

---

**ANALISIS LAYANAN KONSUMEN DI PDAM TIRTA DARMA  
KABUPATEN REJANG LEBONG**

Pefriyadi  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup  
pefriyadi@iaincurup.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of service to consumers at PDAM Tirta Darma, Rejang Lebong Regency. The research method used in this study is a qualitative method. Data collection techniques in this study were carried out through observation, interviews and documentation. While the main sources of information in this study are consumers from PDAM Tirta Darma, Rejang Lebong Regency. The results of this study are consumers who use the services of products and services from PDAM Tirta Darma, Rejang Lebong Regency, returning 13,000 customers, service facilities are very adequate, good form of service, as well as responsive, solutional and accommodating services. So that the services provided by PDAM Tirta Darma, Rejang Lebong Regency to consumers are very good. The weakness in this study lies in the questioning activity, many of the answers given by the resource persons are not in accordance with the existing questions. The results of the research become a source of information for readers, consumers and employees at PDAM Tirta Darma, Rejang Lebong Regency, and can be a reference for other research. In this study, readers are expected to know what services are available at PDAM Tirta Darma, Rejang Lebong Regency, among others, oral services, written services and services in the form of actions.*

**Keywords:** *Service, Consumer, PDAM, Rejang Lebong Regency*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat layanan terhadap konsumen di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah konsumen dari PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong. Hasil dari penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan layanan produk beserta jasa dari PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong berjumlah 13.000 pelanggan, fasilitas pelayanan sangat memadai, bentuk pelayanan yang baik, serta cara pelayanan yang responsif, solusional dan akomodatif. Sehingga pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong kepada konsumen sangat baik. Kelemahan pada penelitian ini terletak pada kegiatan tanya jawab, banyak jawaban yang diberikan oleh nara sumber tidak sesuai dengan pertanyaan yang ada. Hasil penelitian menjadi sumber informasi bagi pembaca, konsumen dan para pegawai di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong, serta bisa menjadi referensi untuk penelitian lainnya. Di dalam penelitian ini diharapkan pembaca mengetahui layanan apa saja yang terdapat di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong, antara lain, layanan secara lisan, layanan dalam bentuk tertulis dan layanan dalam bentuk perbuatan/tindakan.

**Kata Kunci :** *Layanan, Konsumen, PDAM, Kabupaten Rejang Lebong*

---

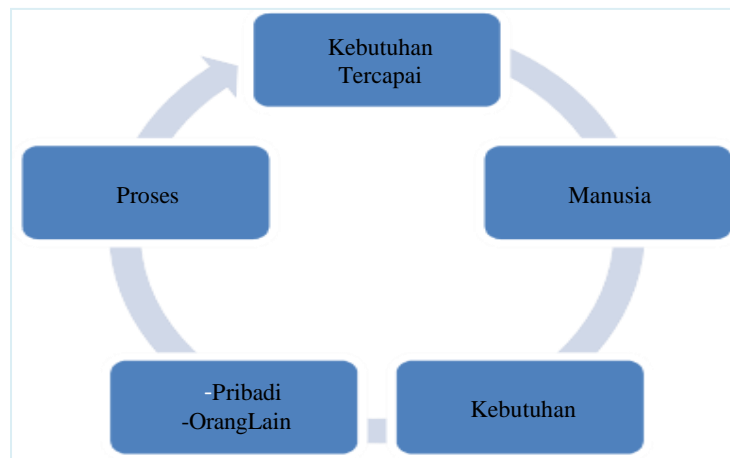
## PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia pada umumnya sudah sejak lama dapat merasakan air bersih yang banyak dan melimpah, hal ini dikarenakan Negara Indonesia yang terletak disepanjang wilayah khatulistiwa dengan curah hujan yang cukup tinggi, namun saat ini banyak yang tidak menyadari bahwa negara Indonesia sudah menjadi bagian dari salah satu negara yang sedang mengalami krisis ketersediaan air minum. Semakin parahny kerusakan hutan akibat penebangan liar dan alih fungsi lahan serta meluasnya daerah sepanjang aliran sungai yang tidak terkendali menyebabkan kemampuan menyerap, menyimpan dan melepaskan air menjadi sangat rendah. Frekuensi banjir pada musim hujan dan kemarau panjang di musim kemarau merupakan indikator yang sangat nyata. Selain itu, meningkatnya jumlah penduduk yang tidak terkendali dan menyusutnya lahan untuk menampung air merupakan ancaman serius bagi ketersediaan air minum bagi masyarakat di masa depan. Salah satu bentuk kebutuhan dasar kehidupan sehari-hari yang sangat besar manfaatnya bagi kehidupan adalah kebutuhan terhadap air, selain itu air jugaberperan penting dalam mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Adanya air bersih yang memadai akan meningkatkan pertumbuhan di sektor pembangunan masyarakat. Berbagai jenis program dan fasilitas pelayanan yang telah dilaksanakan dan dikembangkan oleh PDAM baik di perkotaan maupun di perdesaan memiliki tujuan akhir yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat untuk memperoleh suplai air bersih, sehat dan aman, memadai untuk kebutuhan rumah tangga dan juga untuk menunjang pembangunan ekonomi dan tingkat kesehatan masyarakat Untuk saat ini, fasilitas pelayanan yang umumnya diberikan oleh PDAM kepada masyarakat antara lain pemasangan baru, perbaikan, pembayaran tagihan dan lain-lain.

