PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHANTERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

MUHAMMAD GHIFARI AKMAL

B1021191139

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

SKRIPSI OLEH:

MUHAMMAD GHIFARI AKMAL
NIM: B1021191139

Skripsi Diajukan Sebagai Salah
Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Muhammad Ghifari Akmal
NIM	:	B1021191139
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Citra Perumda Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis UniversitasTanjungpura Tahun 2019 (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjaditanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan gelar kesarjanaan diUniversitas Tanjungpura.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 30 Januari 2025

Muhammad Ghifari Akmal

NIM.B1021191139

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Muhammad Ghifari Akmal
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Tanggal Ujian	:

Judul Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakandengan benar.

Pontianak, 30 Januari 2023

Muhammad Ghifari Akmal

NIM.B1021191139

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Penanggung Jawab Yuridis
Muhammad Ghifari Akmal
B1021191139

Nama	: Muhammad Ghifari Akmal
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Tanggal Ujian Skripsi dan Komprehensif	: 30 Januari 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing 1	Syahbandi, S.E., M.M. NIP. 198004232005011001		
2.	Pembimbing 2	Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si. NIP. 197407251998022001		
3.	Penguji 1	Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. NIP. 198502072006042001		
4.	Penguji 2	Hasanudin, S.E., M.M. NIP. 198004232005011001		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syaratdan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M.

NIP. 199205082019031006

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Citra Perumda Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya**". Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unviersitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa skripsi dan penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun material. Sehingga, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Wenny, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Bapak Syahbandi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan pembimbing Skripsi yang sudah memberikan ilmu, bimbingan akademik dan penasehat selama menempuh masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Ibu Dr. Erna Listiana S.E., M.Si yang telah membimbing penulis untuk menyempurnakan dari hasil penelitian ini selama proses pengerjaan teknis dalam

skripsi.

8. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. dan Bapak Hasanudin, S.E., M.M. selaku dosen penguji bagi penulis dalam menunjukkan hasil penelitian penulis untuk dapat diujikan.
9. Orang tua tercinta yang telah banyak memberikan nasehat, motivasi, dan semangat selama penulis menjalani Pendidikan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
10. Kakak, adik, serta abang yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman dan semua pihak yang banyak membantu dari awal perkuliahan hingga akhir penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, serta banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun pembahasan materi. Sehingga, kritik dan saran yang membangun sangat penulis nantikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak dan menjadi bahan masukan yang berguna dalam dunia pendidikan.

Pontianak, 30 Januari 2025

Muhammad Ghifari Akmal
NIM.B1021191139

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

ABSTRAK

Oleh:

Muhammad Ghifari Akmal

B1021191139

Penelitian ini bertujuan dalam menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Perumda Air Minum Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya. Sampel penelitian terdiri dari 64 responden yang memenuhi kriteria: berdomisili di wilayah Kubu Raya, berusia minimal 20 tahun, telah menjadi pelanggan selama minimal 3 tahun, dan pernah mengajukan keluhan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur linear berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, Kepuasan Pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan respons yang cepat dalam penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta citra perusahaan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan, Citra PDAM*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINT HANDLING ON CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMAGE OF PERUMDA TIRTA RAYA DRINKING WATER KUBU RAYA DISTRICT

ABSTRACT

By:

Muhammad Ghifari Akmal

B1021191139

This study aims to analyze the effect of Service Quality and Complaint Handling on Customer Satisfaction and Company Image of Perumda Air Minum Tirta Raya in Kubu Raya Regency. The research sample consisted of 64 respondents who met the criteria: domiciled in the Kubu Raya area, aged at least 20 years, had been a customer for at least 3 years, and had filed a complaint within the last 2 years. The data analysis method used is multiple linear regression with the help of SPSS software. The results showed that Service Quality and Complaint Handling have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. In addition, Customer Satisfaction also has a positive and significant influence on Company Image. These findings indicate the importance of improving service quality and rapid response in complaint handling to improve customer satisfaction as well as company image.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction, PDAM Image*

RINGKASAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAYA KABUPATEN KUBU RAYA

1. Latar Belakang

Masalah kualitas layanan dan penanganan keluhan air bersih oleh Perumda Air Minum menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan, terutama di Kabupaten Kubu Raya dan wilayah lainnya di Indonesia. Tren pengaduan terkait air tidak mengalir dan pipa bocor menunjukkan frekuensi meningkat di bulan-bulan tertentu, menuntut perbaikan infrastruktur serta kecepatan respon dalam penanganan keluhan. Studi-studi terdahulu juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, ketersediaan informasi dan akses layanan berbasis online dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penggunaan inovasi layanan serta akses informasi yang lebih baik dinilai efektif dalam memperbaiki citra perusahaan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, meskipun tantangan masih ada pada aspek tanggapan keluhan dan keandalan layanan yang perlu diperkuat.

2. Permasalahan

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
2. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Citra PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
4. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap Citra PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Citra PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Citra PDAM Kabupaten

Kubu Raya melalui kepuasan pelanggan?

7. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap Citra PDAM Kabupaten Kubu Raya melalui kepuasan pelanggan?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raya terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan Perumda Air Minum Tirta Raya terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya terhadap citra Perumda Air Minum Tirta Raya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap citra Perumda Air Minum Tirta Raya.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra Perumda Air Minum Tirta Raya.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap Citra PDAM melalui kepuasan pelanggan.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung penanganan keluhan terhadap Citra PDAM melalui kepuasan pelanggan.

4. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan analisis analisis jalur linear berganda yang diolah dengan software SPSS untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Citra Perusahaan. Sampel terdiri dari 64 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu berdomisili di Kubu Raya, berusia minimal 20 tahun dan telah menjadi pelanggan Perumda Air Minum Tirta Raya selama minimal 3 tahun, dan pernah mengajukan keluhan dalam dua tahun terakhir. Metode ini bertujuan dalam memperoleh pemahaman mendalam mengenai hubungan variabel yang signifikan dalam konteks layanan dan citra perusahaan.

5. Hasil dan Pembahasan

1. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.25 diperoleh nilai koefisien beta untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,490 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 1 diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Raya.
2. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.25 diperoleh nilai koefisien beta untuk penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,438 dengan nilai signifikasi sebesar 0,001, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 2 diterima yang artinya variabel penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Raya.
3. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.26 diperoleh nilai koefisien beta untuk kualitas pelayanan terhadap citra PDAM sebesar 0,516 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 3 diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra PDAM Tirta Raya.
4. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.26 diperoleh nilai koefisien beta untuk penanganan keluhan terhadap citra PDAM sebesar 0,669 dengan nilai signifikasi sebesar 0,003, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 4 diterima yang artinya variabel penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap citra PDAM Tirta Raya.
5. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.26 diperoleh nilai koefisien beta untuk kepuasan pelanggan terhadap citra PDAM sebesar 0,395 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 5 diterima yang artinya variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap citra PDAM Tirta Raya.
6. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.26 diperoleh nilai koefisien beta untuk kualitas pelayanan terhadap citra PDAM melalui kepuasan pelanggan sebesar 3,356 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000, dimana nilai

tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 6 diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra PDAM Tirta Raya melalui kepuasan pelanggan.

7. Berdasarkan hasil uji Jalur (*Path Analysis*) pada Tabel 4.26 diperoleh nilai koefisien beta untuk penanganan keluhan terhadap citra PDAM melalui kepuasan pelanggan sebesar 2,842 dengan nilai signifikasi sebesar 0,004, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis 7 diterima yang artinya variabel penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap citra PDAM Tirta Raya melalui kepuasan pelanggan.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Perusahaan dapat melakukan prioritas peningkatkan kualitas pelayanan melalui pertambahan pelayanan di semua aspek seperti kecepatan layanan, keandalan air dan keramahan dari tenaga kerja atau staff.
2. Perusahaan dapat memberikan sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif dalam meluaskan tanganan keluhan pelanggan secara cepat, tepat dan memuaskan dan memiliki sistem yang adil dan optimal.
3. Perusahaan dapat lebih mengkomunikasikan informasi baik kepada publik dalam upaya Perumda meningkatkan penanganan keluuhan ataupun hal ini dapat mendorong citra perusahaan yang positif.
4. Perusahaan dapat melakukan pantauan dan evaluasi berkala dalam penyempurnaan strategi efektif dan program peningkatan yang dilakukan agar lebih sesuai dari program yang dilakukan.

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI XII
DAFTAR TABEL XV
DAFTAR GAMBAR XXVI
DAFTAR LAMPIRAN XXVIII

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.2.1 Pernyataan Masalah 9
1.2.2 Pertanyaan Penelitian 10
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kontribusi Penelitian 11
1.4.1 Kontribusi Teoritis 11
1.4.2 Kontribusi Praktis 11
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Landasan Teori 14
2.1.2 Penanganan Keluhan 13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan 22
2.1.4 Citra Perusahaan 27
2.2 Kajian Empiris 29
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 37
2.3.2 Hubungan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan 38
2.3.3 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan 39
2.3.4 Hubungan Penanganan Keluhan Terhadap Citra Perusahaan 40
2.3.5 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan 40

BAB III METODELOGI PENELITIAN 42
3.1 Bentuk Penelitian 44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 44
3.3 Data Penelitian 44
3.3.1 Data Primer 44
3.3.2 Data sekunder 44

