

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK AIR BERSIH DAN JASA
PELAYANAN DI PERUMDAM TIRTA MAYANG KOTA JAMBI**

M. Agam Prayogi¹, Ratna Purnawingsih²

¹*Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

²*Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perusahaan Air Minum Milik Daerah (Perumdama) Tirta Mayang Kota Jambi selain itu juga untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di perumdama tirta mayang kota jambi . Pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan pendekatan untuk pengumpulan data. Pada penelitian ini metode analisis menggunakan analisis deskriptif, Uji Validasi, dan Uji Realibilitas. Pada penelitian ini sampel yang digunakan dari golongan rumah tangga dikarenakan golongan rumah tangga merupakan pelanggan dengan jumlah konsumsi tertinggi di Perumdama Tirta Mayang Kota Jambi. Dan jumlah responden dari golongan rumah tangga berjumlah 60 responden dengan variabel variabel pada penelitian ini adalah Variabel kualitas pelayanan, Variabel Kualitas produk, dan variabel kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdapat 58 responden yang puas dan setuju akan pelayanan Perumdama Tirta Mayang Kota Jambi. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine what factors influence customer satisfaction with clean water products and services at the Regionally Owned Drinking Water Company (Perumdama) Tirta Mayang, Jambi City, as well as to identify customer satisfaction with clean water products and services at Perumdama. Tirta Mayang, Jambi City. This research uses a questionnaire method and approach to data collection. In this research, the analysis method uses descriptive analysis, validation test and reliability test. In this study, the sample used was from the household group because the household group is the customer with the highest amount of consumption in Perumdama Tirta Mayang, Jambi City. And the number of respondents from the household group was 60 respondents with the variables in this research being the service quality variable, product quality variable, and customer satisfaction variable. In this study, there were 58 respondents who were satisfied and agreed with the services of Perumdama Tirta Mayang, Jambi City. Where the better the quality of service, the more customer satisfaction will increase

Keywords: Service Quality; Product quality; Customer satisfaction

I. PENDAHULUAN

Indonesia termasuk negara yang jumlah penduduk yang besar dan tingkat pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, hal ini juga merupakan kelebihan dari Indonesia dari segi jumlah penduduk, dengan jumlah penduduk yang besar yaitu yang perlu mendapat perhatian khusus dan dukungan yang baik dari pemerintah/negara serta lembaga instansi, mereka kemudian

dapat bertindak sebagai sumber sumber daya pembangunan, dan pelayanan jas. Jika tidak demikian maka akan menjadi masalah serius di dalam beberapa tahun yang akan datang.

Di Indonesia jumlah penduduk yang begitu besar masih menjadi persoalan terutama di daerah perkotaan, karena semakin besar jumlah dan pertumbuhan penduduk, maka akan semakin banyak pula persoalan yang akan dihadapi oleh suatu daerah, sebagai contoh dengan penambahan jumlah penduduk tentu harus dibarengi dengan penambahan berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang kehidupan disekitarnya, dengan adanya penambahan sarana dan prasarana tentu akan mempengaruhi pola persebaran dan menjadi persoalan baru dalam penataan wilayah pada suatu kota.

Berbagai macam instansi tumbuh dan berkembang baik di masyarakat kota salah satunya perusahaan umum daerah air minum Tirta Mayang Kota Jambi. Perusahaan umum daerah air minum Tirta Mayang Kota Jambi merupakan perusahaan yang menghasilkan air bersih. Hasil pengolahan air bersih akan digunakan untuk keseharian masyarakat. Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi merupakan perusahaan jenis Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan bergerak di bidang pelayanan dan jasa. Perumdam bekerja sebagai instansi pelayanan air bersih untuk seluruh masyarakat dan perusahaan ini di Kelola oleh kepala daerah dalam hal ini Walikota Jambi.

Perusahaan umum daerah air minum Tirta Mayang Kota Jambi sendiri membutuhkan biaya rata-rata sebesar Rp. 1.000.000.000 untuk biaya setiap produksi yang di dikeluarkan untuk menghasilkan air bersih. Air bersih pun sendiri berasal dari sungai batang hari yang menjadi sumber satu satunya suplai air di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Air yang diambil dari *intake* Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

Setelah dilakukan pemompaan terhadap air sungai batang hari. selanjutnya air di masukkan ke dalam bak besar sebelum dipompakan ke *water treatment plant*. Di *water treatment plant* air akan melalui beberapa tahapan berupa *Koagulasi, Flokulasi, Sedimentasi, Filtrasi, Desifeksi* Setelah melalui beberapa tahapan itu dan air sudah selesai di olah air akan dimasukkan ke tempat penampungan sementara di dalam reservoir sebelum didistribusikan ke rumah dan bangunan. Untuk mengalirkan air, biasanya digunakan [pipa HDPE](#) dan [pipa PVC](#).

