

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemudahan informasi sangat berdampak bagi perkembangan bisnis sehingga masing-masing pelaku usaha akan mencari solusi terbaik untuk meningkatkan pelayanan karena layanan mempunyai peran penting bagi keberlangsungan suatu usaha. Pelaku usaha akan menghadapi persaingan yang sangat ketat dan kompetitif sehingga dibutuhkan suatu skill dan keterampilan yang mendukung serta strategi bagaimana suatu perusahaan dapat memberikan kualitas layanan pada para pelanggannya untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Daya saing perusahaan dapat dipengaruhi oleh layanan yang bermutu tinggi yang nantinya berujung pada prospek bisnis yang lebih bermutu, efektif, dan kompetitif. Karena layanan terbaik pada umumnya harus diterapkan pada setiap perusahaan, khususnya memperlihatkan perilaku melayani pelanggan dengan bagus serta memberikan rasa puas, suatu pelayanan dapat disebut bermutu bila dapat memuaskan konsumen atau pelanggan (Salim,2018).

Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan saling berkaitan erat. Tingkat layanan yang berkualitas mampu mewujudkan jalinan yang erat antara pelanggan dengan perusahaan. Dalam kurun waktu kedepan, perusahaan bisa mewujudkan *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan melalui mengoptimalkan pengalaman pelanggan (*customer experience*) menggembirakan serta mengurangi pengalaman pelanggan yang buruk.

Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik didirikan sesuai Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2020 terkait Perusahaan air Giri Tirta. Perumda Giri Tirta

ialah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kabupaten Gresik. Sesuai Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah, Perumda Giri Tirta merupakan Perusahaan Umum Daerah yang melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah untuk menyediakan kebutuhan dasar air minum bagi masyarakat.

Perda nomor 12 Tahun 2022 terkait tujuan dari didirikannya Perumda Giri Tirta yaitu “menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat dalam rangka memenuhi hak rakyat atas air minum”, maka Perumda Giri Tirta harus menjaga ketersediaan air minum serta mengembangkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam mengembangkan layanan. Begitu juga dengan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sebagai lokasi penelitian tentunya bertujuan sama dengan Perusahaan induk sehingga ketentuan – ketentuan yang digunakan di kantor Cabang Cerme merujuk secara keseluruhan kepada Kantor Pusat Perumda Giri Tirta.

Perumda Giri Tirta Cabang Cerme mempunyai jumlah pelanggan sampai dengan bulan Juli 2024 sebanyak 20.510 pelanggan sebagaimana pada tabel 1.1, tentunya dituntut agar dapat menawarkan layanan yang maksimal pada pelanggan. Pelayanan yang baik akan mengacu pada layanan yang berkualitas oleh Kantor Cabang Cerme. Pelanggan di wilayah Cabang Cerme merupakan wilayah dengan layanan air lancar bila dibandingkan dengan cabang lainnya, karena posisi layanan Cabang Cerme berada di wilayah Gresik Tengah dan mendapatkan layanan air dari Instalasi Pengolahan Air Minum milik Perumda Giri Tirta dan Pembelian air curah dari PT. Adaro Tirta Gresik serta air curah Mojolagres dari PT. Air Bersih Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1.1  
Jumlah Pelanggan Cabang Cerme per 31 Juli 2024

No.	Tarip	Jumlah Pelanggan
1	Sosial Umum	10
2	Sosial Khusus	311
3	Rumah Tangga	19.506
4	Instansi Pemerintah	55
5	Niaga Kecil	542
6	Industri Kecil	15
7	Niaga Besar	56
8	Industri Besar	9
9	Khusus	6
<b>Jumlah Pelanggan</b>		<b>20.510</b>