3.4 Metode Pengumpulan Data.....45
3.4.1. Penggunaan Kuesioner.....45
3.4.2 Studi Literatur 45
3.5. Populasi dan Sampel.....46
3.5.1. Populasi.....46
3.5.2. Sampel 46
3.6. Variabel Penelitian.....53
3.7. Uji Instrumen.....55
3.8. Teknik Analisis Data 56
3.9. Pengujian Hipotesis 59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Hasil Penelitian.....62
4.1.1 Karakteristik Responden.....62
4.1.2 Ringkasan Deskripsi Variabel.....67
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian 74
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....76
4.1.5 Uji Hipotesis 79
4.2 Pembahasan 85
4.2.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Raya Kubu Raya.....89
4.2.2 Penanganan Keluhan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Raya Kubu Raya.....90
4.2.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan PDAM Tirta Raya Kubu Raya.....91
4.2.4 Penanganan Keluhan Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan PDAM Tirta Raya Kubu Raya.....92
4.2.5 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Perusahaan PDAM Tirta Raya Kubu Raya 93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....95
5.1 Kesimpulan 96
5.2 Saran 110

DAFTAR PUSTAKA.....112

LAMPIRAN 104

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Raya Kab. Kubu Raya 2
Tabel 2.1 Studi Temuan Empiris 30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 46
Tabel 3.2 Interpretasi Hasil Standar Deviasi 53
Tabel 4.1 Klasifikasi Usia Pelanggan PDAM Tirta Raya..... 60
Tabel 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin Pelanggan PDAM Tirta Raya 61
Tabel 4.3 Klasifikasi Pendidikan Pelanggan PDAM Tirta Raya 61
Tabel 4.4 Klasifikasi Pekerjaan Pelanggan PDAM Tirta Raya 62
Tabel 4.5 Klasifikasi Pendapatan per Bulan Pelanggan PDAM Tirta Raya 63
Tabel 4.6 Klasifikasi Masa Langganan Pelanggan PDAM Tirta Raya..... 64
Tabel 4.7 Klasifikasi Frekuensi Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Raya..... 64
Tabel 4.8 Klasifikasi Permasahalan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Raya 65
Tabel 4.9 Klasifikasi Penyampaian Media Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Raya 66
Tabel 4.10 Lama Menjadi Konsumen..... 69
Tabel 4.11 Frekuensi Keluhan 69
Tabel 4.12 Hal Yang Menjadi Keluhan Pelanggan..... 70
Tabel 4.13 Media yang digunakan Responden Untuk Menyampaikan Keluhan70
Tabel 4.14 Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan 72
Tabel 4.15 Jawaban Responden Atas Penanganan Keluhan..... 73
Tabel 4.16 Jawaban Responden Atas Kepuasan Pelanggan 75
Tabel 4.17 Jawaban Responden Atas Citra Pelanggan 77
Tabel 4.18 Nilai Uji Validitas Variabel 79
Tabel 4.19 Nilai Uji Reliabilitas Variabel 80
Tabel 4.20 Nilai Uji Normalitas Pertama 81
Tabel 4.21 Nilai Uji Normalitas Kedua 81
Tabel 4.22 Nilai Uji Multikolinearitas Pertama..... 82
Tabel 4.23 Nilai Uji Multikolinearitas Kedua 83
Tabel 4.24 Nilai Uji Linearitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 85
Tabel 4.25 Nilai Uji Linearitas Penanganan KeluhanTerhadap Kepuasan Pelanggan..... 85
Tabel 4.26 Nilai Uji Linearitas Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan 86
Tabel 4.27 Nilai Uji Linearitas Penanganan Keluhan Terhadap Citra Perusahaan 86
Tabel 4.28 Nilai Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan 87
Tabel 4.29 Nilai Uji Heteroskedastisitas Jalur Pertama..... 87

Tabel 4.30 Nilai Uji Heteroskedastisitas Jalur Kedua 88
Tabel 4.31 Nilai Analisis jalur (*Path Analysis*) Pertama 89
Tabel 4.32 Nilai Analisis jalur (*Path Analysis*) Kedua..... 90
Tabel 4.33 Nilai Uji Parsial T Pertama..... 91
Tabel 4.34 Nilai Uji Parsial T Kedua..... 92
Tabel 4.35 Hasil Rekap Hipotesis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung ... 94
Tabel 4.36 Nilai Uji Model F Pertama..... 95
Tabel 4.37 Nilai Uji Model F Kedua 96
Tabel 4.38 Hasil Uji Sobel Sub-Struktur Pertama..... 96
Tabel 4.39 Hasil Uji Sobel Sub-Struktur Kedua 97
Tabel 4.40 Nilai Uji Determinasi R Square Pertama..... 98
Tabel 4.41 Nilai Uji Determinasi R Square Kedua..... 98

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Hipotesis Jalur Penelitian.....41
Gambar 4.1 Hasil Kerangka Konseptual Model Penelitian 98

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 98
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden 104
Lampiran 3 Tabulasi Saringan Responden 112
Lampiran 4 Tabulasi Karakteristik Responden 115
Lampiran 5 Pendapat, Saran dan Kritikan PDAM Tirta Raya Kubu Raya 128
Lampiran 6 Uji Validitas 131
Lampiran 7 Uji Reliabilitas 135
Lampiran 8 Uji Normalitas 136
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas 140
Lampiran 10 Uji Linearitas 158
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas 159
Lampiran 12 Uji Analisis jalur (*Path Analysis*) 160