Perumda Tirta Mayang Kota Jambi sekarang sudah mempunyai upaya upaya dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, terlebih lagi Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi merupakan jenis pelayanan dan jasa menggunakan tarif. Apabila keinginan masyarakat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, hal hasil pelayanan yang di berikan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi menjadi tidak efektif. Terlebih khusus bagi masyarakat yang memeiliki tingkat ekonomi rendah akan merasa keberatan untuk membayar tagihan.

Sehingga persepsi tersebut salah satunya dapat dilihat dari kesediaan masyarakat untuk membayar (*Willingness to Pay*). *Willingness to Pay* (WTP) kesediaan masyarakat untuk menerima biaya untuk membayar sesuai dengan jumlah yang ditentukan oleh pemerintah (Sabri, 2016). Sehingga sistem persediaan air bersih yang ada diberikan oleh Perumda Tirta Mayang Kota Jambi yang mana skema tarif sangat bergantung kepada kesediaan masyarakat.

Menurut Direktur Keuangan Perumda Tirta Mayang Kota Jambi, beliau mengatakan bahwa Sebagian besar masyarakat bersedia menggunakan pelayanan dan jasa Perumda Tirta Mayang Kota Jambi. Perumda Tirta Mayang Kota Jambi juga telah menetapkan harga bersih untuk setiap Golongan dari Kelompok Sosial sebesar 3.600/m³, Kelompok Rumah Tangga sebesar 4.000/m³, dan Kelompok Niaga sebesar 8.000/m³. Peninjauan preferensi yang akan dilakukan ini juga dapat mengoptimalkan pelayanan dan jasa yang akan diberikan. Namun penetapan tarif itu juga belum mempertimbangkan preferensi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan jasa Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Sehingga hal ini juga berguna untuk peningkatan pelayanan air bersih Perumda Tirta Mayang Kota Jambi menjadi salah satu komponen fasilitas publik dalam mencapai tujuan perencanaan kota dan tujuan berkelanjutan pemerintah.

Pada pengolahan data ini berfokus kepada golongan rumah tangga dikarenakan hasil dari BPS Kota Jambi tahun 2020 Jumlah penduduk Kota Jambi sebesar 611.353 jiwa kemudian berdasarkan data dari keuangan Perumda Tirta Mayang Kota Jambi Jumlah pelanggan rumah tangga sebesar 78.458 pelanggan. Sehingga metode yang digunakan dalam melihat kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan menggunakan kuesioner atau pendekatan kepada masyarakat khususnya golongan rumah tangga. Sehingga selanjutnya akan dianalisis faktor faktor melihat kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

Pada Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perusahaan Air Minum Milik Daerah (Perumdam) Tirta Mayang Kota Jambi selain itu juga untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di perumdam tirta mayang kota jambi. Dimana pada penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan masyarakat dengan mengumpulkan hasil kuesioner dari masyarakat golongan rumah tangga. Karena golongan masyarakat rumah tangga merupakan pelanggan dengan jumlah terbanyak menurut department keuangan di perumdam tirta mayang kota Jambi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Pelanggan ialah tokoh utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini. Pelanggan mempunyai peran yang cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kata lain, konsumen adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk dan jasa serta membayar produk atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu tetapi juga pelayanan dalam jumlah yang cukup dan mutu yang memadai. Perusahaan perlu membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Perusahaan dapat mengetahui kelemahan pelayanannya melalui beberapa sarana yaitu: survei konsumen secara berkala, kota saran, dan sistim penanganan keluhan. Pekerjaan tersebut bukan untuk meminimumkan jumlah keluhan tetapi untuk bagaimana cara memaksimumkan kesempatan konsumen untuk menyampaikan keluhan agar kedepannya perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara kerjanya dan konsumen yang kecewa mendapatkan kepuasan.

Kepuasan mempunyai arti sendiri ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler P. , 2008) . Jadi, tingkat kepuasan merupak fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan dengan pelanggan maka sangat puas.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Adapun terdapat lima faktor utama yang harus di perharikan oleh suatu perusahaan dalam mementukan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut (Hamdani, 2006) sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terlebih khusus dibidang jasa seperti perumdam tirta mayang kota Jambi, pelanggan atau konsumen akan merasa lebih puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai denga napa yang di harapkan oleh konsumen.