Sumber : Data Kantor Cabang Cerme

Kualitas layanan Perumda Giri Tirta juga dipengaruhi oleh kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan. Kualitas yang dimaksud adalah kualitas air yang didistribusikan Perusahaan pada pelanggan harus merujuk Permenkes nomor 2 Tahun 2023 yaitu Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah nomor 66 tahun 2011 terkait kesehatan. Kuantitas air merupakan ketersediaan air untuk memberikan layanan ke pelanggan. Sedangkan Keterjangkauan adalah tarif yang berlaku dapat terjangkau oleh masyarakat.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan serta menjaga kepercayaan pelanggannya. Penilaian dari lembaga saja tidak dapat digunakan untuk menentukan tingkat kualitas layanan, penilaian pelanggan juga harus dipertimbangkan. Pelanggan di Cabang Cerme mendapatkan layanan air dengan lancar, menunjukkan bahwa pelanggan Cerme mendapatkan kepuasan dalam produk barang yang diberikan, namun kepuasan terhadap produk barang yang diberikan tidak serta merta dapat memberikan kepuasan tetapi masih ada kepuasan yang harus dipertimbangkan yaitu kepuasan dalam pemberian jasa pelayanan dalam

penanganan pengaduan/keluhan yang dilakukan oleh pelanggan. Penanganan pengaduan ini sangat penting untuk menjadi faktor yang harus segera ditangani agar pelanggan mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Cerme.

Adanya pengaduan pelanggan tentunya disebabkan adanya perasaan tidak puas pada saat mendapatkan layanan, maka pelaksanaan pengaduan merupakan hal yang perlu ditekankan agar kepuasan kepada pelanggan terwujud. Konsumen atau pelanggan merupakan elemen penting dalam suatu perusahaan karena pelanggan adalah sumber pendapatan dan keuntungan perusahaan. Pelanggan adalah orang atau entitas yang membeli, telah membeli, atau mungkin tertarik untuk membeli produk atau layanan dari individu atau perusahaan lain. Sering kali seorang pelanggan melihat nilai lebih dari kepuasan ataupun kinerja layanan yang diterima, hal tersebut merupakan faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. (Salim, 2018).

Dalam rangka memberikan kualitas layanan bagi pelanggan untuk mengadukan keluhan dengan mudah, Perumda Giri Tirta sudah menyiapkan sarana untuk memudahkan pelanggan dalam mengadukan keluhannya yaitu secara *offline* maupun *online*. Secara *offline* pelanggan datang langsung ke Perumda Giri Tirta Cabang Cerme mengadukan secara langsung, selanjutnya Petugas pengaduan melakukan input pengaduan dan dibuatkan bukti pengaduan yang diserahkan kepada pelanggan. Sedangkan pengaduan *online* merupakan pengaduan yang dilakukan melalui aplikasi yaitu, Gita Ceria, *Website*, *Instagram*, *whatsApp*, *email*, *twitter*, *instagram* dan *call center*. Pengaduan *online* akan ditindak lanjuti oleh Sub. Bagian Humas untuk melakukan *input* ke Sistem Pengaduan dan secara sistem

pengaduan akan masuk ke cabang masing-masing sesuai dengan nomor rekening pelanggan untuk ditindak lanjuti sesuai dengan proses pengaduan langsung.

Selain kemudahan dalam mengadukan keluhan, Perusahaan juga menyiapkan proses pelaksanaan pengaduan melalui sistem pengaduan yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Pengaduan. Sistem yang ada tidak juga membuat pengaduan terselesaikan dengan baik hal ini terbukti adanya pengaduan yang belum dikerjakan sebanyak 426 pelanggan dari total pengaduan pelanggan bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2024 sebanyak 2.183 pelanggan atau belum dikerjakan masih sebesar 19,5% berdasarkan pada data berikut:

