berkenaan dengan kejadian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta mengkonfirmasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman

### 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan sesuatu yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### c). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki konsep dan fakto-faktor yang penting. Adapun faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan menurut (Rangkuti, 2017) yaitu:

1. Dimensi berwujud
2. Dimensi jaminan
3. Dimensi keandalan
4. Dimensi cepat tanggap
5. Dimensi empati
6. Dimensi harga
7. Hubungan antar pemasaran komunikasi terhadap kepuasan konsumen
8. Hubungan antar kesan terhadap kepuasan konsumen Penyebab adanya peningkatan kepuasan konsumen

### d.) Harapan dan Persepsi Pelanggan

#### 1. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan merujuk pada gambaran awal atau standar tertentu yang dimiliki pelanggan mengenai pelayanan yang seharusnya diterima. Harapan ini terbentuk sebelum layanan digunakan dan

dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman sebelumnya, saran dari orang lain, promosi, maupun reputasi lembaga penyedia jasa.

Menurut pendapat Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), harapan tidak hanya mencerminkan keinginan pelanggan, tetapi juga mencakup apa yang dianggap layak mereka dapatkan dari penyedia jasa. Dalam hal ini, harapan menjadi semacam tolok ukur yang digunakan pelanggan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diterima.

Sebagai contoh, pelanggan layanan air minum biasanya mengharapkan air yang mengalir lancar setiap hari, petugas yang tanggap saat terjadi gangguan, serta prosedur pengaduan yang jelas.

## **2. Persepsi Pelanggan**

Persepsi pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap pengalaman aktual saat menerima pelayanan. Penilaian ini bersifat subjektif karena bergantung pada bagaimana individu memaknai kualitas pelayanan berdasarkan interaksi langsung dengan penyedia jasa.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), persepsi pelanggan terbentuk dari pengalaman selama proses pelayanan berlangsung, baik dari segi ketepatan, kecepatan, sikap petugas, maupun hasil akhir layanan. Jika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka persepsinya cenderung positif. Namun, jika pelayanan dirasa lebih rendah dari harapan, persepsi negatif akan muncul dan menimbulkan ketidakpuas

### **3. Keterkaitan Harapan dan Persepsi dalam Menilai Kualitas Pelayanan**

Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah model SERVQUAL, yang menekankan pada perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam pendekatan ini:

1. Jika pelayanan melebihi harapan → pelanggan puas (kualitas baik)
2. Jika pelayanan sesuai harapan → pelanggan netral (kualitas cukup)
3. Jika pelayanan di bawah harapan → pelanggan kecewa (kualitas buruk)

Dengan demikian, agar pelayanan dinilai berkualitas, penyedia jasa perlu memahami dan mengelola harapan pelanggan sekaligus memastikan bahwa pengalaman layanan yang diberikan mampu membentuk persepsi positif

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan kualitas layanan adalah suatu kegiatan yang sifatnya membantu dan memenuhi kebutuhan seseorang dan tindakannya melebihi harapan seseorang tersebut. Selain itu pengukuran kualitas pelayanan di perusahaan biasanya menggunakan lima dimensi yaitu reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik.

#### **e.) Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik adalah ukuran baku yang dijadikan pedoman bagi instansi penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar ini bertujuan untuk memberikan

kepastian prosedur, waktu, biaya, dan hasil dari pelayanan yang diberikan. Dalam praktiknya, standar pelayanan bukan hanya menjadi alat kontrol terhadap kualitas pelayanan, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Rahayu dan Permana (2021), standar pelayanan publik mencerminkan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara layanan untuk memberikan kepastian dan kenyamanan kepada masyarakat. Dengan standar yang jelas, masyarakat dapat mengetahui prosedur yang harus ditempuh, dokumen yang dibutuhkan, serta waktu dan biaya yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan.

Penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik di Indonesia mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan, baik pemerintah maupun badan usaha milik daerah, untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Selain itu, secara teknis pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat sembilan komponen utama, yaitu: dasar hukum layanan, persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta pengelolaan pengaduan dan pengawasan.

Penerapan standar pelayanan menjadi semakin penting ketika dikaitkan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam layanan air bersih, seperti yang diselenggarakan oleh Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras, standar pelayanan dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai apakah layanan telah berjalan sesuai prosedur, tepat waktu, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Wahyuni (2022) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang diterapkan secara konsisten dapat membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong terciptanya pelayanan yang responsif, adil, serta akuntabel. Oleh karena itu, penerapan standar ini tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dari peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan public.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas (Tjiptono, Diana, 2016) Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (Ismanto, 2014) Pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa (Mislah Hayati Nasution, 2015:65)

Vincent Gasperz (1997:33) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
3. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.

Pelanggan (Customer) berbeda dengan konsumen (Consumer), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha (Musanto, 2004:123-136). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pelanggan adalah individu ataupun kelompok yang diberi pelayanan jasa dengan baik.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis (Fandy, 2014:353). Menurut (Rachman, Paramita, Wulan, & Darsin, 2017) dalam penelitian yang sudah dikutip oleh (Fitria 2013) Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang diakumulasikan dalam penggunaan jasa atau produk yang bergantung pada kinerja atau kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

#### **a. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Terdapat empat metode yang dipergunakan guna mengukur kepuasan pelanggan (Dwiarta, 2016:50) yakni:

### 1. Sistem kritik dan saran

Semua bisnis yang berorientasi pada pelanggan harus memberikan kesempatan sebanyak mungkin kepada pelanggannya untuk memberikan saran, kritik, dan keluhan.

### 2. Survei kepuasan pelanggan

Melalui penelitian ini, perusahaan seharusnya menerima nasehat langsung dari konsumen dan memberikan tanda positif bahwa perusahaan menghargai pelanggannya.

### 3. *Ghost shopping*

Perusahaan mengutus atau memberlakukan seseorang untuk menyamar menjadi pelanggan di perusahaannya sendiri dan melakukan interaksi langsung kepada pegawai dan melaporkan hasilnya

### 4. Analisa kehilangan pelanggan

Perusahaan menghubungi pelanggan yang memutuskan pembelian untuk mengetahui sebab musababnya yang kemudian dapat dijadikan evaluasi ke depannya.

## **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Dalam menentukan kepuasan pelanggan, menurut Rangkuty (2002:30) dalam penelitiannya yang dikutip oleh (Wijaya et al., 2018:8-9) terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu : a). Nilai; b) Daya saing; c) Persepsi pelanggan; d) Harga; e) Citra; f) Tahap pelayanan; g) Momen pelayanan; h) Tingkat kepentingan pelanggan. Bila dijabarkan hubungannya dengan kepuasan pelanggan sekolah adalah sebagai berikut

1. Nilai,

Merupakan manfaat atau hasil yang diperoleh dari suatu produk atau jasa menurut persepsi pelanggan. Produk atau jasa yang dinikmati akan memberikan nilai tersendiri bagi pelanggan yang menggunakannya. Jika pelanggan merasakan pelayanan sekolah sesuai dengan keinginan atau harapan, maka pelanggan memperoleh nilai yang sesuai dengan harapannya. Karena belum tentu pelanggan menganggap produk atau jasa yang diberikan bernilai sesuai keinginannya.

2. Daya saing,

Pelayanan harus memiliki daya saing dengan produk jasa lainnya, karena jika pelayanan yang diberikan tidak memiliki daya saing, maka dikhawatirkan pelanggan kecewa, tidak puas dan bisa beralih ke produk lainnya.

3. Persepsi pelanggan,

Hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan yang menerima pelayanan, ketika pelanggan mendapatkan pelayanan bagus di sekolah maka persepsi pelanggan akan berkorban sesuai dengan pelayanan yang diperoleh

4. Harga,

Biasanya pelanggan akan merasa puas jika harga yang dikeluarkan dan pelayanan yang diberikan sebanding. Namun sebaliknya jika harga tinggi dan pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan merasa tidak puas.

