

Model Pelayanan Pelanggan Pada Balai Air Tanah di Kota Bandung

Ahmad Syhabuddin^a, Iwan Kurniawan^b, Abdul Rahman^c, Adhika Bergi Nugroho^d

^{a,b,c,d}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail: ^aasyihabuddin7@gmail.com

^biwan.kurniawan@poltek.stialanbandung.ac.id, ^cabdul.rahman@poltek.stialanbandung.ac.id

^dbergi@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Balai Air Tanah memiliki peran penting dalam pengelolaan sumber daya air tanah di Indonesia. Balai ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sumber daya air tanah dikelola secara berkelanjutan dan dapat memenuhi kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang optimal, Balai air tanah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya berupa layanan teknis seperti pelatihan teknis, rekomendasi teknis, dan survei pengukuran. Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh Balai Air Tanah, kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal terpenting bagi Balai Air Tanah agar dapat berkembang dan bertahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Balai Air Tanah. Indikator dalam penelitian ini menggunakan SERVQUAL (*Service Quality*) penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai penentu prioritas perbaikan layanan. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 81 orang dengan 23 atribut menggunakan 5 dimensi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan mencapai 76%. Prioritas perbaikan didapatkan 5 atribut dari 23 pernyataan yang perlu diperbaiki dalam prioritas utama, 5 atribut yang harus dipertahankan dalam kualitas pelayanan, 12 atribut yang masih rendah kinerja dengan harapan pengguna, dan 1 atribut yang kinerja lebih tinggi dari harapan pengguna. Dengan demikian kualitas layanan yang diberikan Balai air tanah sudah berjalan dengan baik walaupun ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk diperbaiki kembali.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, Balai Air Tanah.

Customer Service Model at Ground Water Center in Bandung City

Abstract

*The Groundwater Center plays an important role in the management of groundwater resources in Indonesia. The Center is responsible for ensuring that groundwater resources are managed sustainably and can meet the need to provide optimal services, the Center continues to improve the quality of its services in the form of technical services such as technical training, technical recommendations, and measurement surveys. Service quality is something that needs to be considered by the Groundwater Center, customer satisfaction is one of the most important things for the Groundwater Center in order to develop and survive. The purpose of this research is to determine the level of customer satisfaction at the Groundwater Center. The indicators in this study use SERVQUAL (*Service Quality*) this study uses the *Customer Satisfaction Index* (CSI) and *Importance Performance Analysis* (IPA) methods as a determinant of service improvement priorities. The sample obtained in this study amounted to 81 people with 23 attributes using 5 dimensions. The results obtained show that satisfaction reaches 76%. Prioritization of improvements obtained 5 attributes of 23 statements that need to be improved in the top priority, 5 attributes that must be maintained in service quality, 12 attributes that are still low in performance with user expectations, and 1 attribute whose performance is higher than user expectations. Thus the quality of service provided by the groundwater center has been running well even though there are several things that must be considered to be improved again.*

Keywords: *Service quality, Customer satisfaction, Customer Satisfaction Index, Groundwater Center.*

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Perkembangan sebuah instansi dipengaruhi secara signifikan oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Di era globalisasi saat ini, salah satu tantangan utama dalam dunia bisnis adalah menciptakan serta menjaga kepuasan pelanggan. Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kualitas layanan terdiri pada tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan serta upaya untuk mempertahankannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepentingan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menjadi fokus utama bagi Balai Air Tanah, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi perkembangan dan keberlanjutan instansi. Fenomena kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Balai Air Tanah dapat memiliki dampak signifikan pada persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Balai Air Tanah memiliki peran penting dalam pengelolaan sumber daya air tanah di Indonesia. Balai ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sumber daya air tanah dikelola secara berkelanjutan dan dapat memenuhi kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang optimal, Balai Air Tanah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya berupa layanan teknis seperti pelatihan teknis, rekomendasi teknis, dan survei pengukuran. Survei pengukuran (geolistrik, tofografi, lingkungan dan geoteknik) kepada instansi pemerintah, konsultasi, industri/pabrik, masyarakat, dan mahasiswa.