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tanggapan masyarakat dalam mengajukan keluhan air bersih terhadap kondisi air di beberapa kecamatan di wilayah Indonesia sering mengalami perubahan yang signifikan dalam waktu tertentu, kondisi tersebut membentuk sebuah persepsi dan pengaruh atas penilaian yang diterima oleh perusahaan selaku pemasok penyediaan air bersih mengalami responsivitas yang beragam dalam menjalankan pengelolaan terkait penyediaan air bersih di Kabupaten Kubu Raya (Yuliarmi & Riyasa, 2007). Kabupaten Kubu Raya sebagai salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki potensi pertumbuhan penduduk yang pesat selain itu Kabupaten Kubu Raya juga memiliki luas wilayah yang besar maka dari itu kualitas layanan dan penanganan keluhan di daerah Kabupaten Kubu Raya harus di tingkatkan agar dapat mengikuti perkembangan yang pesat.. Perubahan kondisi air bersih di beberapa kecamatan dapat menyebabkan fluktuasi dalam persepsi serta penilaian masyarakat terhadap kinerja perusahaan penyedia layanan air bersih. Variasi dalam tanggapan dan tingkat kepuasan pelanggan mencerminkan adanya perbedaan respons dalam menanggapi keluhan, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas pengelolaan air bersih di daerah tersebut. Sehingga, diperlukan langkah strategi pengelolaan yang adaptif dan responsif guna meningkatkan kualitas layanan serta memastikan distribusi air bersih yang optimal bagi masyarakat Kabupaten Kubu Raya.

Hasil menunjukkan kinerja Perumda Air Minum di kota besar memiliki tingkat tanggapan yang tinggi terhadap aktivitas yang dirasakan oleh pelanggan, selain itu melalui pengukuran kontinuitas pada air bersih juga menunjukkan bahwa pengelolaan Perumda Air Minum dalam menyediakan kepuasan tampak rendah. Riyanto (2018) masalah implikasi tersebutdapat berkorelasi secara tinggi terhadap fenomena tanggapan pelanggan pada kepuasan yang ditentukan pada pelayanan PDAM dengan secara positif sebesar 66.70% signifikan pada nilai kepuasan, secara penilaian yang disebutkan dapat bergantung pada analisis yang dibandingkan pada kinerja dalam kualitas Perumda Air Minum tersebut.

Secara efek yang ditentukan kualitas pelayanan pada Perumda Air Minum dalam kepuasan pelanggan yang ditemukan oleh Affandi, *et al*. (2017) bahwa

melalui analisis pelayanan dengan kualitas yang dihubungkan terhadap hasil kuesioner Perumda Air Minum Tirta Mon Pase pada kondisi bersamaan (parsial), menunjukkan hasil memiliki nilai yang tinggi dan positif sebesar 166,67 > 2.26 F hitung. Dimana, pengukuran yang ditemukan bersifat nyata dengan tanggapan responden menyimpan hubungan yang tinggi, pada hasil temuan penelitian berikut melalui laporan pengaduan konsumen oleh perusahaan Perumda Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya selama periode di tahun 2023 berikut:

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Raya Kab. Kubu Raya

Jenis Pengaduan Keluhan Teknis Pelanggan	**Frekuensi Pengaduan Per Bulan (Tahun 2023)**			
	Maret	**Juni**	**September**	**Desember**
Air tidak mengalir dua minggu	2	0	0	0
Air tidak mengalir	16	32	26	53
Bocor di meteran	1	0	0	0
Bocor di jaringan pipa persil	1	0	0	0
Stop kran loss	2	3	0	8
Air mengalir kecil	5	4	2	9
Air tidak mengalir satu minggu	1	0	0	0
Pipa bocor	6	11	21	35
Air tidak mengalir satu bulan	1	0	0	0
Bocor sebelum meteran	3	0	0	1
Air tidak mengalir 5 hari	1	0	0	0
1 minggu tidak mengalir	2	0	0	0
Tidak mengalir 1 minggu	1	0	0	0
Mengalir kecil, kiri kanan lancar	1	0	0	0
Air tidak mengalir, rumah kosong	1	0	0	0
Pipa pecah sebelum meteran	1	0	0	0
Sudah 3 hari tidak mengalir	2	0	0	0
Air tidak mengalir bebrapa hari	1	0	0	0
Pipa bocor depan mesjid	1	0	0	0
Air keruh dan kotor	1	0	0	0
Sudah 3 minggu tidak mengalir	2	0	0	0