Kebiasaan dalam bertemu dan berkumpul merupakan gambaran manusia baik sebagai makhluk individu maupun makhluk sosial, sehingga kecenderungan untuk membentuk berbagai kelompok sangat tinggi di dalam kehidupan. Pengelompokan ini secara sadar diwujudkan dan dikelola dengan tujuan untuk memenuhi keinginan bersama guna memulihkan kondisi yang masih dianggap belum sempurna, sehingga terbentuklah berbagai macam organisasi atau instansi seperti PDAM. Organisasi merupakan sekelompok orang yang bersatu padu dalam kerjasama yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan dan manusia sebagai bagian mutlakny mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan dan menjalankan misi kerja untuk menciptakan proses manajemen di dalamnya (Moeheriono, 2014). Mengatur, Menggerakkan dan Mengawasi secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama, dengan kata lain setiap pegawai yang ada tidak hanya harus terlibat dalam kegiatan tertentu, tetapi juga harus terlibat dalam kegiatan yang mencerminkan penerapan keterampilan dan pengetahuan mereka tentang pemberian layanan terhadap konsumen. Bentuk pelayanan prima yang dapat diberikan kepada konsumen pada suatu instansi, misalnya di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong merupakan langkah yang sangat baik untuk beberapa masalah yang sangat sering dihadapi seperti adanya keluhan yang bersumber pada masalah teknis serta pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga tercapai harapan dalam tujuan yang telah ditetapkan yaitu kepuasan pelayanan terhadap konsumen. Oleh karena itu, pada penelitian ini ingin diketahui bagaimana pelayanan terhadap konsumen di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong.

## LANDASAN TEORI

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh otoritas publik baik di Pusat, di Daerah, di perusahaan-perusahaan BUMN, maupun di perusahaan-perusahaan dengan partisipasi daerah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEMENPAN No.81 Tahun 1993). Suatu layanan bisa dikatakan bermanfaat jika didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan (Supranto, 2016). Menurut Moenir (2015) “Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung”. Proses pelayanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar1**  
**Proses Pelayanan**

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2016) Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan dan kesesuaiannya dengan harapan konsumen. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2016) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak diterjemahkan ke dalam properti apapun.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, pelayanan dan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kualitas dari setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pemilik jasa kepada konsumen, kegiatan tersebut secara substansial tidak berwujud dan tidak melibatkan atribusi kepemilikan apapun terhadap konsumen, tetapi dapat menimbulkan kepuasan yang lebih besar.