Pada dasarnya faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satu fenomena masalah abnormal yaitu responsivitas lambatnya pelayanan tetapi cepat pelayanannya. Pelanggan akan lebih puas jika mereka merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan serius dan solutif proses ini dapat mencakup survei kepuasan pelanggan. Indikator dalam penelitian ini menggunakan SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Pengukuran kualitas pelayanan secara

umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman,1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Parasuraman, 1990). Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*): fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, sarana komunikasi, dan kendaraan yang digunakan untuk operasi Akibatnya, setiap fasilitas yang dapat dilihat secara langsung memiliki bentuknya sendiri, dan bukti langsung atau wujud adalah salah satu petunjuk yang paling akurat.
2. Empati (*Empathy*): memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan dalam berhubungan, dan komunikasi yang baik. Perhatian khusus terhadap pelanggan dilakukan dengan menempatkan dirinya dalam situasi pelanggan.
3. Kepercayaan (*Reliability*): kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Menurut Lovelock, keandalan adalah kemampuan instansi untuk menyediakan layanan yang dijanjikannya secara tepat dan berkelanjutan, dan keandalan berarti berfungsi dengan benar dalam jangka waktu tertentu. Kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang memadai dan memuaskan, termasuk menanggapi keluhan pelanggan secara akurat dan tepat waktu, serta memberikan layanan yang adil dan akurat.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*): Didefinisikan sebagai kesiapan pegawai untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan dan menyelesaikannya dengan cepat. Kecepatan layanan ditentukan oleh bagaimana petugas

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

menanggapi layanan yang dibutuhkan. Pemikiran terhadap pelanggan menghasilkan sikap tanggap ini.

5. Jaminan (*Assurance*): hal ini mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan karyawan yang bebas dari ancaman, risiko, dan kecurigaan. Jaminan adalah tindakan yang diambil oleh masyarakat untuk melindungi warga negaranya dari risiko yang dapat mengakibatkan rusaknya tatanan kehidupan normal jika risiko tersebut terjadi.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai konsep yang memiliki banyak dimensi dan dibangun melalui penilaian nilai berbagai atribut yang terkait dengan layanan (Utami, 2006). Salah satu cara untuk menentukan kualitas pelayanan, menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017: 142), adalah dengan menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Persepsi kualitas didasarkan pada proses pemberian layanan, evaluasi kognitif, dan waktu yang lama, menurut (Lovelock & Wright, 2002). Model kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Balai Air Tanah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang prioritas: *Importance Performance Analysis* (IPA) memungkinkan Balai Air Tanah untuk mengidentifikasi atribut layanan mana yang paling penting bagi pelanggan (*importance*) dan bagaimana kinerja balai air tanah pada atribut-atribut tersebut (*performance*). Sedangkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan seberapa besar perbaikan pada kepuasan keseluruhan. Tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Balai air tanah menggunakan metode IPA-CSI dan merumuskan model pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Balai Air Tanah.

B. METODE

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan lembaran kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diisi oleh responden. Dalam teknik pengolahan data, data yang diperoleh merupakan data mentah hasil penyebaran kuesioner data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik dengan 2 tahap yaitu pengolahan data dan tabulasi data. Uji validitas dan reliabilitas adalah uji statistik yang digunakan untuk mengukur ketepatan (validitas) dan kehandalan (reliabilitas) alat ukur kuesioner atau angket terhadap konstruk yang seharusnya diukur. Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui sejauh mana alat ukur tersebut benar-benar mengukur konstruk yang tidak diamati. Untuk menguji validitas dan reliabilitas penelitian ini, penulis menggunakan program alat bantu statistik untuk melakukan pengolahan dan analisis data.

C. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini mengambil responden dari pengguna layanan Balai Air Tanah di Kota Bandung. Adapun terdapat 101 responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebagaimana terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1: Karakteristik Responden

NO	Pelanggan	Jumlah
1	Instansi Pemerintah	70
2	Masyarakat	18
3	Konsultan	11
4	Industri/ Pabrik	1
5	Mahasiswa	1
Jumlah		101

Dari penjabaran kelima karakteristik responden diatas, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden yang melaksanakan layanan teknis di Balai air tanah adalah Instansi pemerintah dengan 70 orang.

2. Hasil Analisis Data Pelayanan Pelanggan

Data diperoleh dengan dua alat analisis yang digunakan yaitu analisis CSI dan IPA,

dari kedua analisis terdapat hasil sebagai berikut:

1) *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* Hasil perhitungan CSI yang telah diolah sebagai berikut:

Item Pernyataan		Skor Rata2		CSI P x H
		X P	X H	
Bukti Fisik				
P1	Peralatan yang digunakan untuk pengujian air tanah terlihat modern dan berfungsi dengan baik	4,19	4,22	17,68
P2	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu	3,84	4,31	16,55
P3	Penampilan karyawan Balai air tanah selalu rapi dan profesional	3,89	4,28	16,65
P4	Kemudahan memahami dalam mengisi Survei Kepuasan pelanggan	3,79	4,44	16,83
Empati				
P5	Kepekaan karyawan terhadap penanganan keluhan pelanggan	3,88	4,52	17,54
P6	Kemauan pelanggan dalam memberikan solusi	3,79	4,44	16,83
P7	Perhatian karyawan Balai Air Tanah	3,70	4,42	16,35
P8	Kesopanan bahasa karyawan dalam berkomunikasi	3,84	4,51	17,32
Kehandalan				
P9	Kehandalan dalam menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	3,93	4,41	17,33

P10	Kehandalan dalam menangani masalah/keluhan	3,96	4,32	17,11
P11	Kehandalan menginformasikan pelaksanaan pelayanan teknis	3,77	4,05	15,27
P12	Ketepatan waktu dalam menyampaikan hasil pelaksanaan pelayanan teknis	3,79	3,89	14,74
P13	Keakuratan hasil data pelaksanaan pelayanan teknis	3,67	3,89	14,28
P14	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	3,68	4,00	14,72
P15	Kemudahan dalam syarat dan cara pelaksanaan pelayanan teknis	3,7	4,02	14,87
Daya Tanggap				
P16	Kepastian dalam menginformasikan hasil pelaksanaan pelayanan teknis kepada pelanggan	3,69	3,95	14,58
P17	Kesediaan karyawan dalam pelaksanaan pelayanan teknis dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,80	4,04	15,35
P18	Kesiapan karyawan pelaksanaan pelayanan teknis dalam menanggapi apa yang diinginkan pelanggan	3,79	3,90	14,78

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Jaminan				
P19	Karyawan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan dalam proses pengujian	3,69	3,79	13,99
P20	Karyawan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai dalam bidang Balai Air Tanah	3,75	3,94	14,78
P21	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan	3,88	3,94	15,29
P22	Kredibilitas pelaksanaan pelayanan teknis	3,75	3,94	14,78
P23	Garansi yang diberikan	3,78	3,93	14,86
Total		87,5	95,2	362,4

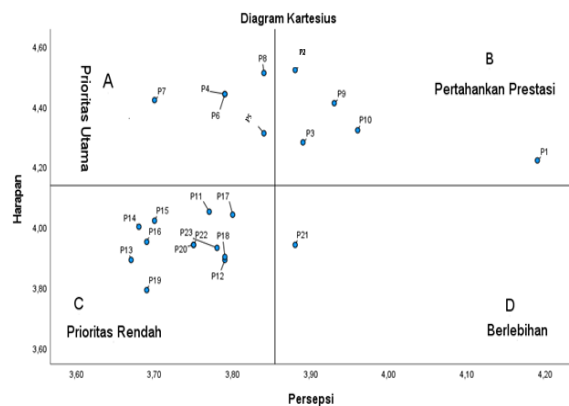
Tabel 2. Hasil Perhitungan CSI
Sumber : Data diolah (2024).