5. Citra,

Citra berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Citra buruk akan memudahkan pelanggan untuk menerima pelayanan.

6. Tahap pelayanan,

Pelanggan tidak secara langsung akan merasakan kepuasan, namun pelanggan akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan pada tahapan-tahapan tertentu.

7. Momen pelayanan

Pelanggan merasakan kepuasan terhadap setiap momen pelayanan yang terdiri dari bentuk pelayanan, proses berlangsungnya pelayanan, dan lingkungan yang mendukung pelayanan tersebut terlaksana.

8. Tingkat kepentingan pelanggan,

Pelanggan yang memiliki kepentingan tinggi terhadap pelayanan sekolah, maka pelanggan tersebut akan merasa puas jika sekolah memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan pelayanan yang diinginkan pelanggan

**c. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Saputra, R. A., 2018:752) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Hubungan badan usaha terhadap pelanggan menjadi lebih baik.
2. Memberikan dasar-dasar yang baik terhadap pembelian ulang.
3. Selalu membuat dorongan sehingga terbentuknya kepercayaan pelanggan.

4. Menciptakan serta merekomendasikan dari mulut ke mulut (word of mouth).
5. Laba yang diperoleh meningkat.

#### **d. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Tjiptono, Pemasaran Jasa, 2005) dalam penelitiannya yang dikutip oleh (Fitria 2013) indikator kepuasan konsumen yaitu:

##### **1. Kesesuaian Harapan**

Merupakan kesesuaian ekspektasi konsumen dengan kinerja atau kualitas produk yang dirasakan meliputi produk, pelayanan karyawan, dan fasilitas yang menunjang lainnya.

##### **2. Minat Berkunjung Kembali**

Merupakan kemauan konsumen untuk datang kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang dijual dikarenakan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai sebagai penunjang.

##### **3. Kesiediaan Merekomendasikan**

Merupakan kesanggupan konsumen untuk menginformasikan produk yang akan direkomendasikan kepada keluarga maupun teman dan menyarankan untuk membeli suatu produk dikarenakan fasilitas yang memadai, harga terjangkau dibanding yang lain, serta pelayanan yang baik.

## B. Kajian Empiris

Kajian empiris adalah kajian atau penelitian terdahulu untuk dijadikan rujukan atau referensi seseorang dalam melakukan penelitian.

**Tabel 1**  
**Kajian Empiris**

| No. | Nama dan Judul Penelitian                                                                                                                                                                    | Metode     | Hasil                                                                                                                                                                                                        | Perbedaan                                                                                                       | Persamaan                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | (Arunandati Sulistyoningsih,Cecep Samsudin 2024) Peran customer service dan optimalisasi proses administrasi kantor dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Perumda Giri Tirta Kabupaten | Kualitatif | Loyalitas pelanggan sangat penting bagi kesuksesan Perusahaan.pelayanan pelanggan yang responsif dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat mempertahankan loyalitas pelanggan | Perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat pelaksanaan penelitian yaitu di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras | Persamaan dalam penelitian ini ada pada bagian metodologi sama-sama menggunakan metode kualitatif dan dan objek yang diteliti adalah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan |

|    |                                                                                                                         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Rahmat et al. (2021) - Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Minum terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Bandung     | Kualitatif deskriptif  | Terdapat 5 dimensi kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM. Penelitian ini menemukan bahwa pelanggan merasa puas ketika semua dimensi tersebut terpenuhi dengan baik. | Lokasi penelitian di PDAM Bandung, yang mungkin memiliki karakteristik pelanggan dan tantangan layanan yang berbeda dibandingkan dengan Perumda Tirta Buana. Selain itu, fokus penelitian ini lebih pada analisis dimensi kualitas layanan. | Keduanya menganalisis perusahaan air minum daerah (PDAM/Perumda) dan berusaha memahami bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode kualitatif digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi pelanggan. |
| 3. | Saputra & Wijaya (2022) - Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Kasus | Studi kasus kualitatif | Penelitian ini mengidentifikasi 7 strategi prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk pelatihan karyawan, peningkatan infrastruktur, dan pengembangan sistem                                                                                       | Fokus pada strategi peningkatan layanan, sedangkan penelitian pertama lebih pada analisis dimensi kualitas layanan. Lokasi penelitian di PDAM                                                                                               | Keduanya berfokus pada peningkatan kualitas layanan di perusahaan air minum daerah dan menggunakan metode kualitatif untuk memahami kebutuhan dan                                                                                |

|    |                                                                                                   |                        |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | PDAM Kabupaten Sleman)                                                                            |                        | informasi. Hasil menunjukkan bahwa implementasi strategi ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.        | Sleman, yang mungkin memiliki konteks dan tantangan yang berbeda.                                                                                                                                               | harapan pelanggan. Keduanya juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan layanan.                                                                           |
| 4. | Dosep Guritno (2020) - Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Anom Berdasarkan Kepuasan Pelanggan | Kualitatif deskriptif  | Temuan menunjukkan bahwa empati petugas dan keandalan pasokan air merupakan faktor kunci kepuasan pelanggan PDAM Tirta Anom. | Fokus pada dimensi empati dan keandalan di PDAM Tirta Anom, dengan penekanan pada pengalaman pelanggan terhadap interaksi langsung dengan petugas. Penelitian ini lebih menekankan pada hubungan interpersonal. | Keduanya menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, menggunakan wawancara untuk menggali persepsi pelanggan dan mendapatkan data kualitatif yang mendalam. |
| 5. | Ika Suhaila (2022) - Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum                                        | Kualitatif studi kasus | Identifikasi masalah ketepatan waktu penagihan dan responsivitas pengaduan sebagai area perbaikan utama.                     | Fokus pada masalah operasional di cabang PDAM Tirtanadi, dengan penekanan pada proses                                                                                                                           | Keduanya menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman pelanggan                                                                                                        |

|  |                              |  |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                             |
|--|------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan |  | Penelitian ini menyoroti pentingnya proses internal dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. | internal, seperti sistem penagihan dan pengelolaan pengaduan, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Proses internal mencakup bagaimana PDAM mengelola dan menanggapi pengaduan serta bagaimana penagihan dilakukan secara tepat waktu. | dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Keduanya juga berusaha untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan penelitian. |
|--|------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

##### A. Metode dan Alasan Penggunaan Metode Tersebut

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis metode yang memberikan pemahaman fenomena atau konteks tertentu melalui pendekatan deskriptif dan interpretatif. Penelitian kualitatif sebagai proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia (Murdiyanto, 2020). Penelitian kualitatif secara kompleks dapat didefinisikan sebagai penelitian yang berfokus pada fenomena alamiah yang rasional dalam hal makna kejadian yang sebenarnya (Abdussamas, 2021:55)

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono., 2022:9) Metode penelitian kualitatif meliputi pengumpulan informasi tentang pengalaman pribadi, refleksi diri, cerita hidup, observasi, interaksi dan teks visual yang terjadi dimasyarakat. Penelitian kualitatif mempunyai hasil berupa data deskriptif berbentuk kata tertulis atau bahwa dari objek/orang yang sedang dipelajari (Abdussamas, 2021). Dalam menggunakan metode ini akan menggambarkan permasalahan dilapaangan, khususnya

mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM IKK Sugihwaras kepada pelanggannya.

Pemilihan metode kualitatif oleh peneliti, seperti yang sudah dijelaskan diatas mengenai pendapat para ahli metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode yang berfokus pada inteerpretasi fenomena alamiah yang rasional dalam hal ini makna sebenarnya dari peristiwa termasuk pengumpulan informasi tentang pengalaman pribadi, refleksi diri, kisah hidup, serta teks visual yang terjadi pada masyarakat. Hasil dari penggunaan metode ini berupa data deskriptif yaitu tulisan atau bahasa dari objek/orang yang sedang dipelajari. Hal ini menjadi alasan penggunaan metode kualitatif oleh penulis dalam penelitiannya.