Table 1.2  
Pengaduan Cabang Cerme bulan Januari s/d Juli 2024

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan Jan s/d Juli 2024								Penyelesaian Pengaduan	Belum selesai dikerjakan
		Jan	Peb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Jumlah		
1	Sambungan Rumah (SR)	72	83	75	76	63	68	62	499	421	78
2	Baca Meter Mandiri	97	85	99	87	98	97	49	612	612	-
3	Tutup	22	13	11	31	10	18	24	129	94	35
4	Buka	21	24	44	12	25	29	11	166	135	31
5	Revisi Tarif	23	8	11	23	21	18	2	106	87	19
6	Ganti Meter	37	5	26	3	71	37	46	225	99	126
7	Pipa bocor	28	26	22	8	9	12		105	86	19
8	Revisi DRD (Daftar Rekening Ditagih)	22	30	32	16	36	18	44	198	89	109
9	Balik Nama	6	9	25	11	9	17	5	82	82	-
10	Perpanjang TS (tutup sementara)	7	6	14	17	9	7	1	61	52	9
	<b>Jumlah Total</b>	<b>335</b>	<b>289</b>	<b>359</b>	<b>284</b>	<b>351</b>	<b>321</b>	<b>244</b>	<b>2.183</b>	<b>1.757</b>	<b>426</b>

Sumber : Kantor Cabang Cerme tahun 2024

Pada tabel 1.2 diatas nampak bahwa pengaduan yang belum diselesaikan adalah pengaduan Sambungan Rumah (SR) sebanyak 78 pengaduan yang berkaitan dengan pengaduan meter buram, meter macet, meter tidak akurasi, cek instalasi pipa, cek instalasi meter, air tidak keluar. Pengaduan lainnya yang belum dikerjakan adalah pengaduan Tutup sebanyak 35 pelanggan, pengaduan buka

sebanyak 31 pelanggan, pengaduan revisi tarip sebanyak 19 pelanggan, pengaduan ganti meter yang belum dikerjakan sebanyak 126 pelanggan, pengaduan pipa bocor sebanyak 19 pelanggan, pengaduan revisi DRD sebanyak 109 pelanggan dan Pengaduan Perpanjangan TS sebanyak 9 pelanggan.

Berdasarkan penjelasan dari Ibu Nuriyati selaku Kasubag. Tata Usaha dan Pelayanan Pelanggan bahwa untuk penyelesaian pengaduan terdapat berbagai kendala, misalnya terkait air tidak keluar, revisi Daftar Rekening Ditagih (DRD) karena adanya pemakaian yang melonjak dan penggantian meter. Pengaduan air tidak keluar akan terhambat bila disebabkan kurangnya pasokan air atau adanya kebocoran pipa, tetapi kalau disebabkan meter buntu atau pipa buntu, maka akan cepat diselesaikan, sebagai contoh pengaduan Bapak Munir pada tanggal 21 Agustus 2024 mengeluhkan air tidak mengalir dirumahnya, setelah dicek penyebab air tidak keluar karena pipa tersumbat akar.

Setelah melakukan evaluasi terhadap data yang disajikan dan melakukan identifikasi terkait permasalahan-permasalahan yang terjadi pada di Kantor Cabang Cerme, bahwa masih ada pengaduan yang belum diselesaikan meskipun program pengaduan yang dimiliki oleh Perumda Giri sudah mendukung prosesnya dan sudah terprogram mulai dari proses pelanggan mengadu, Penerbitan Surat Perintah Kerja, Proses Pengambilan Barang di gudang sudah tersistem sehingga dapat disimpulkan sistem yang ada sudah baik dalam mendukung proses penyelesaian pekerjaan.

Menurut Mangare (2023), Tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian, guna memenuhi keinginan pelanggan adalah merupakan *service quality* atau kualitas layanan. Kebahagiaan pelanggan menjadi hal penting dalam

pertumbuhan serta kemampuan perusahaan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggannya (Banik, 2024).

Kualitas layanan guna mencapai kepuasan pelanggan perusahaan perlu memperhatikan 5 indikator dari kualitas layanan adalah : bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Algifari, 2019:5).