Jenis Pengaduan Keluhan Teknis Pelanggan	Frekuensi Pengaduan Per Bulan (Tahun 2023)			
	Maret	**Juni**	**September**	**Desember**
3 minggu tidak mengalir	1	0	0	0
Air tidak mengalir, wm berputar	1	0	0	0
Sudah beberapa hari tidak mengalir	1	0	0	0
Tetangga mengalir, kami tidak	1	0	0	0
Pipa bocor belakang sekolah	1	0	0	0
Air kecil dan kotor	1	0	0	0
Air tidak mengalir 4 hari	1	0	0	0
Sudah seminggu tidak mengalir	1	0	0	0
Air tidak mengalir sama sekali	1	0	0	0
Pipa bocor sebelum wm	1	0	0	0
Ada pipa bocor di depan rumah	1	0	0	0
Sudah 2 minggu air tidak mengalir	1	0	0	0
Pipa sebelum wm lepas terkena mesin tebas	1	0	0	0
Sudah mengalir, sumbat wm	1	0	0	0
Laporan pipa bocor di garden city	1	0	0	0
Tidak mengalir 3 hari	1	0	0	0
Tidak mengalir 2 minggu	1	0	0	0
Ada kebocoran pipa	1	0	0	0
Sudah 1 bulan tidak mengalir	1	0	0	0
Air tidak jalan dari kemarin	1	0	0	0
Sudah 2 hari tidak mengalir	1	0	0	0
Bocor sebelum wm	1	0	0	0
Air tidak mengalir, tetangga lancar	1	0	0	0
Tidak mnegalir 2 hari	1	0	0	0
Water mur patah	2	0	1	0
Stop kran rusak	1	1	4	0
Air mengalir kecil dan kotor	1	0	0	0
Air tidak mengalir, stop kran rusak	1	0	0	0
Pipa patah	0	1	0	0
Pipa pe patah	0	2	0	0

Jenis Pengaduan Keluhan Teknis Pelanggan	Frekuensi Pengaduan Per Bulan (Tahun 2023)			
	Maret	**Juni**	**September**	**Desember**
Stop kran dan water mur rusak	0	1	0	0
Air keruh	0	1	1	3
Air kotor	0	0	1	0
Stop kran macet	0	0	3	0
Pemakaian besar	0	0	11	15
Pemakaian air besar	0	0	1	0
Volume air kecil	0	0	1	0
Wm sumbat	0	0	1	0
Pipa diameter 300 pecah	0	0	1	0
Pipa bocor 75 mm	0	0	1	0
Meteran lepas	0	0	2	0
Meteran air rusak	0	0	0	1
Pipa/acc kendur	0	0	0	1
Acc patah	0	0	0	1
Total	**81**	**56**	**77**	**127**

Sumber: Laporan Pengaduan Konsumen Perumda Air Minum Tirta Raya, (2023)

Berdasarkan data laporan pengaduan konsumen Perumda Air Minum Tirta Raya terkait masalah "air tidak mengalir" dan "pipa bocor" di bulan Maret, Juni, September, dan Desember, dapat disimpulkan beberapa hal terkait layanan, penanganan keluhan, dan kepuasan pelanggan. Dimana, adanya, tren pengaduan menunjukkan bahwa kasus "air tidak mengalir" yang meningkat secara signifikan dari Maret (16 pengaduan) ke Juni (32 pengaduan), kemudian menurun di September (26 pengaduan) dan kembali naik di Desember (53 pengaduan). Hal ini menunjukkan bahwa masalah air tidak mengalir paling banyak terjadi di bulan Juni dan Desember, yang dimana memerlukan perhatian lebih lanjut. Pengaduan "pipa bocor" yang juga menunjukkan peningkatan bertahap dari Maret (6 pengaduan) ke September (21 pengaduan) dan peningkatan signifikan di Desember (35 pengaduan), menandakan bahwa masalah pipa bocor semakin sering terjadi, terutama di bulan Desember dan memerlukan penanganan segera.

Analisis layanan menunjukkan bahwa ketersediaan air bersih masih terganggu, terutama di bulan Juni dan Desember, kemungkinan disebabkan oleh kapasitas produksi air yang tidak mencukupi, gangguan infrastruktur dan adanya sambungan liar. Meningkatnya pengaduan pipa bocor dari Maret ke Desember juga telah menunjukkan bahwa kondisi infrastruktur air, seperti pipa yang perlu diperbaiki dan dirawat dengan lebih baik untuk meminimalisir kebocoran. Penanganan keluhan memerlukan aksi tambahan terkait kecepatan respon petugas dan kualitas dalam penyelesaian pengaduan untuk menilai efektivitas penanganannya. Melalui data tren peningkatan pengaduan, terutama pada masalah air tidak mengalir dan pipa bocor telah mengindikasikan penurunan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Perumda Air Minum Tirta Raya. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, maka penyelesaian keluhan dan kepuasan pelanggan perlu dilakukan evaluasi terhadap kapasitas produksi air, perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas layanan pengaduan konsumen, dan survei kepuasan pelanggan secara berkala.