CSI ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut Serqual yang diukur. Hasil perhitungan semua dimensi yang berisikan pernyataan pada umumnya pengguna puas terhadap pelayanan di Balai air tanah dengan perolehan presentase atau kriteria sebesar 76%, meski mencapai pada kriteria puas masih perlu diperhatikannya kualitas pelayanan di Balai air tanah karena dapat ditingkatkannya kualitas pelayanan memberikan kepuasan pelanggan sampai dengan mencapai kriteria 100% sangat puas, sebagai pelanggan pastinya mementingkan nilai akhir berupa kepuasan pelanggan saat melakukan aktivitas layanan teknis, sebagai instansi pastinya mengendepankan kualitas

pelayanan agar pelanggan dapat kembali memakainya, dengan demikian instansi harus mempertimbangkan kembali mengenai kualitas pelayanan yang ada agar pengguna merasa sangat puas.

2) Importance Performance Analysis (IPA)

Dari hasil analisis CSI dapat diketahui secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan teknis di Balai air tanah, maka dari hasil analisis CSI dilanjutkan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui suatu atribut yang perlu diperbaiki dan juga dipertahankan menggunakan diagram kartesius dari 4 kuadran. Pada diagram kartesius yang dimana akan mengetahui atribut mana yang perlu diperbaiki dan juga di pertahankan dalam kualitas pelayanan. Dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan dari pemetaan atribut yang berisikan pernyataan dalam diagram kartesius diatas, maka penjelasan setiap kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran A Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada

kuadran ini. Atribut-atribut kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemudahan memahami dalam mengisi Survei Kepuasan pelanggan. (P4)
- b. Kepekaan karyawan terhadap penanganan keluhan pelanggan. (P5)
- c. Kemauan pelanggan dalam memberikan solusi. (P6)
- d. Perhatian karyawan Balai Air Tanah. (P7)
- e. Kesopanan bahasa karyawan dalam berkomunikasi. (P8)

Berdasarkan hasil di atas maka terdapat 5 (lima) atribut kepuasan pelanggan yang harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh Balai Air Tanah yaitu atribut P4, P5, P6, P7 dan P8.

2. Kuadran B Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Atribut-atribut kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Peralatan yang digunakan untuk pengujian air tanah terlihat modern dan berfungsi dengan baik. (P1)
- b. Kenyamanan fasilitas ruang tunggu. (P2)
- c. Penampilan karyawan Balai air tanah selalu rapi dan profesional. (P3)
- d. Keandalan dalam menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan. (P9)
- e. Keandalan dalam menangani masalah/keluhan. (P10)

Berdasarkan hasil di atas maka terdapat 5 (lima) atribut kepuasan pelanggan yang harus dipertahankan kinerjanya oleh Balai Air Tanah yaitu atribut P1, P2, P3, P9, dan P10 dengan kata lain bahwa pelanggan sudah merasa puas akan kinerja Balai Air Tanah.

3. Kuadran C Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu

penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Atribut-atribut kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Keandalan menginformasikan pelaksanaan pelayanan teknis. (P11)
- b. Ketepatan waktu dalam menyampaikan hasil pelaksanaan pelayanan teknis. (P12)
- c. Keakuratan hasil data pelaksanaan pelayanan teknis. (P13)
- d. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. (P14)
- e. Kemudahan dalam syarat dan cara pelaksanaan pelayanan teknis. (P15)
- f. (P16) Kepastian dalam menginformasikan hasil pelaksanaan pelayanan teknis kepada pelanggan.
- g. Ketersediaan karyawan dalam pelaksanaan pelayanan teknis dalam menanggapi keluhan pelanggan. (P17)
- h. Kesiapan karyawan pelaksanaan pelayanan teknis dalam menanggapi apa yang diinginkan pelanggan. (P18)
- i. Karyawan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan dalam proses pengujian. (P19)
- j. Karyawan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai dalam bidang Balai Air Tanah. (P20)
- k. Kredibilitas pelaksanaan pelayanan teknis. (P22)
- l. Garansi yang diberikan. (P23)