Layanan yang berkualitas dikehendaki pelanggan dapat mempengaruhi kepada kepuasan konsumen maka jaminan kualitas merupakan hal pokok bagi perusahaan, yang kenyataannya dijadikan sebagai patokan keunggulan bersaing perusahaan (Haris, 2021).

Kotler dan Keller (2019:135) berpendapat “kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul sebab membandingkan kinerja yang diresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Bisa diungkapkan kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan hasil dari hubungan antara harapan dan pengalaman pelanggan setelah memakai produk maupun layanan yang ditawarkan. Kesetiaan, keluhan dan partisipasi merupakan kriteria indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan (Nasution, 2020).

Berikut data pra riset tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan membagikan angket melalui *google form* pada 30 pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

Tabel 1.3  
Kuesioner Pra Penelitian Terkait Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan		Sangat Tidak Setuju (orang)	Tidak Setuju (orang)	Kurang Setuju (orang)	Setuju (orang)	Sangat Setuju (orang)
1	<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>	Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan	3	2	4	7	14
2	<b>Kehandalan (Reliability)</b>	Pegawai pengaduan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sudah terlatih dan handal dalam memberikan layanan kepada pelanggan	3	-	4	8	15
3	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme langsung merespon atas pengaduan pelanggan terkait pengaduan pipa bocor dan air tidak keluar	1	3	3	9	14
4	<b>Jaminan (Assurance)</b>	Pengantian meter air yang rusak diganti dengan meter air baru yang sudah dikalibrasi dari pabrikan	1	2	5	8	14
5	<b>Empati (Empathy)</b>	Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme melayani pelanggan dengan sopan dan memberikan empati atas keluhan pelanggan	-	2	8	5	15
6	<b>Kepuasan Pelanggan</b>	Penanganan terhadap keluhan pelanggan kurang ditanggapi dengan cepat	4	4	6	6	10

Sumber : Data yang diolah (2024)

Data tabel 1.3 pra penelitian di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme dapat dilihat bahwa pernyataan “Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan” sebagai salah satu pernyataan terkait indikator *tangible* dari hasil pendapat narasumber sangat setuju ada 14 orang atau 46,7%, memperlihatkan

*tangible* (bukti fisik) sebagai indikator kualitas layanan yaitu terkait penampilan serta performansi dari fasilitas fisik, peralatan, pegawai, serta sarana komunikasi dalam proses pelayanan dikemukakan Algifari (2019:5), apa yang dilakukan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme untuk memberikan kemudahan sarana komunikasi sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas layanan yang baik.

Pernyataan yang terkait dengan indikator kehandalan (*reliability*) diantaranya yaitu “Petugas pengaduan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sudah terlatih dan handal dalam memberikan layanan kepada pelanggan”, dari pernyataan ini beberapa pelanggan yang tidak puas dengan layanan petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme, dilihat dari jawaban dari pelanggan menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10% terhadap pernyataan tersebut, ini menunjukkan perlunya meningkatkan kemampuan dan keahlian petugas guna memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selanjutnya pernyataan “Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme langsung merespon atas pengaduan pelanggan terkait pengaduan pipa bocor dan air tidak keluar”, hal ini terkait dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang berpendapat sangat setuju 46,7% dan yang tidak setuju sebanyak 10% , artinya bahwa kualitas layanan terkait daya tanggap belum optimal diberikan oleh Perumda Giri Tirta Cabang Cerme hal ini disebabkan banyaknya pengaduan pelanggan sehingga ada sebagian pengaduan tersebut ditindaklanjuti pada hari berikutnya.

Menurut Alim (2020) menyebutkan indikator jaminan (*assurance*) terdiri dari ilmu, keahlian, ramah, sopan, serta perilaku yang dipercaya serta kontak personal untuk menghilangkan kebimbangan pelanggan dan merasa terhindar dari bahaya serta resiko. Terkait indikator jaminan (*assurance*) yaitu pernyataan

“Penggantian meter air yang rusak diganti dengan meter air baru yang sudah dikalibrasi dari pabrikan” yang sangat setuju sebanyak 46,7% hal ini memperlihatkan bahwa jaminan (*assurance*) sebagai dimensi kualitas layanan yang diberikan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sudah cukup baik namun masih ada pelanggan menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3,3%.

