

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUMDA TIRTANADI CABANG TUASAN

Faizah Khairani, Hendra Saputra

Universitas Negeri Medan

Email: faizahkhairani40@gmail.com

hensap@unimed.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan, sebuah perusahaan umum daerah penyedia layanan air bersih di Kota Medan yang menghadapi tantangan fluktuasi jumlah pelanggan serta masalah kualitas layanan teknis dan efektivitas penanganan keluhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif/korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan yang berjumlah 503.297 pelanggan. Sampel ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling jenis purposive sampling dengan rumus Hair et al. (10×12 indikator), menghasilkan 120 responden. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 dan telah memenuhi uji validitas ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel } 0,361$) serta uji reliabilitas (Cronbach's Alpha $> 0,70$). Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 5,916 + 0,260X_1 + 0,261X_2$. Uji t (parsial) menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t\text{-hitung } 3,301 > t\text{-tabel}$; Sig. $0,001 < 0,05$); (2) Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t\text{-hitung } 2,325 > t\text{-tabel}$; Sig. $0,022 < 0,05$). Hasil analisis juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan teknis/operasional serta efektivitas sistem pemulihan layanan secara simultan menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sektor publik.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Penanganan Keluhan; Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction at Perumda Tirtanadi Tuasan Branch, a regional public enterprise providing clean water services in Medan City that faces challenges related to fluctuations in

customer numbers, technical service quality issues, and the effectiveness of complaint resolution. This study employs a quantitative approach with an associative/correlational design. The population in this study comprises all customers of Perumda Tirtanadi Tuasan Branch, totaling 503,297 customers. The sample was determined using a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling, calculated with the formula by Hair et al. (10×12 indicators), yielding 120 respondents. The questionnaire instrument used a 1–5 Likert scale and met the requirements for validity testing ($r\text{-calculated} > r\text{-table } 0.361$) and reliability testing (Cronbach's Alpha > 0.70). Multiple linear regression analysis generated the equation $Y = 5.916 + 0.260X_1 + 0.261X_2$. Partial t-tests revealed that: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t\text{-calculated } 3.301 > t\text{-table}$; Sig. $0.001 < 0.05$); (2) Complaint handling has a positive and significant effect on customer satisfaction ($t\text{-calculated } 2.325 > t\text{-table}$; Sig. $0.022 < 0.05$). The results also indicate that simultaneously improving technical/operational service quality and service recovery system effectiveness serves as the key driver in optimizing customer satisfaction and trust in the public sector.

Keywords: Customer Satisfaction; Service Quality; Complaint Handling; Perumda Tirtanadi Tuasan Branch

PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dalam berbagai aktivitas sosial maupun ekonomi, konteks pelayanan publik di Sumatera Utara, kebutuhan masyarakat terhadap air minum dan pengelolaan air limbah salah satunya dipenuhi oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, termasuk Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

Perkembangan jumlah pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan selama periode 2022–2025 menunjukkan adanya perubahan yang cukup dinamis. Berdasarkan data Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan (2026), jumlah pelanggan pada tahun 2022 tercatat sebanyak 387.612

pelanggan, meningkat menjadi 529.285 pelanggan pada tahun 2023 dan mencapai 539.423 pelanggan pada tahun 2024. Namun, pada tahun 2025 jumlah pelanggan mengalami penurunan menjadi 503.297 pelanggan. Perubahan tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam penggunaan layanan air yang perlu mendapat perhatian, khususnya berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan respons pelanggan terhadap perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memperoleh layanan. Pelanggan cenderung merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka (Mahira et al., 2021).