## **B. Tempat Penelitian**

Objek penelitian ini bertempat di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras yang terletak di Jalan Purwoasri Sukosewu, Tempel, Balongrejo, Kecamatan Sugihwaras, Kabupaten Bojonegoro dan fokus penelitian berada di Desa Siwalan. Perumda Tirta Buana adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan. Dimana yang dimaksud dengan berwawasan lingkungan adalah Pembangunan berkelanjutan yang mengoptimalkan manfaat sumber daya alam dan sumber daya manusia dengan cara menserasikan aktivitas manusia dan sumberdaya alam untuk menopangnya.

### C. Instrument Penelitian

Peneliti sebagai instrument yang harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian di lapangan, dan yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori, dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono, 2023:293) Dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menemukan), maka yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2023:293).

Dari beberapa pengertian menurut ahli, maksudnya ialah yang menjadi alat untuk merekam ataupun mencatat informasi selama proses penelitian adalah peneliti itu sendiri, peneliti mencari data dan informasi yang diperlukan secara langsung dengan turun ke lapangan peneliti mengembangkan instrument dengan cara wawancara dan observasi.

### D. Sampel Sumber Data

Teknik sampling adalah sebuah Teknik pengambilan sampel, yang mana digunakan untuk menentukan sebuah sampel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2023:288). Teknik pengambilan sampel diambil dari seseorang yang dianggap pantas sebagai sampel sumber data, adapun beberapa kriteria sampel sumber data sebagai berikut :

#### 1. Pegawai

Pegawai Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro meliputi

- a. Staf Pelayanan
- b. Kepala Seksi Umum
- c. Kepala Seksi Teknik.

## 2. Pelanggan

- d. Pelanggan yang masih aktif di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras
- e. Berdomisili di Desa Siwalan
- f. Pelanggan yang pernah memiliki keluhan pada layanan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Teknik sampling snowball adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2023:289) Snowball berarti suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Contoh kasus jika peneliti mewawancarai 4 narasumber dan dirasa kurang cukup untuk memperkuat sebuah argumen penelitian, maka peneliti boleh menambah 1 atau 2 narasumber atau berapapun yang dibutuhkan dalam memperkuat penelitian tersebut. Jadi dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling snowball dan purposive sampling karena informan dipilih hanya mereka yang dinilai dapat memberikan ... yang diperlukan sebagai kriteria.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Secara umum terdapat 4 macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/trigulasi (Sugiyono, 2023:296)

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono., 2022:114) pada penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan wawancara semi-terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam kegiatan pelaksanaannya lebih bebas dari pada wawancara terstruktur. (Sugiyono., 2022:306). Adapun tujuan dari jenis penelitian ini adalah untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak informan diminta untuk mengemukakan pendapat dan ide-idenya. Informan yang akan diwawancarai meliputi Staf Pelayanan, Kepala seksi Umum, Kepala Seksi Teknik dan pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras.

b. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti (Murdiyanto, 2020). Penelitian ini menggunakan observasi non-partisipan yang berarti peneliti tidak terlibat dalam kegiatan sehari-hari seorang informan dan peneliti langsung datang ditempat kegiatan mengamati. Dalam observasi non-partisipan peneliti tidak terlibat langsung dalam operasional perusahaan dan hanya sebagai pengamat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2023:299). Contoh kegiatan observasi di Perumda Tirta Buana peneliti mendapati petugas pelayanan melayani pelanggan dan saat itu pelanggan langsung dilayani karena tidak ada antrian lain.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa dokumen yang berbentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah, biografi, kebijakan atau peraturan, selain itu juga berupa dokumen dalam bentuk gambar, foto, sketsa, selain itu juga dapat berupa karya seperti patung, gambar, film dan lain lain yang merupakan pelengkap dari observasi dan wawancara (Sugiyono., 2022). Contoh dari dokumentasi adalah gambaran umum perusahaan dan data pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1992), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data selanjutnya diseleksi, difokuskan dan diklasifikasikan berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian, yaitu analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Bojonegoro, reduksi ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengidentifikasi tema-tema penting yang muncul dari data lapangan.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun dan menyajikan hasil reduksi dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari narasumber. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah pemahaman dan analisis lebih lanjut, serta sebagai dasar dalam menarik kesimpulan penelitian.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahapan ini merupakan bagian terakhir dari analisis data yaitu menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi kembali dengan membandingkan berbagai sumber data, seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi resmi. Verifikasi ini juga dilakukan melalui teknik triangulasi untuk meningkatkan validitas temuan. Kesimpulan terakhir diambil setelah data dianggap konsisten dan mewakili kenyataan dilapangan.

Dengan menggunakan teknik ini, diharapkan analisis data terhadap efektifitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Bojonegoro dapat dilakukan secara mendalam, sistematis, dan menyeluruh.

### **G. Pengujian Keabsahan Data**

Agar data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi, penelitian kualitatif memerlukan proses verifikasi melalui metode-metode yang diakui secara metodologis. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan

dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check* (Sugiyono., 2022:270). Pada penelitian ini melakukan pengujian keabsahan menggunakan cara triangulasi yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono., 2017: 373)

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamas, Z. (2021). *metode penelitian kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.); cetakan-1, Vol. 4, Issue 1). CV. syakir Media Pres.
- Abdussamas, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, Ed.; Cet. ke-1, Vol. 4, Issue 1). CV Syakir Media Pres.
- Assegaff, M. (2009). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada perusahaan penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1, 171–186.
- Atmawati, R., & Wahyuni, D. (2007). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1–12.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Dwiarta, I. M. B. (2016). Pengaruh kualitas produk, kepercayaan konsumen, dan promosi terhadap kepuasan konsumen PT. Varia Usaha Beton di Sidoarjo. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Ismanto, D., & Susilo, S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juran, J. M. (dalam Tjiptono, F., 2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.

- Kementerian PANRB. (2014). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laksana, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287–303. <https://doi.org/10.1080/02642069100000047>
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi ke-3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Strategi pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode penelitian kualitatif (Sistematika penelitian kualitatif)*. CV Media Akademi.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6.
- Nasution, M. H. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. *Jurnal Nisbah*, 1.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perusahaan Umum Daerah Tirta Buana. (n.d.). <https://www.perumdatirtabuana.co.id/>
- Rahayu, D., & Permana, A. (2021). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasinya di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- 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*.
- Saputra, R. A., & Apriyani, A. (2018). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bigly Multi Buana. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 2, 11.
- STIE Cendekia Bojonegoro. (2024). *Buku pedoman penulisan skripsi tahun 2024*. STIE Cendekia Bojonegoro.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran: Esensi dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.
- Ummah, F. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

*Lampiran 1 Dimensi Wawancara*

**LIMA DIMENSI YANG DIGUNAKAN SEBAGAI WAWANCARA**

**1. Dimensi Tangible (Berwujud)**

- a. Kondisi fasilitas kantor (ruang tunggu, loket, peralatan kerja)
- b. Pembaruan fasilitas pendukung pelayanan.

**2. Dimensi Reliability (Reliability)**

- a. Kelancaran distribusi air setiap hari.
- b. Penanganan gangguan atau keluhan pelanggan

**3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)**

- a. Kecepatan petugas dalam merespons keluhan atau permintaan pelanggan.
- b. Adanya standar waktu dalam penanganan pengaduan

**4. Dimensi Assurance (Jaminan)**

- a. Rasa aman pelanggan saat menggunakan layanan Perumda.
- b. Pelatihan atau peningkatan kemampuan komunikasi pegawai untuk menjamin mutu pelayanan

**5. Dimensi Empathy (Empati)**

- a. Kepedulian dan sikap ramah petugas dalam memahami kebutuhan serta kendala pelanggan
- b. Kesiediaan mendengarkan dan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan tertentu (misalnya lansia atau difabel)

*Lampiran 2 Pedoman Wawancara*

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

A. Lembar Wawancara untuk Pegawai Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama :
- Jabatan :
- Lama Bekerja :
- Tanggal Wawancara :

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana Anda menilai fasilitas kantor (ruang tunggu, loket, peralatan kerja) dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan?
2. Apakah perusahaan rutin memperbaiki perlengkapan atau fasilitas pendukung pelayanan?

Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menjamin kelancaran distribusi air setiap hari?
4. Apa yang dilakukan jika terjadi gangguan atau keluhan pelanggan terkait layanan air?

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Seberapa cepat Anda dan tim merespons keluhan atau permintaan pelanggan?
6. Apakah ada standar waktu dalam menanggapi pengaduan pelanggan?

Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan?
8. Apakah ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dengan pelanggan?

Dimensi Empathy (Empati)

9. Bagaimana Anda dan tim memahami kebutuhan atau kendala pelanggan?
10. Bagaimana Anda dan tim mendengarkan serta merespons keluhan atau kebutuhan pelanggan agar mereka merasa diperhatikan?

# LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

## B. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama :

- Alamat :

- Umur :

- Lama menjadi pelanggan :

- Tanggal Wawancara :

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?
2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?

Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?
4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?
6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?
8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?



*Lampiran 3 Hasil Wawancara*

**HASIL WAWANCARA UNTUK PETUGAS PERUMDA AIR MINUM  
TIRTA BUANA (IKK) DANDER KABUPATEN BOJONEGORO**

**LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN**

A. Lembar Wawancara untuk Pegawai Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Abdul Rohman
- Jabatan : Kepala Cabang IKK Sugihwaras
- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana Anda menilai fasilitas kantor (ruang tunggu, loket, peralatan kerja) dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan?

Jawab :

Menurut saya ya mbak, fasilitas di kantor sudah cukup memadai. Ruang tunggu bersih dan nyaman, ada kursi dan kipas angin, serta loket pelayanan sudah memakai sistem komputerisasi yang mempermudah proses administrasi pelanggan

2. Apakah perusahaan rutin memperbarui perlengkapan atau fasilitas pendukung pelayanan?

Jawab :

Kalau fasilitas pelayanan, ya lumayan sering diperbarui. Biasanya kalau udah kelihatan rusak atau bikin kerjaan lambat, langsung dilaporkan dan diperbaiki, apalagi kalau menyangkut pelayanan ke pelanggan

Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menjamin kelancaran distribusi air setiap hari?

Jawab :

Kami punya jadwal pengecekan rutin terhadap mesin pompa, jaringan pipa, dan tandon air. Tiap hari ada petugas yang keliling untuk memastikan distribusi air tetap lancar dan tekanan air stabil. Kalau ada masalah teknis, langsung dilaporkan dan ditindaklanjuti

4. Apa yang dilakukan jika terjadi gangguan atau keluhan pelanggan terkait layanan air?

Jawab :

Kalau ada keluhan dari pelanggan, biasanya langsung masuk ke bagian pelayanan. Setelah itu, tim lapangan langsung ditugaskan buat cek lokasi. Kalau bisa langsung ditangani saat itu juga, ya langsung dikerjakan

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Seberapa cepat Anda dan tim merespons keluhan atau permintaan pelanggan?

Jawab :

Respons kami dibagi berdasarkan tingkat urgensinya. Laporan yang sifatnya kritis ditindaklanjuti maksimal 2 jam setelah diterima. Sedangkan keluhan ringan seperti tekanan air lemah biasanya ditangani dalam waktu satu hari. Semua sudah sesuai dengan SOP

6. Apakah ada standar waktu dalam menanggapi pengaduan pelanggan?

Jawab :

Kami punya standar waktu tanggapan yang sudah ditentukan. Kalau pelanggan mengadu lewat WA atau datang langsung, kita catat dan koordinasi cepat ke tim lapangan. Umumnya 1 hari sudah selesai, tapi ada juga yang langsung tuntas dalam beberapa jam saja

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan?

Jawab :

Kami menjaga keamanan layanan dengan memastikan kualitas air sesuai standar kesehatan to mbak. Selain itu, seluruh petugas lapangan dibekali identitas resmi dan seragam agar pelanggan merasa percaya ketika ada kunjungan teknis ke rumah

8. Apakah ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dengan pelanggan?

Jawab :

Ya, kami rutin mengadakan pelatihan pelayanan prima, termasuk pelatihan komunikasi efektif, pelatihan ini dilakukan bersama atas koordinasi induk, kadang dilakukan 3 bulan sekali tapi itu tidak pasti tapi tetap ada pelatihan, dan biasanya dilakukan di Surabaya. Tujuannya agar semua pegawai bisa berinteraksi dengan pelanggan secara sopan, jelas, dan profesional

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Bagaimana Anda dan tim memahami kebutuhan atau kendala pelanggan?

Jawab :

Setiap pelanggan yang datang selalu kami dengarkan dengan baik. Kami mencatat setiap keluhan dan mencari tahu akar permasalahannya agar solusi yang diberikan tepat sasaran.

10. Bagaimana Anda dan tim mendengarkan serta merespons keluhan atau kebutuhan pelanggan agar mereka merasa diperhatikan?

Jawab :

Kami selalu berusaha mendengarkan keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh. Kalau ada yang datang atau lapor lewat WA, langsung kita catat dan koordinasi dengan tim. Tujuannya supaya pelanggan merasa diperhatikan dan tidak merasa diabaikan

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

### B. Lembar Wawancara untuk Pegawai Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Kandim
- Jabatan : Kepala Seksi Teknik
- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana Anda menilai fasilitas kantor (ruang tunggu, loket, peralatan kerja) dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan?

Jawab :

Menurut pengamatan saya, fasilitas kantor termasuk baik. Tempat tunggu bersih, ada kipas angin, dan petugas pun melayani di loket yang sudah pakai perangkat komputer, jadi pelayanan terasa lebih praktis

2. Apakah perusahaan rutin memperbarui perlengkapan atau fasilitas pendukung pelayanan?

Jawab :

Kalau menurut saya, pembaruan fasilitas memang dilakukan, tapi tidak selalu rutin tiap bulan. Biasanya menyesuaikan kebutuhan dan anggaran. Tapi kalau ada alat yang sudah tidak berfungsi atau perlu diganti, kantor induk juga segera menindaklanjuti laporan yang kami sampaikan

Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menjamin kelancaran distribusi air setiap hari?

Jawab :

Dari sisi teknis, kami menerapkan sistem kontrol harian untuk memastikan aliran air ke pelanggan tetap stabil. Setiap hari tim kami melakukan monitoring di titik-titik utama, seperti reservoir, jaringan distribusi, dan tekanan air. Selain itu, kami juga siapkan petugas siaga jika terjadi gangguan mendadak. Semua itu sudah diatur dalam SOP agar distribusi tetap berjalan lancar tanpa gangguan

4. Apa yang dilakukan jika terjadi gangguan atau keluhan pelanggan terkait layanan air?

Jawab :

Prosedur penanganan keluhan sudah ada di SOP. Begitu laporan masuk, kami identifikasi dulu penyebabnya. Lalu tim teknis langsung bergerak sesuai lokasi dan tingkat kerusakan. Setelah perbaikan, biasanya kami konfirmasi ulang ke pelanggan untuk memastikan masalah sudah selesai

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Seberapa cepat Anda dan tim merespons keluhan atau permintaan pelanggan?

Jawab :

Kalau keluhannya masuk di jam kerja, biasanya langsung kami proses hari itu juga. Kami usahakan tidak menunda-nunda. Kalau kebetulan teknisnya sedang di lapangan, kami atur giliran agar bisa cepat ditangani

6. Apakah ada standar waktu dalam menanggapi pengaduan pelanggan?

Jawab :

Langsung kita tindak lanjuti, apalagi kalau pas jam kerja. Kita selalu berusaha cepat, paling lambat sore itu juga udah ditangani. Tapi kalau masuk malam, biasanya kita proses paginya tergantung parah atau tidaknya laporan

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan?