Ketika perusahaan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal dinamakan Empati (*empathy*) (Utami, 2019:128). Pernyataan “Petugas Perumda Giri Tirta Cabang Cerme melayani pelanggan dengan sopan dan memberikan empati atas keluhan pelanggan” pendapat responden sebanyak 15 orang atau 50% menjawab sangat setuju sedangkan yang tidak setuju 3,3%.

Menurut Nasution (2020) indikator kepuasan pelanggan antara lain keluhan. Keluhan seseorang pada suatu layanan ialah suatu kondisi yang mana seseorang pelanggan merasa tidak puas dengan situasi yang diperoleh dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu hingga dapat menimbulkan perginya pelanggan ketempat lain jika keluhan ini tidak ditangani dengan segera. Pernyataan yang terkait dengan indikator tersebut yaitu “Penanganan terhadap keluhan pelanggan kurang ditanggapi dengan cepat”, hasil pra penelitian menunjukkan 10 orang responden menjawab sangat setuju, namun ada yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang. Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme belum sepenuhnya maksimal dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Indrasari (2019:57) mengemukakan bahwa layanan yaitu tiap kegiatan yang diperuntukan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai, melewati layanan ini keinginan atau keperluan yang dibutuhkan pelanggan terpenuhi. Dengan kualitas

layanan yang berkualitas baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya, oleh sebab dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan yang terpuaskan merupakan hal krusial bagi berjalannya perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat memaksimalkan keunggulan dan persaingan (Indrasari, 2019:82).

Harapan Perumda Giri Tirta buat memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi layanan yang telah diberikan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme dan masih ada pelanggan mengeluhkan layanan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta Cabang Cerme.

Berdasarkan uraian permasalahan dan fenomena yang terjadi di atas pada Perumda Giri Tirta Cabang Cerme pada tahun 2024 maka menjadi landasan penulis guna melaksanakan penelitian yang judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Memperhatikan hal-hal yang terkait dalam konteks diatas, penulis tertarik untuk mengerti layanan apa saja yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan melalui Perumda Giri Tirta Cabang Cerme dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut penulis merumuskan sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik ?

2. Apakah Kualitas Layanan dengan dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan ialah :

1. Mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dengan dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memperoleh informasi yang bisa memberi manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi yang sama terhadap penelitian selanjutnya, serta menambah wawasan mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

### **1.5 Kesenjangan Penelitian**

Merujuk dengan teori-teori serta pengamatan yang dilakukan peneliti, maka penelitian dilatarbelakangi oleh kesenjangan penelitian pada penelitian sebelumnya, sebagai berikut:

1. Rukmana, Indra Heri (2023) terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kabupaten Wajo dengan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Yenni (2019), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makasar Selatan, menunjukkan variabel bukti fisik dan jaminan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Maburr (2022), judul penelitian Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng, menunjukkan hasil bahwa *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ringkasan dari beberapa penelitian sebelumnya yang inkonsisten tersaji pada tabel berikut :

Tabel 1.4  
Inkonsisten Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Keterangan
1	Rukmana (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Wajo.	Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.	Inkonsisten
2.	Mabrur (2022)	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng	<i>Tangible, Responsiveness,</i> dan <i>Assurance</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Inkonsisten
3	Yenni (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan paada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan(UP3) Makasar Selatan	bukti fisik dan jaminan secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.	Inkonsisten

Sumber : Data diolah peneliti (2024).

Penelitian diatas membuktikan terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan masih menunjukkan hasil yang tidak sama. Oleh sebab itu diperlukan penelitian lanjutan, harapannya dapat menjelaskan hubungan kausal antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.