Berdasarkan hasil di atas maka terdapat 12 (dua belas) atribut kepuasan pelanggan yaitu P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P22 dan P23 yang skala prioritas perbaikannya rendah, dengan kata lain atribut-atribut kepuasan pelanggan tersebut dapat dikatakan rendah.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

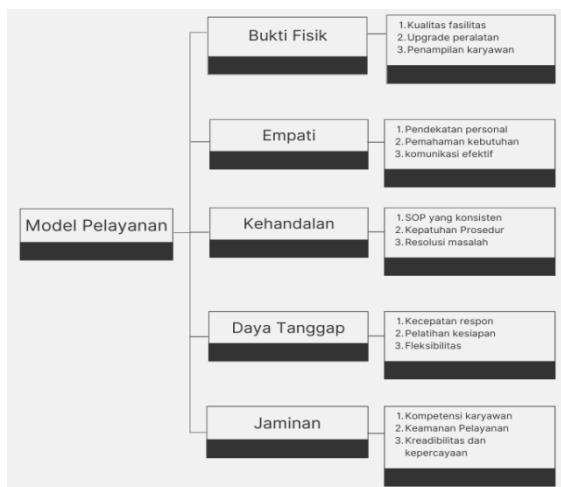
prioritas lebih tinggi. Atribut-atribut kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. (P21)

Berdasarkan hasil di atas maka terdapat 1 (satu) atribut kepuasan pelanggan yang skala prioritasnya berlebihan yaitu P21, maka sebaiknya Balai Air Tanah mengalokasikan sumber dayanya untuk memperbaiki atribut-atribut kepuasan pelanggan yang skala prioritas diutamakan.

Maka dari itu atribut yang terdapat pada kuadran ini sebaiknya diperhatikan oleh Instansi untuk dapat memanfaatkan sumber dayanya terhadap prioritas yang lebih tinggi untuk kemungkinan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Air Tanah.

3. Perumusan Model Pelayanan Pelanggan



Gambar 2. Model Pelayanan Pelanggan
Sumber : Temuan dan Hasil Penelitian (2024)

Model ini terdiri dari lima dimensi utama yang saling terkait dan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Secara keseluruhan, model *SERVQUAL* membantu instansi dalam mengidentifikasi celah antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan memahami dan mengukur dimensi-dimensi ini, instansi dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan secara

keseluruhan. Model ini sangat berguna dalam menetapkan standar layanan yang diinginkan, mengukur kinerja aktual, dan mengembangkan program pelatihan untuk karyawan guna memenuhi ekspektasi pelanggan.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Meskipun pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada, instansi masih perlu meningkatkan layanan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Analisis IPA menunjukkan adanya beberapa atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan, sementara yang lain perlu dipertahankan atau diperhatikan secara lebih efisien. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penting bagi Balai Air Tanah untuk menjaga kualitas fasilitas fisik, memberikan pendekatan personal yang empatik, memastikan keandalan melalui SOP yang konsisten, meningkatkan daya tanggap terhadap permintaan atau keluhan, dan memastikan karyawan terlatih dengan baik untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan.

REFERENSI

Anindya, J. P., Pradesa, H. A., Nugroho, A. B., & Wijayanti, R. (2023). Formulasi Strategi Pengembangan Bisnis Vaksin Virus (Studi Kasus di PT. Bio Farma Bandung). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5324–5337.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2567>

Ardianto, E. (2011). Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif. Simbiosis Rekatama Media.

Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Rineka Cipta.

Barnes, J. (2006). Build Your Customer Strategy: a Guide to Creating Profitable Customer Relationships. Wiley.