Melalui temuan Khairil & Syafutra (2021) dengan studi kepuasan pada pelanggan PDAM di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa perusahaan PDAM apabila memungkinkan melakukan autorisasi akses penyediaan layanan berbasis online di pasar, maka dapat memiliki kecepatan dalam sistem penanganan dan memudahkan bagi perusahaan untuk menyediakan air minum bersih dalam hal tindakan dan keputusan yang sesuai dari pengaduan pelanggan, selain itu dalam layanan tersebut dapat diterapkan dalam komunikasi aplikasi (*website*) yang dapat diunduh oleh pengguna pelanggan PDAM untuk membantu dalam menyampaikan keluhan mereka kepada perusahaan dengan tidak langsung hadir secara *offline* pada PDAM. Sementara, temuan Ulfa, *et al*. (2019) menjelaskan melalui indikator kapasitas sarana maupun prasarana yang diterima oleh badan PDAM di Kota Padang dapat membawa dampak yang positif (2.10 dalam t hitung) terhadap kemampuan kepuasan pelanggan PDAM di kota tersebut, dimana pelanggan merasa puas melalui pemberian layanan informasi dan kualitas air yang telah disediakan oleh PDAM Kota Padang.

Beberapa kasus penyelesaian dalam kepuasan pelanggan juga diliputi oleh Pahlawan, *et al*. (2019) dimana perusahaan PDAM dapat diberikan masukkan untuk memberi meteran air yang berkualitas baik dengan daya tahan yang lama bagi pelanggan, selain itu proses prosedur pelayanan yang terjadi dan tanggapan keluhan pelanggan dari produk air bersih dapat lebih dilakukan pelatihan bagi para teknisi lapangan (pekerja) yang berada di PDAM Kota Makassar, hasil temuan tersebut menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kota Makassar. Faktor tersebut juga dijabarkan dalam tanggapan responden mengharapkan keramahan dan perhatian yang dapat lebih konsistensi oleh perusahaan untuk meningkatkan reliabilitas kepuasan bagi pelanggan. Pada hasil penelitian Sianipar & Wahyono (2018) ditemukan bentuk kualitas pelayanan yang terukur dalam ketelitian meteran air, kontinuitas air PDAM dan kualitas air ialah rendah, masalah dalam 3 (tiga) bentuk kualitas air tersebut dapat menjelaskan PDAM sebagai koordinator penyediaan air bersih bagi pelanggan kurang meperhatikan kondisi dari kelalaian pencatatan meteran air bersih di beberapa wilayah, selain itu distribusi air bersih dalam rataan di beberapa daerah ialah kecil dan tersumbat untuk mengalir, sehingga kepuasan pelanggan terukur sedemikian rendah.

Secara umum, apabila permasalahan tersebut cenderung menguat dan tidak terselesaikan, maka hal ini dapat menimbulkan opini yang besar di publik dan dapat berpotensi menjadi cerminan yang penting bagi PDAM untuk menangani isu yang telah tersebar dari situasi publik, dimana penjelasan oleh Cahyani (2019) bahwa pemberitahuan peristiwa lembaga yang bereputasi di lingkungan publik dapat membawa terhadap keberadaan dari citra perusahaan tersendiri. Penguatan yang diciptakan oleh badan kelembagaan harus menangani dari pesan dan informasi negatif untuk meminimalisir peristiwa yang menggiring citra mereka kepada masyarakat, khususnya bagi PDAM dalam penyediaan air dan pengelolaan air bersih bagi publik di tiap daerah. Sehingga, dibutuhkan model komitmen organisasi dalam mendorong pekerja dalam memasarkan produk maupun layanan kepada pelanggan untuk meningkatkan penghasilan bagi

kepuasan yang menunjukkan peningkatan dari citra perusahaan, dengan kedepan membawa perubahan dalam komitmen pekerjaan yang mereka layani kepada pelanggan (Hapsari, 2014).

Dalam studi Rahmawati (2019) dalam proses pelaksanaan diantara hubungan alami perusahaan kepada media publik dapat dilakukan dengan berbagai teknik kemampuan untuk menjalin pembangunan relasi pada informasi yang dipermasalahkan, yaitu perusahaan dapat lebih menekankan pelayanan pada media informasi perusahaan yang menunjukkan adanya sarana dan konstek untuk mendukung *suppling good copy* terhadap perusahaan tersebut (dalam rangka mengurangi isu citra perusahaan di publik). Studi tersebut juga dilakukan pada PDAM Kota Surakarta, dimana media jaringan PDAM dengan pemberitaan di publik meunjukkan reputasi yang positif dan signifikan dalam hal opini masyarakat yang membicarakan kepentingan mengenai isu dari PDAM Kota Surakarta tersebut, perusahaan memiliki keandalan untuk menyiarkan pemberitaan yang menghindari dari permasalahan dan suasana yang mereka bicarakan. Berbeda halnya terhadap temuan Nugraha (2015) dalam perubahan desain dan logo maupun representasi keunikan PDAM Kota Bandung mampu meningkatkan nilai yang signifikan terhadap citra perusahaan yang ditunjukkan dalam hasil 8.1% keunikan, 27.6% pada fungsionalitas logo baru, dan 11.7% pada representasi perusahaan di media publik. Hasil ini erat ditentukan dengan kemampuan dan pengetahuan setiap orang untuk memahami dan menilai profesionalitas dan kualitas pelayanan dan tanggapan keluhan yang ditanggapi oleh PDAM. Sehingga, kaitan logo tersebut memiliki klasifikasi yang terpisah dalam citra dan identitas dari perusahaan PDAM tersendiri, dimana hal ini memberikan akses dan komunikasi terhadap citra dalam subfungsi identitas dari diri mereka sendiri.