Jawab :

Saat melakukan perbaikan atau pengecekan, kami selalu menjelaskan terlebih dahulu kepada pelanggan tindakan apa yang akan dilakukan. Ini penting loh mbak supaya pelanggan merasa aman dan tidak ragu dengan petugas

8. Apakah ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dengan pelanggan?

Jawab :

Saya pernah ikut pelatihan komunikasi pelanggan. Jadi kami diajari cara menyampaikan informasi dengan baik, supaya pelanggan bisa ngerti dan nggak salah paham

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Bagaimana Anda dan tim memahami kebutuhan atau kendala pelanggan?

Jawab :

Di lapangan, kami sering menemui langsung pelanggan. Dari situ kami bisa tahu kondisi mereka, dan apa saja kendala yang dialami. Kami juga sering berinisiatif memberi solusi sebelum mereka mengeluh

10. Bagaimana Anda dan tim mendengarkan serta merespons keluhan atau kebutuhan pelanggan agar mereka merasa diperhatikan?

Jawab :

Kita di lapangan sering nemui langsung pelanggan, jadi kita tahu sendiri apa masalahnya. Kita juga jelasin baik-baik ke mereka, biar mereka ngerti prosesnya. Intinya, kita gak cuek, semua kita tanggapi



## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

---

### C. Lembar Wawancara untuk Pegawai Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Bambang Eko Widodo

- Jabatan : Kepala Kasi Umum

- Tanggal Wawancara: Jum'at, 05 Juli 2025

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana Anda menilai fasilitas kantor (ruang tunggu, loket, peralatan kerja) dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan?

Jawab :

Saya menilai fasilitas kantor sudah sesuai standar. Ruang tunggu enak, tidak sempit, dan pelanggan bisa menunggu dengan nyaman. Di bagian loket pun alat-alatnya sudah lengkap dan modern, jadi pekerjaan lebih terbantu

2. Apakah perusahaan rutin memperbarui perlengkapan atau fasilitas pendukung pelayanan?

Jawab :

Iya, biasanya tiap bulan ada laporan ke kantor induk untuk pembaruan fasilitas ringan, seperti ATK dan fasilitas penunjang lainnya, tergantung kondisi alat di lapangan. Kalau ada alat yang rusak atau sudah tidak layak pakai ya nanti langsung diusulkan untuk diganti. Jadi perusahaan memang cukup perhatian soal peralatan

Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menjamin kelancaran distribusi air setiap hari?

Jawab :

Biasanya setiap pagi atau sore, tim teknis melakukan monitoring kondisi pompa dan aliran air. Selain itu, kita juga pakai alat pengukur tekanan supaya tahu kalau ada penurunan aliran. Intinya kami usahakan jangan sampai pelanggan kekurangan air

4. Apa yang dilakukan jika terjadi gangguan atau keluhan pelanggan terkait layanan air?

Jawab :

Kami catat dulu semua laporan yang masuk, baik lewat WhatsApp, telepon, atau datang langsung. Setelah itu, kami koordinasi dengan tim teknis untuk

tindak lanjut di lapangan. Biasanya kalau sifatnya mendesak, penanganannya diprioritaskan

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Seberapa cepat Anda dan tim merespons keluhan atau permintaan pelanggan?

Jawab :

Kami punya target maksimal 1x24 jam untuk tindak lanjut keluhan. Tapi kalau kasusnya darurat seperti pipa bocor besar atau aliran mati total, biasanya langsung kami tangani begitu laporan masuk

6. Apakah ada standar waktu dalam menanggapi pengaduan pelanggan?

Jawab :

Keluhan pelanggan biasanya langsung masuk ke sistem pencatatan, dan kalau sifatnya mendesak seperti pipa bocor besar atau air mati total, kita tangani semaksimal mungkin. Tapi kalau keluhan ringan seperti air keruh atau tekanan lemah, kita tangani dalam waktu 1x24 jam sesuai SOP

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan?

jawab :

Data pelanggan kami jaga kerahasiaannya, dan semua proses administrasi dilakukan secara transparan. Kami juga selalu memberikan penjelasan rinci kepada pelanggan tentang tagihan dan penggunaan air agar mereka merasa tenang.

8. Apakah ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dengan pelanggan?

Jawab :

Ada pelatihan dari internal maupun eksternal, biasanya fokusnya ke bagaimana menghadapi keluhan pelanggan, cara menjawab pertanyaan, dan menjaga sikap saat bertugas

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Bagaimana Anda dan tim memahami kebutuhan atau kendala pelanggan?

Jawab :

Kami berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan cara membuka ruang komunikasi seluas-luasnya, baik melalui layanan langsung di kantor maupun media pengaduan seperti telepon dan WhatsApp

10. Bagaimana Anda dan tim mendengarkan serta merespons keluhan atau kebutuhan pelanggan agar mereka merasa diperhatikan?

Jawab :

Setiap ada keluhan atau masukan, kita tidak hanya mencatat, tapi juga mengonfirmasi ke pelanggan apakah sudah sesuai penanganannya. Jadi memang komunikasi dua arah terus kita jaga biar pelanggan ngerasa dihargai

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

---

### D. Lembar Wawancara untuk Pegawai Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Kandim
- Jabatan : Kepala Seksi Teknik
- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana Anda menilai fasilitas kantor (ruang tunggu, loket, peralatan kerja) dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan?

Jawab :

Menurut pengamatan saya, fasilitas kantor termasuk baik. Tempat tunggu bersih, ada kipas angin, dan petugas pun melayani di loket yang sudah pakai perangkat komputer, jadi pelayanan terasa lebih praktis

2. Apakah perusahaan rutin memperbarui perlengkapan atau fasilitas pendukung pelayanan?

Jawab :

Kalau menurut saya, pembaruan fasilitas memang dilakukan, tapi tidak selalu rutin tiap bulan. Biasanya menyesuaikan kebutuhan dan anggaran. Tapi kalau ada alat yang sudah tidak berfungsi atau perlu diganti, kantor induk juga segera menindaklanjuti laporan yang kami sampaikan

Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Bagaimana prosedur perusahaan dalam menjamin kelancaran distribusi air setiap hari?

Jawab :

Dari sisi teknis, kami menerapkan sistem kontrol harian untuk memastikan aliran air ke pelanggan tetap stabil. Setiap hari tim kami melakukan monitoring di titik-titik utama, seperti reservoir, jaringan distribusi, dan tekanan air. Selain itu, kami juga siapkan petugas siaga jika terjadi gangguan mendadak. Semua itu sudah diatur dalam SOP agar distribusi tetap berjalan lancar tanpa gangguan

4. Apa yang dilakukan jika terjadi gangguan atau keluhan pelanggan terkait layanan air?

Jawab :

Prosedur penanganan keluhan sudah ada di SOP. Begitu laporan masuk, kami identifikasi dulu penyebabnya. Lalu tim teknis langsung bergerak sesuai lokasi dan tingkat kerusakan. Setelah perbaikan, biasanya kami konfirmasi ulang ke pelanggan untuk memastikan masalah sudah selesai

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Seberapa cepat Anda dan tim merespons keluhan atau permintaan pelanggan?

Jawab :

Kalau keluhannya masuk di jam kerja, biasanya langsung kami proses hari itu juga. Kami usahakan tidak menunda-nunda. Kalau kebetulan teknisnya sedang di lapangan, kami atur giliran agar bisa cepat ditangani

6. Apakah ada standar waktu dalam menanggapi pengaduan pelanggan?

Jawab :

Langsung kita tindak lanjuti, apalagi kalau pas jam kerja. Kita selalu berusaha cepat, paling lambat sore itu juga udah ditangani. Tapi kalau masuk malam, biasanya kita proses paginya tergantung parah atau tidaknya laporan

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan?