Basukiyatno, & Yulianto, A. R. (2010). Metodologi Penelitian Pendidikan 1. Universitas Pancasakti Tegal.

Dwiputrianti, S., Nugroho, A.B., Islam, V.R., Kurniawan, I. (2023). Increasing Consumer Hedonic Shopping Motivation in Encouraging the

- Purchase of Local Skincare Products' Somethinc'. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 4 (2), 200-210. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v4i2.2831>
- Haksever. (2000). *Service Management operations*. Pearson Prentice Hall.
- Hanif, R. (2022). Menentukan Loyalitas Pengguna Shopeepay Berdasarkan User Experience dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 164–172. <https://doi.org/10.32815/jibeka.v16i1.969>
- Hanif, R., Astuti, W., & Sunardi, S. (2024). The Mediating Role of Customer Satisfaction in the Effect of Perceived Enjoyment on Customer Trust in Online Investment Application. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 3(1), 18–29. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.2024.003>
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Indarsyah, R., Rahman, A. ., Putrianti, S. D. ., & Taufik, N. I. . (2023). Model Strategi Pemasaran Kue Kering Lebaran Di UMKM Ranayya Kitchen Menggunakan Business Model Canvas (BMC) Dan Analisis Swot. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7471–7487. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2790>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775–7788. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi*. Erlangga.
- Lovelock, & Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall.
- Mahfiana, L. (2017). Kesadaran Hukum Mahasiswa terhadap Teknologi dan Perkembangannya. Prosiding Seminar Nasional & Temu Ilmiah Jaringan Peneliti IAI Darussalam Blokagung Banyuwangi, 1–13.
- Nikmatullah, H. R. ., Wijayanti, R., Kurniawan, I., & Purba, C. O. . (2023). Peranan Service Convenience dalam Meningkatkan Repurchase Intention dan Loyalitas Pelanggan di Bahagia Kopi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 8018–8030. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2655>
- Nugroho, A. A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor Analysis of Customer Satisfaction Regional Water Company (PDAM) Tirta Pakuan Bogor. *Holistic Journal of Management Research*, 3(2), 13–26.
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2016). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1). <https://doi.org/10.21082/jae.v24n1.2006.41-58>
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di

- Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Pradesa, H.A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 725-734. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419>
- Ravenska, N., & Zulvia, P. (2022). Perilaku Impulsive Buying Masyarakat Bandung Raya Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Perbedaan Gender. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 15-26. <https://doi.org/10.32815/jibeka.v16i1.133>
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang). *Journal of Management*, 7(2).
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Singarimbun, M. (2006). *Metode penelztian Survei*. LP3ES.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Taniredja, T. (2012). *Model-model Pembelajaran Inovatif*. Alfabeta.
- Taufik, N.I., Sulistianti, I., Pradesa, H.A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 857-867. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Tindaon, S.S. (2023). Edukasi dan Pelatihan Dasar Berinvestasi di Pasar Modal Bagi Pelaku Usaha Kecil Menengah Agro Garut. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol Pp. 3330 - 3338.
- Tindaon, S.S., Asty, W.D. (2023). Marketing Mix Strategy to Increase the Product Sales at Flaleeka Creative Industry. *Journal of Advanced Management Science* Vol. 11, No. 3, pp. 91 - 98.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Utami, W. (2006). *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).
- Wijayanti, R., Adfani, M.D., Valentina, C., Siregar, I.N.L., Rahayu, K. (2023). Peningkatan Kapasitas Usaha Produk Olahan Bonggol Pisang melalui Pendampingan Inkubator Bisnis. *Setia Mengabdikan: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4 (2), 46 - 55.
- Wijayanti, R., Ravenska, N., & Nugroho, A. (2022). Business Model Innovation with Design Thinking Approach at Bumdes Pagerwangi. *Proceedings of the Third International Conference Administration Science, ICAS 2021*. <https://doi.org/10.4108/eai.15-9-2021.2315259>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128-141. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>