Konsumen adalah orang yang menggunakan produk berupa barang atau jasa yang dipasarkan (Dewi & Ridho, 2013). Menurut Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) Konsumen adalah setiap orang pemakai produk berupa barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dapat dibedakan menjadi dua, yaitu konsumen pribadi dan organisasi, konsumen pribadi adalah individu yang membeli produk berupa barang atau jasa untuk digunakan sendiri, untuk keperluan rumah tangga atau untuk keluarga dan teman, sedangkan konsumen organisasi adalah bisnis atau lembaga, instansi pemerintah, lembaga nirlaba atau lainnya yang membeli barang, jasa, dan peralatan lain yang diperlukan untuk menggerakkan organisasi.

Menurut Kotler & Keller (2016) Kepuasan konsumen merupakan bentuk perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Hasan (2014) Rasa puas dan tidak puas merupakan hasil evaluasi setelah pembelian, dimana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melebihi dari harapan konsumen, dan rasa ketidakpuasan terjadi ketika hasil tidak sesuai dengan harapan. Menurut Permana & Djatmiko (2018) Kepuasan konsumen merupakan ringkasan dari pelbagai intensitas respon efektif yang berasal dari waktu dan memiliki durasi yang terbatas serta ditujukan bagi aspek penting dalam konsumsi suatu produk.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dan kepuasan konsumen saling berpengaruh. Sebagaimana Nurbaya (2016) dalam temuan penelitiannya menyatakan bahwa korelasi kualitas pelayanan dan unit pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan. Sama halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwanti (2014) bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) pada pelayanan yang didapatkan dengan yang diharapkan oleh konsumen.

## METODOLOGI

Sebagai sebuah karya ilmiah tidak lepas dari penggunaan metode. Secara umum, metode penelitian atau metode ilmiah adalah suatu prosedur atau langkah untuk memperoleh pengetahuan ilmiah. Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang telah dilaksanakan pada bulan Desember 2021. Kegiatan penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong. Menurut Tohirin (2013) “Bentuk penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupaya untuk dapat membangun pandangan orang yang dikaji secara rinci serta dapat disusun dengan kata-kata, atau dalam bentuk gambaran holistik (menyeluruh serta mendalam) dan rumit”. Sumber data penelitian menggunakan data primer hasil wawancara dengan konsumen yang menggunakan layanan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong, serta skunder dalam penelitian ini berupa data-data pendukung lainnya, baik berupa buku-buku, software, maupun sumber internet. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- (1) Observasi dilakukan dengan cara pengamatan partisipasi yaitu pengamatan dalam interaksi dengan yang diamati (konsumen). Selama kegiatan observasi berlangsung fokus menjadi berkembang. Pengkaji melakukan observasi secara bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan penilaian kemudian mengambil kesimpulan.
- (2) Wawancara (*Interview*) teknik wawancara merupakan metode pengambilan data dengan cara pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab antara pengkaji dengan subyek atau responden dalam suatu topik tertentu. Didalam proses penelitian ini, pengkaji menggunakan teknik wawancara semiterstruktur, pengkaji dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang narasumber dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Wawancara digunakan oleh pengkaji untuk memperoleh informasi langsung mengenai pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong kepada konsumen. Langkah-langkah pengumpulan data dalam wawancara penelitian ini seperti : membuat kisi-kisi pedoman wawancara dan menentukan waktu dan tempat wawancara yang telah disepakati oleh narasumber, untuk waktu wawancara tidak ada ketetapan waktu khusus dikarenakan hampir seluruh masyarakat di kabupaten rejang lebong adalah pelanggan di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong, jadi dapat

dilaksanakan kapan saja dan dimana saja selama penelitian di bulan Desember 2021 serta Memberikan pertanyaan langsung kepada konsumen PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong yang menjadi sumber data dalam penelitian yang akan dilaksanakan.