Jawab :

Saat melakukan perbaikan atau pengecekan, kami selalu menjelaskan terlebih dahulu kepada pelanggan tindakan apa yang akan dilakukan. Ini penting loh mbak supaya pelanggan merasa aman dan tidak ragu dengan petugas

8. Apakah ada pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dengan pelanggan?

Jawab :

Saya pernah ikut pelatihan komunikasi pelanggan. Jadi kami diajari cara menyampaikan informasi dengan baik, supaya pelanggan bisa ngerti dan nggak salah paham

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Bagaimana Anda dan tim memahami kebutuhan atau kendala pelanggan?

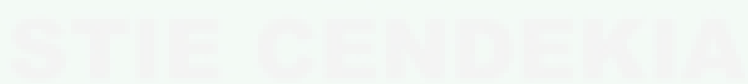
Jawab :

Di lapangan, kami sering menemui langsung pelanggan. Dari situ kami bisa tahu kondisi mereka, dan apa saja kendala yang dialami. Kami juga sering berinisiatif memberi solusi sebelum mereka mengeluh

10. Bagaimana Anda dan tim mendengarkan serta merespons keluhan atau kebutuhan pelanggan agar mereka merasa diperhatikan?

Jawab :

Kita di lapangan sering nemui langsung pelanggan, jadi kita tahu sendiri apa masalahnya. Kita juga jelasin baik-baik ke mereka, biar mereka ngerti prosesnya. Intinya, kita gak cuek, semua kita tanggapi



STIE CENDEKIA

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

---

### E. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Ibu Jumartik

- Alamat :Ds. Genjor, RT/RW.010/002, Sugihwaras, Bojonegoro

- Umur : 43 Tahun

- Lama menjadi pelanggan : 2019- sekarang

- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

#### Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?

Jawab :

Emm itu kantor e bersih mbak, alat-alat semua lengkap, koyo computer, kipas, air minum, print itu ada semua, terus kursi tunggu yo ada.

2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?

Jawab :

Menurutku sih sudah sangat baik ya Mbak. Petugasnya itu bajunya rapi, pakai seragam, terus waktu ngelayani juga sopan. Alat-alatnya juga sudah pake komputer, jadi kelihatan modern begitu kan juga cepat jadinya kita sebagai pelanggan yo tidak lama menunggu kalo sewaktu-waktu antreannya banyak

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?

Jawab :

Lancar kok lancar, tapi kadang-kadang pas malem to apa gitu rodok susah ya mbak, terus kadang tiba-tiba air e itu rodok keruh. Biasanya pas abis hujan gitu mbak, tapi ya gapapa mbak masih aman juga.

4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?

Jawab :

Kalau menurut saya sih ya cukup konsisten, Mbak. Soalnya kalau pas ada perbaikan atau gangguan, biasanya dikasih tahu lewat WA. Dan beneran, airnya nyala lagi sesuai waktu yang dijanjikan

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?

Jawab :

Petugas e ya baik mbak, menerima keluhan secara baik. Di cari Solusi paling pas gitu untuk menyelesaikan masalah e, setau saya gitu mbak.

6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Jawab :

Kata orang-orang ya cepet mbak, soal e saya belum pernah ada keluhan atau ngadu gitu. Katanya mereka cepet, pokoknya selagi ada petugas yang benerin dan tidak ada masalah lain ya mungkin pasti dicepet no mbak.

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?

Jawab :

Aman mbak, soalnya kan semua sudah ada info-info soal apapun gitu biasanya kan dikasih tau di WA, terus kan dulu awal daftar juga sudah dikasih info soal apa-apanya gitu.

8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Jawab ;

Yo saya percaya mbak, wong ya setiap ada pertanyaan itu petugas e selalu menjawab dan memberi Solusi gitu, misalkan nanti tidak ada Solusi pasti ya di suruh nunggu nanti dikabari gitu, kan juga bisa langsung wa to mbak.

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

Jawab :

Petugasnya saya lihat pinter-pinter, Mas. Nek onok masalah, ndak langsung bingung. Langsung kerja, cepet selesai. Nggak asal-asalan, kelihatan ngerti betul apa yang dikerjain kok mbak.

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?

Jawab :

Sangat mbak, soalnya semua pertanyaan kit aitu pasti ada jawaban. Misalkan tidak ada jawaban ya suruh sabar dulu , mungkin petugas e tanya-tanya orng kantor yang atas atau gimana gitu.



## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

### F. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Kak Isty

- Alamat :Ds.Siwalan,RT/RW.003/002,Sugihwaras, Bojonegoro

- Umur : 20 Tahun

- Lama menjadi pelanggan : 2018- sekarang

- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

#### Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?

Jawab :

Emmmm, kantornya nyaman, fasilitasnya oke, kursi, kipas, computer ada semua. Jadi kalo melayani cepet ndak usah ditulis manual gitu.

2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?

Jawab :

Sudah cukup itu mbak, seragamnya juga ada.

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?

Jawab :

Kalau di tempat saya sih alhamdulillah airnya ngalir terus tiap hari, mbak. Kadang tekanannya agak kecil pas pagi-pagi, tapi ndak sampai mati total. Soalnya saya tiap hari masih bisa isi bak tanpa masalah kecuali nanti kalo misalkan ada pemberitahuan ada daerah yang banjir atau ada pipa yang bocor itu baru airnya kadang ngga keluar.

4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?

Jawab :

Sudah cukup konsisten mbak, keterlambatan itu menurut saya wajar sih, soalnya kan ya misalkan ada aduan trus petugasnya terlambat sedikit itu masih maklum si mbak.

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?

Jawab :

Baik, sopan, ramah, terus menerima keluhan dengan sabar, mencari solusi terbaik untuk pelanggannya mbak

6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Jawab :

Waktu itu saya lapor karena airnya keruh. Nggak sampe sehari, petugasnya udah ngecek ke rumah dan memang ya disuruh sabar nunggu karena biasanya ada pipa yang bocor mungkin, tapi kayanya lebih sering keruh itu waktu habis hujan atau ada banjir, setidaknya mereka mesresponnya cepet sama aduan dari kami begitu mbak, Yo saya seneng to, soalnya sekarang kalau ngeluh nggak harus nunggu lama kayak dulu-dulu

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?

Jawab :

Sangat aman mbak, karena ya semuanya sudah jelas, pelayanan, terus penyelesaian masalah juga pas gitu dihati pelanggannya.

8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Jawab :

Yakin lah mbak, kan dulu sudah pernah ngadu dan memang juga selesai masalahnya dengan baik dan petugasnya juga gercep.

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

Jawab :

Petugasnya ramah mbak kalo ada pertanyaan atau keluhan ya selalu disampaikan dengan baik-baik jawabannya, pokoknya sesuai dengan kenyamanan pelanggan gitu aja.

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?

Jawab :

Iya mbak, karna setiap aduan atau keluhan kan pasti langsung ditangani jadi kita nggak khawatir gitu.

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

---

### G. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Bapak Rizal

- Alamat :Ds.Siwalan,RT/RW.003/002,Sugihwaras, Bojonegoro

- Umur : 30 Tahun

- Lama menjadi pelanggan : 2018- sekarang

- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

#### Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?

Jawab :

Nyaman mbak, bersih juga. Fasilitas e yo lengkap i, kipas, computer, kursi duduk ada semua.

2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?

Jawab :

Yo berseragam,

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?

Jawab :

Setiap hari keluar, kadang tertentu gangguan kebocorran ngunuwi mati.

4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?

Jawab :

Petugas e yo konsisten menyelesaikan tugas e yo sesuai dengan opo sing awal e dikatakan, missal e yo nek pas enek kendala opo kui langsung dikabar lewat wa trus yo cepet diperbaiki ne.

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?

Jawab :

Tanggapan e yo petugas e welcome nek ada keluhan.