Permasalahan kepuasan pelanggan juga terlihat dari hasil pra-survei terhadap 30 pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan. Sebanyak 60% responden menyatakan akan tetap berlangganan karena kualitas air telah memenuhi kebutuhan harian, sedangkan 40% menyatakan tidak. Selanjutnya, sebanyak 63,3% responden bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain, sementara 36,7% tidak bersedia. Pada aspek profesionalitas perusahaan, hanya 20% responden yang memberikan jawaban positif, sedangkan 80% lainnya memberikan jawaban negatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian pelanggan masih memberikan penilaian positif terhadap kualitas air dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan, masih terdapat persepsi negatif terhadap profesionalitas pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan belum sepenuhnya optimal dan perlu dikaji melalui faktor-faktor yang berpotensi memengaruhinya.

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan dalam memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen melalui penyampaian layanan yang tepat sehingga sesuai dengan harapan pelanggan (Laia, 2024). Hasil pra-survei terhadap 30 pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pada aspek kelancaran distribusi air, 56,7% responden menyatakan bahwa distribusi air belum berjalan lancar secara konsisten. Sebanyak 60% responden juga menyatakan bahwa petugas belum memberikan respons yang cepat ketika terjadi gangguan atau kebocoran. Meskipun demikian, 63,3% responden menyatakan yakin terhadap kompetensi petugas dalam memperbaiki kerusakan sarana air dan 56,7% menilai fasilitas teknis yang digunakan sudah memadai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal konsistensi distribusi dan kecepatan respons terhadap gangguan. Temuan ini juga didukung oleh ulasan pelanggan pada Google Maps yang menunjukkan adanya keluhan terkait kualitas dan kontinuitas pelayanan.

Selain kualitas pelayanan, **penanganan keluhan** merupakan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan merupakan bentuk respons terhadap ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman yang diterima, baik berkaitan dengan produk maupun pelayanan. Penanganan keluhan yang efektif dapat memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan dan mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan (Kotler & Keller dalam Wirakanda & Putri, 2020). Pada Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan, berbagai keluhan pelanggan antara lain berkaitan dengan air yang mati tanpa pemberitahuan, tekanan air yang kecil, kebocoran meteran, lambatnya penanganan keluhan, serta kualitas air yang kurang baik seperti air keruh dan berbau. Hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa 70% responden menyatakan tidak memperoleh

respons yang cepat setelah menyampaikan keluhan, 53,3% menilai solusi yang diberikan belum adil, dan 66,7% menyatakan sulit menghubungi layanan pengaduan. Meskipun 56,7% responden menilai petugas mendengarkan keluhan dengan sabar, secara umum hasil tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan masih menghadapi sejumlah kendala.

Secara empiris, hubungan antara kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dengan kepuasan pelanggan juga menunjukkan hasil yang belum konsisten. Mahira et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan Lumempow et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel penanganan keluhan, Nur et al. (2025) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama melalui persepsi keadilan dalam penyelesaian keluhan. Sebaliknya, Susanti dan Edgina (2021) menemukan bahwa penanganan keluhan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya **research gap** yang masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks pelayanan publik sektor air minum.

Berdasarkan fenomena, hasil pra-survei, dan adanya perbedaan temuan penelitian terdahulu tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan dan penanganan keluhan menjadi relevan untuk dilakukan pada Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.”**

KAJIAN TEORI

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan penyedia jasa karena berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, pelanggan cenderung merasa tidak puas, sedangkan

apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasakan kepuasan (Arman Syah, 2021). Sejalan dengan pendapat tersebut, Tampi dan Punuindoong (2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan.

Suwarto et al. (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi setelah menggunakan produk atau jasa ketika kinerja yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir

yang diterima, tetapi juga dengan pengalaman pelanggan selama memperoleh pelayanan. Larasati dan Dewi (2024) juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara persepsi terhadap jasa yang diterima dengan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pelanggan dapat tercermin melalui keinginan untuk tetap menggunakan layanan, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memberikan penilaian positif terhadap penyedia layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dipahami sebagai evaluasi dan respons emosional pelanggan setelah menerima pelayanan dengan membandingkan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dan harapan yang telah dimiliki sebelumnya. Kepuasan pelanggan menjadi variabel penting karena dapat menunjukkan sejauh mana pelayanan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Siswadi et al. (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diterima pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, pelanggan akan mempersepsikan kualitas pelayanan secara positif, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menimbulkan persepsi negatif.