Melalui perencanaan analisis dalam temuan penelitian berikut dapat ditentukan dengan menghubungkan dalam beberapa studi empiris temuan yang ditentukan berdasarkan input dari penelitian ini berupa menguji dan menganalisis dalam kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan beserta implikasi terhadap citra perusahaan PT. Perumda Air Minum Tirta Raya dalam

Kabupaten Kubu Raya, dimana hasil Normasari, *et al*. (2013) menemukan nilai signifikan dan positif pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan, hasil menjelaskan terdapat pengaruh yang signifikan dari kontribusi dan kelengkapan maupun fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan layanan bagi pelanggan, selain itu dalam studi Mulyaningsih & Suasana (2016) kualitas layanan dan citra perusahaan dari sebuah perusahaan dapat diukur positif terhadap kepuasan nasabah, dengan model kualitas layanan yang baik dan memiliki dorongan tinggi untuk kepuasan bagi pelanggan, maka terdapat efek kinerja yang baik yang perlu diperhatikan bagi melayani pelanggan. Pada studi Rahman (2019) dalam kualitas layanan yang dapat diusahakan dengan serangkaian model inovasi dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, melalui hubungan pencapaian model inovasi dengan kualitas layanan yang mampu memberikan pengembangan terhadap interaksi yang baik bagi budaya pelanggan. Selain itu, hasil dalam temuan Arindita (2013) menunjukkan kualitas layanan dapat berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dengan tindakan perusahaan untuk memberikan kemudahan dalam akses informasi yang dikeluarkan bagi pengalaman dan peristiwa kepada pelanggan, dimana akses tersebut memberikan kemampuan perusahaan untuk lebih terbuka dan mendorong karakteristik diri perusahaan yang tinggi dalam menjalankan usaha yang tepat bagi pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Perbedaan dari temuan yang diberikan Tejaningtyas (2012) dalam faktor kualitas pelayanan, penanganan keluhan maupun citra perusahaan untuk menunjukkan pelayanan yang berkualitas dan citra perusahaan di publik tidak memiliki korelasi yang positif, khususnya terhadap bagian loyalitas yang menjadi tidak sebanding dari faktor komplain pelanggan (penanganan), dimana hasil akhir menunjukkan kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi faktor tersebut, sehubungan dengan studi Zusmawati, *et al*. (2023) dimana perusahaan harus mendorong informasi yang baik dengan menata (keluhan yang disesuaikan) bagi calon pelanggan, melalui catatan maupun mendengarkan keluhan dan memberikan empati dan bukti fisik yang dapat menunjukkan pengaruh yang positif diantara citra perusahaan terhadap indikasi loyalitas dalam kepuasan pelanggan. Sementara

dalam ulasan Prastrowati (2010) melalui hubungan diantara faktor kepuasan sebagai mediasi dari kualitas pelayanan kepada pelanggan harus menunjukkan pengetahuan dan respons yang tinggi dengan akurat dan jelas. Hasil tersebut bersamaan dengan temuan implementasi sifat ketepatan oleh Toha (2022) dimana pekerja PDAM dalam kasus meteran air harus berupaya untuk mampu dalam merespon kekurangan volume air bersih secara merata dan mampu memberikan reliabilitas yang matang terhadap produk yang dilayani kepada masyarakat, hasil dapat meningkatkan pengaruh citra perusahaan yang positif dengan 85.38% dari segi efek penggunaan produk air bersih PDAM Tirtawening Bandung.

Pada hasil ringkasan dan temuan penjelasan dari berbagai studi penelitian empiris terdahulu memberikan kejelasan dalam studi dan temuan dari penelitian ini melalui menganalisis faktor dan temuan pada kausalitas kondisi dari kepuasan pelanggan yang memberikan dampak yang signifikan bagi citra perusahaan dalam faktor dari kualitas layanan air bersih PT. Perumda Air Minum Tirta Raya dan bentuk tanggapan responden atas penanganan keluhan pelanggan PDAM di Kabupaten Kubu Raya, sehingga penelusuran tersebut diharapkan dapat mendorong hasil temuan dalam penelitian ini untuk menjelaskan kesenjangan dari studi penelitian secara keseluruhan dari yang telah diberikan sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Melalui standar prosedur dan pelayanan air minum bersih yang disediakan dan dipasok oleh badan Perumda, secara potensi yang dimiliki dengan target yang hendak dicapai oleh perusahaan kepada pembangunan daerah, maka temuan dari analisis penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi terhadap gejala tanggapan masyarakat yang menjadi pelanggan Perumda Air Minum Tirta Raya Kabupaten Landak yang berpeluang dalam menunjukkan efek kepuasan pelanggan sebagai konsumen dari kebutuhan air minum dan mengukur hubungan dalam citra perusahaan Perumda Air Minum Tirta Raya yang relevan terhadap kualitas pasar mereka di publik maupun daerah yang ditentukan berdasarkan peran pelayanan kualitas PDAM dan penanganan dari pengaduan masyarakat atas keluhan yang

dirasakan bagi masyarakat Kabupaten Kubu Raya dari Perumda Air Minum Tirta Raya tersebut. (Riyanto, 2018; Yuliarmi & Riyasa, 2007).