2. Kualitas Produk

Pada kualitas produk pelanggan akan merasa lebih puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan

untuk memperoleh produk tersebut, dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah dibenak konsumen.

3. Emosional

Pada emosional ini , pelanggan Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa untuk menilai kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan. Menurut (Tjiptono F. , 2008) ada indikator – indikator untuk menilai kepuaan pelanggan sebagai berikut:

1. Daya tangkap yakni membantu konsumen dalam pelayanan yang cepat tanggap.
2. Jaminan dan keyakinan yaitu mencakup kemampuan dan kesopanan serta sifat karyawan yang dapat dipercayai oleh konsumen
3. Keandalan yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
4. Bukti langsung yang meliputi perlengkapan, karyawan dan saran komunikasi dengan pelanggan.
5. Empati memiliki kemudahan dalam melakukan kombinasi yang baik dengan memahami kebutuhan konsumen.

Cara Pengukurana Kepuaan Pelanggan

Adapun beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2007) empat cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pelanggan harus menciptakan peluang dan aksesibilitas yang mudah dan nyaman bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka, biasanya menggunakan metode kotak, surat saran, lembar komentar, telpone bebas pulsa, situs web.

b. *Ghost Shopping (mysteryshopping)*

Perusahaan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa pada suatu perusahaan. Kemudian mereka diminta melaporkan temuan-temuan berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi agar dapat mengambil kebijakan perbaikan.

d. *Sevei Kepuasan Pelanggan*

Perusahaan melakukan pengukuran dengan item-item yang lebih spesifik yang diminta langsung menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan/konsumen

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan Pada tanggal 6 Januari 2022 sampai 6 Februari 2022

Pengumpulan Data

1. Penentuan Responden

Pada penelitian ini responden yang di ambil adalah dari Golongan Rumah Tangga dikarenakan golongan rumah tangga merupakan pelanggan terbanyak di perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

2. Penentuan Variabel

Pada Penelitian ini Variabel yang di pakai untuk mengidentifikasi variabel pengukuran kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan dengan jawab alternatif yang sudah ditentukan dengan tujuan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perumdam Tirta Mayang. Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Dan variabel variabel akan di uji menggunakan uji validasi dan uji

realibilitas untuk mengetahui apakah variabel variabel tersebut valid dan reliabel

3. Desain Kuesioner

Pada penelitian ini juga termasuk dengan desain penelitian deskriptif kuantitatif karena merupakan suatu pengembangan konsep dan pengumpulan data untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

4. Teknik Sampling

Pada Penelitian ini menggunakan Teknik sampling dengan pendekatan ke masyarakat khususnya Golongan Rumah Tangga sejumlah 60 responden. Dimana jumlah responden di dapatkan dari beberapa kecamatan di Kota Jambi yaitu Telanaipura sebesar 9.285 pelanggan, data itu di dapatkan dari departemen keuangan perumdam tirta mayang kota Jambi. Dan pada penelitian ini mengambil kuisioner terbanyak pada kecamatan Telanaipura sebanyak 60 responden dikarenakan kecamatan Telanaipura merupakan lokasi lingkungan perumdam tirta mayang kota Jambi.

Uji Validasi

Berikut ini hasil rekap dari uji validasi dari golongan rumah tangga sebagai berikut

Tabel 1. Hasil Uji Validasi Berdasarkan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Pertanyaan	r hitung	r Tabel	Ket
1	Kualitas Pelayanan	1	0,4966	0,2542	valid
		2	0,608	0,2542	valid
		3	0,6928	0,2542	valid
		4	0,7256	0,2542	valid
		5	0,7075	0,2542	valid
2	Kualitas Produk	1	0,7271	0,2542	valid
		2	0,6410	0,2542	valid
		3	0,7788	0,2542	valid
		4	0,5204	0,2542	valid
		5	0,4477	0,2542	valid
3	Kepuasan Pelanggan	1	0,8097	0,2542	valid
		2	0,6877	0,2542	valid
		3	0,8079	0,2542	valid
		4	0,6911	0,2542	valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai r hitung untuk masing masing variabel menunjukkan angka $> 0,2542$ r Tabel yang dimana dapat disimpulkan semua pertanyaan

pertanya dalam kuisisioner Rumah Tangga dapat di percaya untuk digunakan dalam penelitian kerja praktek ini.