Zaini (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan

konsumen melalui penyampaian pelayanan yang tepat sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi. Pendapat tersebut sejalan dengan Laia (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan serta kemampuan perusahaan dalam mengendalikan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses pemberian pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan merespons kebutuhan pelanggan, serta kondisi fasilitas yang digunakan.

Menurut Surti et al. (2020), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu **keandalan (reliability)**, **daya tanggap (responsiveness)**, **jaminan (assurance)**, **empati (empathy)**, dan **bukti fisik (tangibles)**. Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, kompetensi, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, sedangkan bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, penampilan petugas, dan sarana pendukung pelayanan.

Dalam konteks Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran distribusi air, kemampuan petugas dalam menangani gangguan, kecepatan memberikan respons, kompetensi petugas, serta ketersediaan fasilitas pelayanan. Apabila aspek-aspek tersebut dapat diberikan secara konsisten sesuai dengan harapan pelanggan, maka persepsi positif terhadap pelayanan akan semakin terbentuk dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan bagian penting dalam pelayanan karena keluhan menjadi salah satu bentuk umpan balik pelanggan terhadap kekurangan produk maupun layanan yang diterima. Wirakanda dan Putri (2020), dengan mengacu pada Kotler dan Keller, menjelaskan bahwa keluhan pelanggan merupakan ungkapan ketidakpuasan terhadap produk atau pelayanan yang diterima. Penanganan keluhan secara efektif dapat menjadi kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki kesalahan sekaligus mengubah pelanggan yang sebelumnya tidak puas menjadi lebih puas.

Chairunisa et al. (2023) menjelaskan bahwa penanganan keluhan merupakan pelayanan yang dilakukan secara sistematis untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan secara efektif dan mencegah terulangnya kesalahan yang sama. Sementara itu, Hermawati (2023) mendefinisikan penanganan keluhan sebagai serangkaian tindakan dan proses yang dirancang perusahaan untuk merespons, mengelola, serta menyelesaikan ketidakpuasan pelanggan. Dengan demikian, penanganan keluhan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga mencakup proses komunikasi, pemberian solusi, serta evaluasi terhadap keluhan yang diterima.

Chairunisa et al. (2023) mengemukakan bahwa penanganan keluhan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu **kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran dan keadilan dalam penyelesaian masalah, empati terhadap pelanggan, serta kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan.** Kecepatan menunjukkan kemampuan perusahaan memberikan respons terhadap keluhan dalam waktu yang tepat. Keadilan berkaitan dengan pemberian solusi yang wajar dan tidak diskriminatif. Empati menunjukkan kemampuan petugas

memahami kondisi pelanggan ketika menyampaikan keluhan, sedangkan kemudahan akses berkaitan dengan tersedianya saluran pengaduan yang mudah digunakan.

Pada Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan, penanganan keluhan menjadi penting karena pelayanan air bersih berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Keluhan seperti air mati, tekanan air rendah, kebocoran meteran, kualitas air, maupun lambatnya respons terhadap pengaduan membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat. Apabila keluhan ditangani secara responsif, adil, komunikatif, dan tuntas, pelanggan memiliki peluang lebih besar untuk memperoleh kembali kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan perusahaan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena pengalaman pelanggan dalam menerima pelayanan akan memengaruhi penilaian terhadap perusahaan. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dapat menghasilkan persepsi positif dan meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian Mahira et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, Lumempow et al. (2023) menemukan hasil yang berbeda, yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut pada objek dan karakteristik pelanggan yang berbeda.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan dalam penelitian ini diduga memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

Hubungan Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan

Penanganan keluhan merupakan bentuk pemulihan layanan yang dapat memengaruhi pengalaman dan penilaian pelanggan setelah mengalami permasalahan. Ketika keluhan mendapatkan respons yang cepat, solusi yang adil, komunikasi yang baik, serta penyelesaian yang tepat, pelanggan dapat memperoleh kembali rasa percaya terhadap perusahaan. Sebaliknya, keluhan yang tidak ditangani dengan baik dapat memperbesar ketidakpuasan pelanggan.