**Tabel 1**  
**Kisi-kisi Pedoman Wawancara**

Fokus Penelitian	Pertanyaan wawancara	Jawaban Pertanyaan	Informan
Analisis Layanan Terhadap Konsumen (PDAM)	a. Jumlah Karyawan	Jumlah karyawan di PDAM sudah cukup ideal untuk mendukung layanan yang diberikan kepada konsumen dan harusnya tidak ada lagi kendala pada layanan yang diberikan, misalnya untuk jenis keluhan yang ada.	Adhy Suparman
	b. Fasilitas Pelayanan	Fasilitas yang dimiliki oleh PDAM sudah lengkap, tinggal pemanfaatannya lebih dioptimalkan lagi.	Melly Anggraini
	c. Bentuk Pelayanan	Semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM sudah bagus dan mendukung kepentingan konsumen.	Anwar Saputra
	d. Cara Pelayanan	Hampir semua karyawan PDAM sangat baik dan dapat memberikan solusi untuk setiap permasalahan yang ada.	Marwansyah

Model analisis data yaitu dengan cara : (1) mereduksi data (*Reduction*) adapun kegiatan yang dilakukan antara lain, merangkum hasil percakapan, memilih hal-hal yang bersifat pokok dari percakapan, memfokuskan tujuan percakapan pada hal yang penting, mencari tema dan pola dari hasil percakapan. (2) Menyajikan Data (*Display*), Di dalam penyajian data umumnya dilakukan dalam bentuk kalimat dengan uraian singkat, menampilkan bagan, menjelaskan adanya hubungan antar kategori melalui *Flowchart* atau sejenisnya, serta yang paling banyak ditampilkan adalah dengan teks yang bersifat narasi. (3) Mengambil Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang ada di dalam penelitian kualitatif ini mungkin bisa menjawab rumusan masalah tetapi bisa juga tidak. Rumusan masalah yang ada saat ini bersifat sementara dan dapat berkembang setelah diadakannya penelitian lebih lanjut di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, Hipotesis atau teori. Kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti-bukti yang valid dan konsisten saat pengumpulan data di lapangan inilah yang merupakan kesimpulan kredibel atau dapat dipertanggungjawabkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber data yang diolah dalam penelitian ini bersumber langsung dari konsumen PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong sebagai penerima layanan :

### 1. Jumlah Karyawan

Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi

yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Hasibuan dalam Karimah, 2012). Jumlah karyawan disebuah perusahaan sangat berpengaruh terhadap tingkat pelayanan konsumen. Jumlah karyawan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong menurut klarifikasi umur dan jenis kelamin.

**Tabel 2**  
**Jumlah Karyawan Menurut Klasifikasi Tingkat Umur**

Usia	Jumlah
20- 35 Tahun	53
35-55 Tahun	39
Jumlah	92

Sumber : PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong

**Tabel 3**  
**Jumlah Karyawan Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	66
Wanita	26
Jumlah	92

Sumber : PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong

## 2. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan (Zakiah, 2012). Adapun fasilitas pelayanan yang terdapat di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong antara lain : Meja informasi, tempat atau loket pembayaran tagihan, tempat untuk pembayaran tagihan yang menunggak lebih dari tiga bulan dan *Call Center*

## 3. Bentuk Pelayanan

Berdasarkan bentuknya, kegiatan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong kepada konsumen dapat dikategorikan kedalam tiga bentuk, yakni: (1) Pelayanan lisan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong menyediakan layanan *call center* (2) Pelayanan tertulis layanan dalam bentuk tulisan biasanya disampaikan dalam bentuk surat pemberitahuan (3) Pelayanan dengan perbuatan/tindakan layanan dengan perbuatan/tindakan dilakukan oleh petugas PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong

## 4. Cara Pelayanan:

Ada beberapa cara dalam pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong kepada konsumen, antara lain : (1) Responsif menanggapi dengan baik setiap keluhan ataupun pertanyaan dari setiap konsumen (2) Solusional menawarkan solusi dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. (3) Akomodatif memenuhi setiap permintaan layanan yang dibutuhkan konsumen sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong kepada konsumen dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif. Dalam

menjalankan aktifitasnya, PDAM memberikan layanan terbaik kepada konsumen yang telah memenuhi berbagai aspek kebutuhan diantaranya : (1) Jumlah karyawan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong yang sangat memadai untuk melayani konsumen. (2) Berdasarkan bentuknya pelayanan dapat dikategorikan dalam 3 (tiga) bentuk yakni: (a) Pelayanan lisan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong menyediakan layanan *Call Center* dengan tujuan agar konsumen dapat menyampaikan permintaan layanan secara langsung serta pihak PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong dapat menanggapi dengan cepat. (b) Pelayanan tertulis biasanya disampaikan dalam bentuk surat pemberitahuan kepada konsumen dalam berbagai hal seperti peringatan tunggakan tagihan dan peringatan untuk melakukan pencabutan *water meter* pelanggan dengan tunggakan lebih dari 3 (tiga) bulan. (c) Pelayanan dengan perbuatan / tindakan dilakukan oleh petugas PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong seperti melakukan pemasangan sambungan *water meter* bagi konsumen baru atau pemasangan kembali melakukan perbaikan terhadap kerusakan sambungan pipa air dan kerusakan lainnya.

Adapun fasilitas pelayanan yang terdapat di PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong antara lain (1) Meja informasi, digunakan untuk melayani konsumen yang membutuhkan berbagai informasi atau layanan yang disediakan oleh pihak PDAM. (2) Tempat atau loket pembayaran tagihan pemakaian air dilengkapi dengan antrian bagi konsumen dengan pembayaran normal atau tidak menunggak. (3) Tempat khusus yang digunakan untuk pembayaran tagihan yang menunggak lebih dari 3 (tiga) bulan. (4) *Call Center* (PDAM) Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong No.Telp. (0732 - 21532) disediakan dengan tujuan dapat melayani berbagai kebutuhan konsumen berupa keluhan dan lainnya. Adapun cara pelayanan antara lain : (a) Responsif, merupakan bentuk sikap dari para karyawan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong yaitu penuh kesadaran akan tugas yang wajib dilakukan dengan penuh kesungguhan, misalnya dalam hal menanggapi keluhan dari para konsumen serta *action* yang cepat dalam penanganan. (b) Solusional, para karyawan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong selalu memberikan solusi terbaik untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. (c) Akomodatif, para karyawan PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong selalu berupaya untuk memenuhi setiap permintaan layanan yang dibutuhkan konsumen sesuai dengan prosedur yang ada.

## SIMPULAN

Setelah mendapatkan hasil penelitian dan membuat pembahasan, secara garis besar PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong telah menyediakan berbagai macam fasilitas pelayanan, dengan bentuk pelayanan dan cara pelayanan yang sangat baik bagi konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa semua bagian pelayanan yang dimiliki oleh PDAM Tirta Darma Kabupaten Rejang Lebong kepada konsumen adalah sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Riyanto, B. (2012). *Dasar-Dasar Pembelanjaan, Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE.
- Daradjat, Z. (2012). *Ilmu Pendidikan Islam, Cet. X*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fadila, D., Ridho., & Sari, L. Z. (2013). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for

- Academic Publishing Service).
- Karimah, E. K. (2012). *Pengaruh Stres dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Tiga direktorat Operasional PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- Moehiono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Moenir, H.A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurbaya, S. (2016). *Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II PDAM Kota Makassar. Repository Unhas, 20294*.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Permana, H. & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20 (2), 64–78.
- Purwanti, N.P.N. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar. *Ejournal Undiksha*, 1763.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tohirin. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widoyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

**Dokumen**

Undang-Undang KEMENPAN No.81 Tahun 1993.

Undang - Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No.8 Tahun 1999.