6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Jawab :

Yo cepet mbak paling soal e gatau enek keluhan aku, keluhan e yo sekedar e kadang air e mancet, to air e keruh ngunu tok.

Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?

Jawab :

Alhamdulillah aman, Mbak. Selama iki gak pernah ngalami masalah serius. Petugasnya jelas, pakai baju dinas, kalo datang yo nggak neko-neko. Saya percaya soalnya pelayanannya juga sangat baik

8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Jawab :

Yo percaya, pokok e keluhan datang tetep direspon dengn baik mbak.

Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

Jawab :

Iya, ramah ya memahami juga

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?

Jawab :

Iyaa mbak, petugas e kan welcome nek ada keluhan

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

---

### H. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

- Identitas Responden : \_\_\_\_\_
- Nama : Bapak Ridwan Zen
- Alamat : Ds. Genjor , RT/RW. 010/002, Sugihwaras, Bojonegoro
- Umur : 44 Tahun
- Lama menjadi pelanggan : 2019- sekarang
- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

#### Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?  
jawab :  
untuk kantor ya lumayan bersih mbak, fasilitas e ya lengkap juga. Kipas, air gallon, kursi antre, computer juga ada semua.
2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?  
Jawab :  
Profesional mbak, yo pakek seragam kok, bersih dan rapi juga.

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?  
Jawab :  
Alhamdulillah nek punyaku ya lancar mbak, tapi yo gitu ada saat-saat tidak lancar e, kadang ya pas ada gangguan pipa bocor itu kadang yo mati. Tapi nanti nek sudah nggak bocor to perbaikan e sudah selesai ya normal lagi mbak.
4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?  
Jawab :  
Kadang ya tepat waktu, kadang juga molor sedikit, tapi biasanya dikasih penjelasan. Jadi aku masih bisa maklum karena mereka tetap berusaha kasih info dan perbaikan nggak sampai terlalu lama lewat WA mbak kadang.

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?  
Jawab :

Petugas e ramah mbak, yo sopan juga. Setau saja kalao ada keluhan ya tetep mereka terima dengan baik, misalkan itu yang ngeluh minta segera diperbaiki ya tetep sesegera mungkin petugas e berangkat.

6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Jawab :

Kemarin aku ngeluh airnya kecil banget, ndilalah cuma selang beberapa jam petugasnya udah datang. Cepet kok, langsung dibenahi waktu itu juga. Saya kira bakal lama, eh ndak taunya cepet kok mbak

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?  
Iya sangat aman mba, wong ya semua sudah jelas juga, perusahaanya. Terus ya petugase itu jelas.
8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Jawab :

Ohhhh percaya mbak, soale kan yo setiap ada masalah to keluhan nanti kan yo pasti dikasih jalan keluar e sing enak gitu mbak, dijelaskan semuanya.

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

Jawab :

Ramah mbak, kalau ada keluhan to apa yo petugas e itu sabar. Emm yo memang harus e begitu to mbak, biar kit aini pelanggan bisa nyaman gitu.

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?

Jawab :

Saya merasa petugasnya ngerti kebutuhan warga. Kalau ngomong juga sopan, gampang diajak ngobrol. Waktu itu saya ngomong air kadang ngalirnya pelan, langsung dicatat dan ditindaklanjuti. Nggak cuma didiemin

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

### I. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Ibu Warsini

- Alamat : Ds. Siwalan, RT/RW. 03/002, Sugihwaras, Bojonegoro

- Umur : 50 Tahun

- Lama menjadi pelanggan : 2018- sekarang

- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

#### Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?

Jawab :

*Jereku ya peralatan e kantor wes resik kok, yo nyaman. Enek panggon lungguh e gawe ngenteni, trus enek kipas e bereng.*

(Kalau menurut saya, fasilitas di kantor itu udah bersih kok, nyaman juga. Ada tempat duduk buat nunggu, terus ada kipas angin juga)

2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?

Jawab :

Iyo mbak, professional wong pake seragam petugas e, dadine ketok rapi.

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?

Jawab :

Lancar mbak, wong nek gak metu kui kadang yo pas bengi, to kadang isuk ya wes rodok cilik mbak keluar e.

4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?

Jawab :

Konsisten mbak,

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?

Jawab :

*Pas kui yo aku sambat banyune mati rongdino, aku lapor langsung ning kantor, petugas e yo langsung teko sorene, ngomong e yo apik yo sopan,*

*terus langsung dicek kui meteran e, gak suwi-suwi terus masalah e dibarno.*

(Waktu itu saya ngeluh soal airnya mati dua hari, saya lapor langsung ke kantor. Petugasnya langsung datang sorenya, ngomongnya baik dan sopan, terus langsung dicek meterannya. Ndak pake lama, masalahnya langsung diselesaikan.)

6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Jawab :

Cepet mbak pokok e nek e selama petugas e ora repot tetep di tangani ngunu.

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?

Jawab :

Yo aman mbak, soal e petugas e bekerja sesuai ambek opo nyaman e pelanggan dadine yo pelanggan e ki penak percoyo ngunu.

8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Jawab :

Iya percoyo mbak, angger enek masalah trus ngadu yo tetep enek jalan keluar e mbak.

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

Jawab :

Ramah, yo pokoknya petugas e nyaman o pelanggan ngunu loh mbak. Ada keluhan apay o engko petugas e tetep maringi Solusi sing paling baik tur penak.

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?

Jawab :

Iya mbak, mergo keluhan opo wae tetep ditompo apik ngunu.

## LEMBAR WAWANCARA PENELITIAN

---

### J. Lembar Wawancara untuk Pelanggan Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras

Identitas Responden :

- Nama : Ibu Yatmiwati

- Alamat :Ds.Siwalan,RT/RW.003/002,Sugihwaras, Bojonegoro

- Umur : 49 Tahun

- Lama menjadi pelanggan : 2018- sekarang

- Tanggal Wawancara : Kamis, 04 Juli 2025

#### Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan di kantor Perumda?

Jawab :

Bersih mbak, barang-barang kantor juga lengkap. Kursi, kipas, gallon e yo ada. Nek antri- antri ki tetep enak ngunu mbak, nggak usah berdiri ngunu.

2. Apakah menurut Anda tampilan dan kelengkapan petugas pelayanan cukup profesional?

Jawab :

Professional mbak, wong ngganggu seragam nggunuku yo rapi ngunu.

#### Dimensi Reliability (Keandalan)

3. Apakah air dari Perumda Tirta Buana mengalir lancar setiap hari?

Jawab :

Bendino banyune yo lancar terus, tapi kadang nek bengi-bengi metune rondok cilik, paling yo mergo akeh sing nganggo. Tapi jek iso ditampung, gak sampe trus gak metu blas ngunu”

(Sehari-hari airnya jalan terus, lancar. Cuma kadang kalau malam-malam tekanannya agak kecil, mungkin karena banyak yang pakai. Tapi ya masih bisa ditampung, ndak sampai nggak keluar sama sekali.)

4. Apakah perusahaan konsisten dalam memberikan layanan sesuai janji?

Jawab :

Iyo mbak, sesuai janji.

#### Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

5. Bagaimana tanggapan petugas saat Anda menyampaikan keluhan?

Jawab :

Tanggapan e petugas ya gitu, ramah, sopan, yowes pokok e terbaik kanggo pelanggan e mbak.

6. Seberapa cepat keluhan Anda ditangani?

Jawab :

Cepet mbak, langsung kok nek nangani

#### Dimensi Assurance (Jaminan)

7. Apakah Anda merasa aman menggunakan layanan Perumda Tirta Buana?

Jawab :

Iyo, aku yo ngroso aman, petugas e ki sopan-sopan, nganggo seragam podonan, terus neek ndandani opo-opo ki yo enek omong e disek, banyune resik bereng i, makane aku yo tenang nek nggawe banyu perumda.