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Sebagai persoalan masalah yang berhubungan untuk menjelaskan isu rencana atas perusahaan air minum Perumda Tirta Raya dalam mencapai tingkatan optimal dari studi penelitian ini, bagian berikut akan mendeskripsikan hubungan bebas diantara variabel tersebut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
2. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Citra PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
4. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap Citra PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Citra PDAM Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Citra PDAM Kabupaten Kubu Raya melalui kepuasan pelanggan?
7. Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap Citra PDAM Kabupaten Kubu Raya melalui kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Susunan aplikasi teori dan hasil analisis dari penelitian ini memiliki sebuah harapan untuk melakukan penilaian dalam suatu tolak ukur pasar Perumda dalam upaya mencapai dari sebuah karakteristik ciri khas yang mereka terapkan sebagai pengaruh dalam memperoleh peningkatan terhadap kepuasan pelanggan bagi perusahaan PDAM khususnya di Kabupaten Kubu Raya. Selain itu, terdapat beberapa pengujian yang ditujukan dalam menganalisis dari hasil temuan penelitian yang sesuai pada implikasi penelitian berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raya terhadap kepuasan pelanggan di Kabupaten Kubu Raya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan Perumda Air Minum Tirta Raya terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Raya di Kabupaten Kubu Raya terhadap citra Perumda Air Minum Tirta Raya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penanganan keluhan terhadap citra Perumda Air Minum Tirta Raya.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra Perumda Air Minum Tirta Raya.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap Citra PDAM melalui kepuasan pelanggan.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tidak langsung penanganan keluhan terhadap Citra PDAM melalui kepuasan pelanggan.

1.4 Kontribusi Penelitian’

Manfaat-manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini sebgai berikut:

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memperdalam wawasan dan pemahaman penulis terhadap teori di bidang pemasaran yang telah di peroleh di bidang Pendidikan ke dalam dunia praktek yang sebenarnya dan mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan suatu penelitan yang di mana penelitian ini menerapkan hubungan antara variable kualitas layanan, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Hasil temuan dalam studi penelitian ini diharapkan dapat memberikan mediaevaluasi terhadap Perumda Air Minum Tirta Raya di wilayah Kabupaten Kubu Raya dalam mengekslplorasi lebih jauh mengenai penilaian masyarakat

terhadap kualitas pelayanan dan penanganan keluhan bagi upaya meningkatkan kepuasan dan citra PT. Perumda Air Minum Tirta Raya.

1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian

Kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan kepuasan pelanggan berperan penting dalam membentuk citra perusahaan Perumda Air Minum Tirta Raya. Berdasarkan pelaporan audit tahun 2020, perusahaan ini memiliki visi dan misi yang fokus pada pemberian layanan air bersih yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan memastikan air bersih tersedia dengan baik, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, dan menjaga infrastruktur dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Terkait penanganan keluhan, penting bagi PT. Perumda Air Minum Tirta Raya untuk memiliki mekanisme yang efektif dalam menanggapi masalah yang mungkin timbul. Respons cepat dan solutif terhadap keluhan pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan sinyal positif tentang komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan, sebagai hasil dari pelayanan yang baik dan penanganan keluhan yang memadai, berpengaruh langsung pada citra perusahaan. Pelanggan yang puas lebih cenderung memberikan umpan balik positif, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan memandang perusahaan dengan citra yang baik. Kepuasan pelanggan menjadi fondasi untuk membangun reputasi yang positif dan meningkatkan citra Perumda Air Minum Tirta Raya di mata masyarakat. Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan saling terkait erat dan saling mempengaruhi. Upaya yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan secara positif memengaruhi citra perusahaan, yang pada gilirannya dapat membantu dalam mempertahankan dan memperluas basis pelanggan serta membangun reputasi yang baik di kalangan masyarakat.

Perumda Air Minum Tirta Raya telah melakukan pengembangan terhadap

kemudahan untuk melakukan pembayaran dengan membuka loket pembayaran di mall pelayanan publik yang berlokasi di kantor bupati Kabupaten Kubu Raya, selain itu juga menyediakan fasilitas pembayaran berupa pembayaran rekening air melalui Indomaret, Alfamart, Bank, Q-Ris, Shopee, dan Dana.