Nur et al. (2025) menemukan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam mengelola keluhan secara efektif berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Sementara itu, Susanti dan Edgina (2021) menemukan bahwa penanganan keluhan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap mengenai hubungan penanganan keluhan dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hubungan tersebut perlu diuji kembali pada pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan berperan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan pada kondisi pelayanan normal, sedangkan

penanganan keluhan berperan ketika pelanggan mengalami permasalahan atau ketidaksesuaian pelayanan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan ketika terjadi gangguan pelayanan.

Penelitian Nurcahyo et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan komplain secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Febrianti et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan komplain secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian Nur et al. (2025) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian terdahulu tersebut menjadi dasar untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini menguji **kualitas pelayanan** dan **penanganan keluhan** sebagai variabel independen yang diduga berkaitan dengan **kepuasan pelanggan** sebagai variabel dependen. Secara konseptual, hubungan antarvariabel dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan (X1) → Kepuasan Pelanggan (Y)

Penanganan Keluhan (X2) → Kepuasan Pelanggan (Y)

Kualitas Pelayanan (X1) + Penanganan Keluhan (X2) → Kepuasan Pelanggan (Y)

Dengan demikian, hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

H2: Penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

H3: Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan secara umum memperoleh tanggapan yang cenderung positif dari pelanggan. Hal tersebut terlihat dari distribusi jawaban pada variabel kualitas pelayanan (X1), di mana sebagian besar item menunjukkan persentase jawaban **setuju dan sangat setuju (S+SS)** yang lebih besar dibandingkan jawaban **tidak setuju dan sangat tidak setuju (TS+STS)**. Meskipun demikian, pada beberapa indikator, khususnya X1.1, X1.2, dan X1.3, kategori netral masih menjadi jawaban yang paling dominan dengan persentase masing-masing sebesar 40,00%, 45,83%, dan 49,17%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian pelanggan belum sepenuhnya memberikan penilaian yang tegas terhadap aspek pelayanan yang diukur, sehingga masih terdapat ruang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar persepsi pelanggan menjadi lebih positif.

Kecenderungan positif terlihat lebih jelas pada item X1.9 yang memperoleh jawaban setuju sebesar 55,00% dan sangat setuju sebesar 19,17%, sehingga total tanggapan positif mencapai 74,17%. Sementara itu, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju hanya mencapai 3,33%. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang direpresentasikan oleh X1.9 telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pelanggan. Hal yang sama terlihat pada X1.6 dan X1.8 yang masing-masing memperoleh tanggapan positif sebesar 60,00% dan 60,84%. Dengan demikian, pelanggan secara umum mempersepsikan pelayanan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah berjalan dengan cukup baik, walaupun beberapa aspek pelayanan masih memperoleh tanggapan netral.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang diterima pelanggan akan dipersepsikan berkualitas apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, kualitas pelayanan dapat tercermin melalui keandalan dalam memberikan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati kepada pelanggan, serta kondisi fasilitas pendukung pelayanan. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dilaksanakan secara konsisten, pelanggan akan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **Nurchahyo et al. (2022)** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil serupa juga ditemukan oleh **Syahsudarmi (2022)** yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, hasil penelitian pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan memperkuat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai

bagian dari upaya memenuhi harapan pelanggan.

Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel penanganan keluhan (X2), dapat diketahui bahwa tanggapan pelanggan secara umum juga menunjukkan kecenderungan positif. Pada sebagian besar item, jawaban setuju dan sangat setuju memiliki persentase yang lebih besar dibandingkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan yang dilakukan oleh PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan telah dinilai cukup baik oleh pelanggan. Meskipun demikian, kategori netral masih cukup dominan pada beberapa item, seperti X2.2 sebesar 42,50%, X2.3 sebesar 45,00%, X2.4 sebesar 40,83%, dan X2.5 sebesar 42,50%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang belum merasakan secara optimal aspek-aspek tertentu dalam proses penanganan keluhan.

Item X2.7 menunjukkan kecenderungan tanggapan positif yang relatif tinggi, yaitu sebesar 40,00% pada kategori setuju dan 26,67% pada kategori sangat setuju. Dengan demikian, total tanggapan positif mencapai 66,67%, sedangkan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju hanya sebesar 7,50%. Selanjutnya, X2.6 juga menunjukkan hasil positif dengan jawaban setuju sebesar 46,67% dan sangat setuju sebesar 17,50%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan cenderung memberikan penilaian positif terhadap aspek penanganan keluhan yang diukur dalam penelitian ini. Namun, keberadaan jawaban netral yang cukup besar menunjukkan perlunya perusahaan melakukan evaluasi secara berkelanjutan agar proses penyampaian, respons, dan penyelesaian keluhan dapat dirasakan lebih jelas oleh seluruh pelanggan.

Secara teoritis, penanganan keluhan merupakan bagian penting dari upaya perusahaan dalam melakukan pemulihan pelayanan (*service recovery*). Ketika pelanggan mengalami permasalahan, kecepatan perusahaan dalam merespons, kemampuan memberikan solusi yang adil, sikap empati petugas, serta kemudahan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan menjadi aspek yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan. Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan transparan dapat mengurangi kekecewaan pelanggan serta memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memperbaiki pengalaman pelanggan. Sebaliknya, keluhan yang tidak ditanggapi dengan baik dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap perusahaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian **Nurchahyo et al. (2022)** yang menunjukkan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian **Susianti dan Anggraeni (2024)** juga menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian **Kurniasih et al.** menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh penanganan keluhan dapat berkaitan dengan karakteristik pelanggan, jenis layanan, mekanisme pengaduan, serta efektivitas penyelesaian masalah pada masing-masing perusahaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan berperan dalam menciptakan pengalaman positif

pada saat pelayanan berlangsung, sedangkan penanganan keluhan berperan dalam memulihkan kepuasan ketika pelanggan mengalami masalah atau ketidaksesuaian pelayanan. Dalam konteks PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, pelanggan tidak hanya membutuhkan pelayanan air yang sesuai dengan harapan, tetapi juga membutuhkan respons dan penyelesaian yang baik apabila terjadi gangguan pelayanan, kesalahan administrasi, maupun permasalahan lainnya.

Karakteristik responden juga memberikan gambaran bahwa penelitian ini melibatkan pelanggan dengan pengalaman penggunaan layanan yang cukup panjang. Sebanyak **88 responden atau 73% telah berlangganan lebih dari lima tahun**, sedangkan mayoritas responden berdasarkan kategori pelanggan merupakan pelanggan rumah tangga, yaitu **88 responden atau 73%**. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman yang relatif panjang dalam menggunakan pelayanan PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Oleh karena itu, penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dapat menggambarkan pengalaman pelanggan selama menggunakan layanan perusahaan.