(Iya, saya ngerasa aman kok. Petugasnya sopan-sopan, pakai seragam, terus kalo mau benerin apa-apa ya ngomong dulu. Airnya juga bersih, jadi saya ya tenang makai air dari Perumda.)

8. Apakah Anda percaya bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah layanan?

Jawab :

Iya, percaya kok mbak. Wong petugasnya nek ditelpon langsung tau caranya ngatasi. Pas pipaku bocor, langsung didandani dan dijelasno apa kerusakane. Jadi saya yakin petugasnya paham tugas e mbak

#### Dimensi Empathy (Empati)

9. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dan memahami kebutuhan Anda?

Jawab :

Iyo mbak ramah yo pokoknya semua keluhan e diusahakan diselesaikan pokok e pelanggan nyaman ngunu

10. Apakah Anda merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan atau masukan?

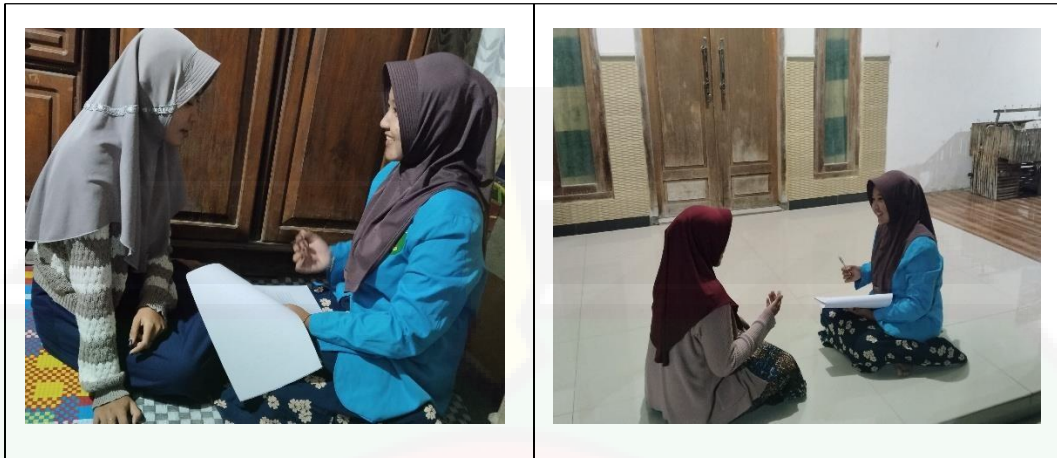
Jawab :

Iya to mbak, pokok e petuggas kui bekerja sesuai roso nyaman e pelanggan ngunu loh mbak

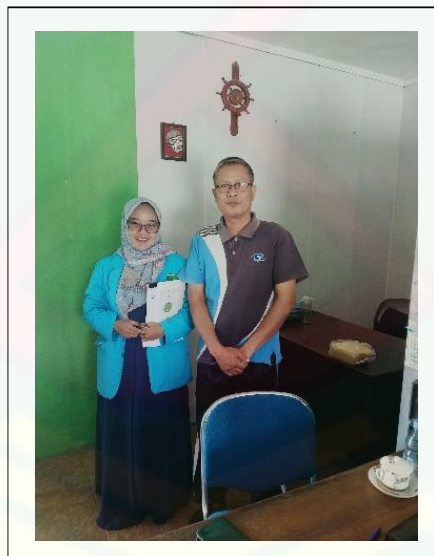
*Lampiran 4 Dokumentasi*

**Wawancara dengan pelanggan  
PERUMDA air minum Tirta Buana di  
IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro**





**Wawancara dengan pegawai PERUMDA  
air minum Tirta Buana di IKK  
Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro**



## Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : 'AINUZZUHRO  
 NIM : 21010083  
 Tahun Angkatan : 2021  
 Jurusan/Prodi : Manajemen  
 Semester : VII (DELAPAN)  
 Judul Skripsi : PENGARUH ~~MANAJEMEN~~ KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANCONG PERUMDA TIRTA BUANA IKA SUEHWARAS : STUDI KASUS DI DESA SIWALAN.

Dosen Pembimbing : 1. Drs. Suprpto, MM  
 2. Latifah Anom, SE., MM

| REKOMENDASI |         |                |             |         |                   |       |
|-------------|---------|----------------|-------------|---------|-------------------|-------|
| No.         | Tanggal | Pembimbing 1   | Paraf       | Tanggal | Pembimbing 2      | Paraf |
| 1.          | 17/4    | Jurnal 1 Doc   | [Signature] | 22/4/25 | Latar belakang    | Anom  |
| 2.          | 19/5    | Bab 1-3 Revisi | [Signature] | 28/4/25 | Latar belakang    | Anom  |
| 3.          | 20/5    | Bab 1-3 Revisi | [Signature] | 10/5/25 | Kajian Teori      | Anom  |
| 4.          | 20/5    | Bab 1-3 Revisi | [Signature] | 15/5/25 | Metode            | Anom  |
| 5.          | 20/5    | Bab 1-3 Revisi | [Signature] | 19/5/25 | ACC seminar       | Anom  |
| 6.          | 21/7    | Bab 1-5 Revisi | [Signature] | 17/7/25 | Revisi Lembar     | Anom  |
| 7.          | 21/7    | Bab 1-5 Revisi | [Signature] | 17/7/25 | Hasil penelitian  | Anom  |
| 8.          | 23/7    | Bab 1-5 Revisi | [Signature] | 17/7/25 | Wawancara         | Anom  |
| 9.          | 23/7    | Bab 1-5 Revisi | [Signature] | 21/7/25 | ACC ujian skripsi | Anom  |
| 10.         |         |                |             |         |                   |       |
| 11.         |         |                |             |         |                   |       |
| 12.         |         |                |             |         |                   |       |
| 13.         |         |                |             |         |                   |       |
| 14.         |         |                |             |         |                   |       |
| 15.         |         |                |             |         |                   |       |
| 16.         |         |                |             |         |                   |       |
| 17.         |         |                |             |         |                   |       |
| 18.         |         |                |             |         |                   |       |

Bojonegoro, ..... Juli 2025  
 STIE Cendekia Bojonegoro  
 Ka. Prodi Manajemen  
 Anom  
 Latifah Anom, SE., MM  
 NUPTK. 4834751652230152

*Lampiran 6 Surat Balasan Instansi Penelitian*

**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
TIRTA BUANA  
KABUPATEN BOJONEGORO**

Jl. Rajekwesi No. 11 Bojonegoro  
Website: <http://www.pdambjn.co.id>

Telp/Fax. (0353) 881253/885253  
e-mail : [pdambjn@pdambjn.co.id](mailto:pdambjn@pdambjn.co.id)

Nomor : 412.501 / 1712 / VIII / 2025  
Lamp : -  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Bojonegoro, 27 Agustus 2025  
Kepada,  
Yth. Ketua Program Studi  
Manajemen Sekolah Tinggi  
Ilmu Ekonomi Cendekia  
Bojonegoro  
di-  
**BOJONEGORO**

Menindak lanjuti surat Saudara Nomor :  
Q6.301/073.089/VIII/2025 Perihal Permohonan Izin Penelitian saudara  
tertanggal 19 Agustus 2025 mengenai rencana penelitian dengan judul  
“Analisis kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan  
di Perumda Tirta Buana IKK Sugihwaras Kabupaten Bojonegoro”,  
Bersama ini kami menyampaikan bahwa permohonan izin penelitian  
tersebut dapat kami terima dan disetujui.

| NO | NAMA      | NIM      | Prodi     |
|----|-----------|----------|-----------|
| 1. | Ainuzuhro | 21010083 | Manajemen |

Saudara dipersilakan melaksanakan penelitian di **Perumda Air Minum Tirta Buana Kab. Bojonegoro IKK Sugihwaras.** dengan tetap mematuhi aturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan instansi kami.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Bagian Umum dan Keuangan  
Perumda Air Minum Tirta Buana  
Kabupaten Bojonegoro