Secara keseluruhan, distribusi jawaban pada variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan menunjukkan kecenderungan positif, meskipun masih terdapat proporsi jawaban netral yang cukup besar pada sejumlah indikator. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan telah memiliki aspek pelayanan dan mekanisme penanganan keluhan yang dinilai cukup baik oleh pelanggan, tetapi masih diperlukan peningkatan konsistensi pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kecepatan respons terhadap pengaduan, kemudahan akses penyampaian keluhan, pemberian solusi yang jelas dan adil, peningkatan

komunikasi petugas, serta evaluasi terhadap keluhan yang berulang.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan menjadi aspek penting dalam membangun pengalaman pelanggan pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan, sedangkan penanganan keluhan yang efektif dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan ketika terjadi permasalahan pelayanan. Kedua aspek tersebut perlu dilaksanakan secara berkesinambungan agar pelayanan yang diberikan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Catatan: Pada naskah awal, setelah Tabel 4.4 tertulis “variabel kepuasan pelanggan”, padahal **X1 adalah kualitas pelayanan**. Sebaiknya diperbaiki agar konsisten dengan model penelitian: **X1 = Kualitas Pelayanan, X2 = Penanganan Keluhan, Y = Kepuasan Pelanggan**.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Hal ini dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 3,301 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, **H1 diterima**.

Temuan tersebut juga didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Pelayanan yang dapat diandalkan, responsif, memberikan jaminan, memiliki empati,

serta didukung fasilitas yang memadai dapat membentuk pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan. Dalam konteks PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat sehingga kontinuitas, ketepatan, dan keandalan pelayanan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur et al. (2025) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Ayunani et al. (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas interaksi dan pelayanan yang diterima pelanggan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan pembentukan kepuasan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemeliharaan sarana dan prasarana distribusi air, peningkatan keandalan pelayanan teknis, peningkatan kemampuan petugas, serta pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan ketika terjadi gangguan pelayanan. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan yang telah terbentuk.

2. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Hal tersebut ditunjukkan

oleh nilai t hitung sebesar 2,325 dengan nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$. Dengan demikian, **H2 diterima**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan yang diberikan perusahaan, semakin tinggi pula kecenderungan kepuasan pelanggan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Penanganan Keluhan memperoleh tanggapan yang cenderung positif. Persentase jawaban Setuju dan Sangat Setuju tertinggi terdapat pada item X2.7 sebesar 66,67%, X2.6 sebesar 64,17%, dan X2.8 sebesar 59,17%. Namun, beberapa indikator masih memiliki persentase jawaban Netral yang relatif tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian terhadap aspek kecepatan respons, kejelasan informasi, kemudahan penyampaian keluhan, serta kepastian penyelesaian masalah.

Penanganan keluhan memiliki peran penting karena keluhan merupakan bentuk umpan balik langsung dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Ketika keluhan ditangani secara cepat, adil, dan komunikatif, pelanggan memperoleh kepastian bahwa permasalahan mereka diperhatikan oleh perusahaan. Sebaliknya, penanganan yang lambat atau tidak memberikan kejelasan penyelesaian dapat memperpanjang ketidakpuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniawan dan Tj. (2022) serta Susianti dan Anggraeni (2024) yang menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan perlu mempertahankan mekanisme pengaduan yang telah berjalan dan meningkatkan kecepatan tindak lanjut terhadap setiap laporan. Evaluasi terhadap jenis dan frekuensi keluhan juga penting dilakukan agar perusahaan dapat mengidentifikasi permasalahan yang berulang dan

melakukan perbaikan pelayanan secara sistematis.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan. Nilai F hitung sebesar 17,838 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,07 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, **H3 diterima**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara bersama-sama merupakan bagian dari faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam model penelitian ini.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan pengalaman pelanggan dalam menerima pelayanan sehari-hari, sedangkan penanganan keluhan berkaitan dengan respons perusahaan ketika pelanggan menghadapi masalah atau ketidakpuasan. Kedua aspek tersebut saling melengkapi. Pelayanan yang baik dapat mengurangi munculnya ketidakpuasan, sedangkan mekanisme penanganan keluhan yang baik dapat membantu perusahaan merespons ketidakpuasan ketika permasalahan terjadi.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,221 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan mampu menjelaskan 22,1% variasi Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, 77,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur et al. (2025) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan

dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Temuan penelitian ini memperlihatkan pentingnya pendekatan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada pemberian layanan secara rutin, tetapi juga pada kemampuan perusahaan merespons dan menyelesaikan permasalahan pelanggan. Bagi PERUMDA Tirtanadi Cabang Tuasan, peningkatan kualitas pelayanan yang disertai dengan sistem penanganan keluhan yang responsif dapat menjadi bagian dari upaya meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan yaitu:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan. Dengan hasil tersebut, maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan seperti keandalan kelancaran distribusi air, ketanggapan petugas, jaminan kompetensi, empati, hingga kelayakan sarana fisik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang

dirasakan oleh pelanggan. Secara praktis, pelanggan yang merasakan pelayanan secara konsisten dan responsif dari petugas lapangan akan merasa lebih dihargai dan puas dalam menggunakan layanan air bersih sehari-hari.

2. Variabel Penanganan Keluhan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan. Dengan hasil tersebut, maka H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat, adil, dan empatik sistem penanganan keluhan yang dijalankan perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Secara praktis, ketika pelanggan menghadapi kendala seperti kebocoran meteran atau gangguan distribusi air, respon yang sigap, solusi yang adil, serta akses pengaduan yang mudah mampu meredakan kekecewaan pelanggan dan mengembalikan kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap perusahaan.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Perumda Tirtanadi

Cabang Tuasan. Dengan hasil tersebut, maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, kualitas pelayanan dalam kondisi operasional harian yang didukung oleh sistem pengelolaan dan pemulihan pengaduan yang efektif mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara optimal. Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan perlu mengintegrasikan kedua faktor ini secara berkesinambungan agar dapat mempertahankan basis pelanggan dan menciptakan loyalitas layanan publik yang berkelanjutan.

4. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 20,9% (berdasarkan nilai $R^2 = 0,209$), sedangkan sisanya sebesar 79,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti harga, citra perusahaan, fasilitas, serta faktor emosional pelanggan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan disarankan untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi keandalan serta ketanggapan pendistribusian air bersih. Meskipun secara statistik Kualitas Pelayanan telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan perlu melakukan langkah-langkah konkret seperti melakukan pemeliharaan dan peremajaan jaringan pipa distribusi secara berkala untuk mencegah kebocoran berulang, menjaga stabilitas debit dan kebersihan air agar sesuai standar, melengkapi fasilitas operasional dan peralatan teknis petugas di lapangan, serta memberikan pelatihan intensif bagi petugas teknis guna meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons saat terjadi gangguan di wilayah pelanggan.

2. Untuk Variabel Penanganan Keluhan (X2), Perumda Tirtanadi Cabang Tuasan disarankan untuk mengoptimalkan sistem pemulihan layanan (service recovery) yang lebih responsif dan mudah dijangkau. Langkah-langkah yang dapat diimplementasikan antara lain

mempermudah akses saluran pengaduan bagi pelanggan (baik melalui call center, media sosial, maupun saluran digital yang terintegrasi), menetapkan standar waktu penyelesaian masalah (Service Level Agreement) yang jelas dan cepat, memberikan pelatihan komunikasi berempati bagi staf layanan pelanggan dalam menangani keluhan, serta memastikan setiap solusi yang diberikan adil dan transparan bagi kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
 Alfianto, A., & Ilahi, A. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 1(1), 27–40.
 Amanda, P., & Indra, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada MIXUE Ice Cream & Tea*. 3, 217–226.
 Anastasia Suci Sukmawati, D. (2020). *Desain Penelitian Kuantitatif*. In *Metodologi Penelitian* (Issue November).
 Arman syah. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (A. T. Putranto (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
 Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. 21(3), 290–299.
 Chairunisa, A., Taufik, A., & Made, W. N.

- (2023). Pengaruh Reputasi Merek dan Penanganan Komplain terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Wifi IndiHome di Jabodetabek). *Seminar Nasional Riset Terapan*, 12(01), 301–309. <https://prosiding.pnj.ac.id/snrta/article/view/2019>
- Chrishanti, A., & Tito, P. (2022). UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI ASPEK KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA PT AGRONESIA SARIPETOJO BANDUNG). 07(1), 38–48.
- Febrianti, D., Lestari, D., Salsabela, H., & Ardiansyah, M. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. 3(1), 353–365.
- Hair Jr et al. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook (p. 197). Springer Nature. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue July).
- Hardani, Helmina Andriani, J. U., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Hayati, S., & Saputra, L. A. (2023). Hayati, S., & Saputra, L. A. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Cv. Jaya Anugrah. *Business Management*, 2(1), 49–53. <https://doi.org/10.58258/bisnis.v2i1.5430>. *Business Management*, 2(1), 49–53.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank bnisyariah semarang. 1(1), 15–27.
- Kurniasih, R. D., Astuti, H. J., Widhiandono, H., & Rachmawati, E. (n.d.). *The Effect Of Handling Complaints and Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction*. 04(04), 1514–1537.
- Kurniawan, Y., & Tj, H. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). 6(1), 74–85.
- Laia, E. K. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN. 7(1), 320–332.
- Larasati, S., & Dewi, R. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Pariwisata (Studi Kasus Di Djogja Transport). 7(1), 19–25.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., Gunawan, E., Pelayanan, P. K., Dan, F., Terhadap, H., Gunawan, E., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2023). KEPUASAN KONSUMEN PADA SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , FACILITIES AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO *Jurnal EMBA Vol . 11 No . 1 Januari 2023 , Hal . 1-11*. 11(1), 1–11.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Mahira1, Hadi2, P., & Heni Nastiti3.

- (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome*. 2(1), 1267–1283.
- Muin.A. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Literasi Nusantara Abadi*.
- Murjani. (2022). 1141-Article Text-3352-1-10-20220312. *Cross-Border*, 5 no. 1(1), 687–713.
- Novia, N., Utami, S., & Nurbambang, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri*. 2, 20–37.
- Nur, V. S., Safria, D., & Purwaningrum, C. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . Dipo Internasional Pahala Otomotif*. 02(03), 1650–1655.
- Nurchahyo, A., Solekah, N. A., & Ibrahim. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang)*. 7(30), 1421–1433.
- Paramita, R.W.D., Rizal, N., & Sulistyan, R. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Rahim, Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. (2024). *Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. 2, 306–312.
- Rony, Z. T., & Hasanuddin. (2025). *SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW : FAKTOR-FAKTOR*. 8, 46–58.
- Sahir, S. H. (2022). *METODLOGI PENELITIAN*.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*. 18(1), 42–53.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Surti, I., Anggraeni, F. N., & Pamulang, U. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*. 3(3), 261–270.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684>
- Susanti, F., & Edgina, D. (2021). *Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT . Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang*. 1(1), 47–58.
- Susianti, D., & Anggraeni, R. (2024). *PENGARUH PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DAN FITUR APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 3(2), 797–810.
- Suwarto, Rohwiyati, & Giyono. (2022). *PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar)*. 20(1), 1–9.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Syabsudarmi, S. (2022). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction : A Case Study*. 1(1), 29–37.
- Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado*. 2(1).
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(2), 1–11.
<https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/1020/698>
- Z. Iba & Wardhan, A. (2024). *ANALISIS LINEAR BERGANDA DAN ANALISIS JALUR UNTUK RISET BISNIS MENGGUNAKAN SPSS 29.0 & SMART-PLS 4 (Vol. 2)*.
- Zahro, A. L. A., Widiyanto, A., & Isnani,

N. (2022). Journal of Language and Health Volume 5 No 3, Desember 2024. *Laporan Kasus: Pankreatitis Akut*, 3(2), 71–78. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JLH>
Zaini, A. A. (2022). *PENGARUH*

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “ Warung Bek Mu 2 ” Banjarnygar Paciran Lamongan). 02(02), 47–54.