Uji realibilitas

Berikut ini meruakan hasil rekap dari hasil uji realibilitas dari golongan rumah tangga sebagai berikut

Tabel 2. Hasil Uji Realibilibilitas Berdsarkan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Alpha	Ket
1.	Kualitas Pelayanan	0,6579	Valid
2.	Kualita Produk	0,6059	Valid
3.	Kepuasan Pelanggan	0,7201	Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel keseluruhan diatas syarat angka reliabilitas yang harus dipenuhi dalam sebuah penelitian yang menyatakan realibilitas sangat tinggi yaitu 0.60. Berdasarkan pada hasil pengujian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini *reliabel* karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* > 0,60

Pengolahan Data

Pada tahapan ini, data sudah didapatkan pada proses pengumpulan data. Dimana pengolahan data menggunakan *software Excel, SPSS* dan Statistik deskriptif. Untuk Uji Statistic yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas agar mengetahui apakah data dari kuesioner yang digunakan dan demi mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perumda Tirta Mayang Kota Jambi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil pengumpulan data responden rumah tangga dengan lokasi kecamatan di Telanaipura dengan jumlah pelanggan sebesar 9.285 pelanggan dan pada penelitian ini mengambil sampling sebanyak 60 orang untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan jasa di perumdam tirta mayang kota Jambi

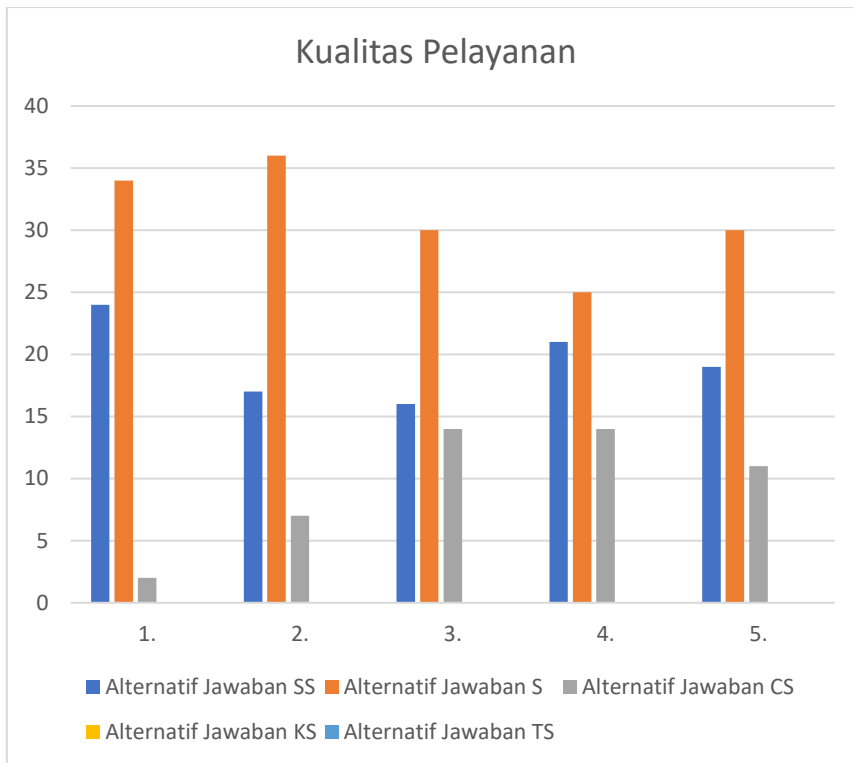
Berikut ini merupakan hasil kuesioner dari responden rumah tangga sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Kuesioner

No	Variabel	Pertanyaan	Alternatif Jawaban					Jumlah
			Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
1	Kualitas Pelayanan	1	24	34	2	0	0	60
		2	17	36	7	0	0	60
		3	16	30	14	0	0	60
		4	21	25	14	0	0	60
		5	19	30	11	0	0	60
2	Kualitas Produk	1	0	7	26	22	5	60
		2	0	4	24	17	15	60
		3	0	10	22	24	4	60
		4	0	2	10	35	13	60
		5	0	2	11	22	25	60
3	Kepuasan Pelanggan	1	20	22	18	0	0	60
		2	12	32	16	0	0	60
		3	18	28	14	0	0	60
		4	23	27	10	0	0	60
		5	21	30	9	0	0	60
Mean			12,73333	21,26667	13,86667	8	4,133333	
Standar Deviasi			9,742885	12,49838	6,523219	12,24162	7,576907	

Dari tabel diatas dapat merupakan hasil kuesioner dari responden rumah tangga dengan total responden 60 orang, dan dapat kita lihat bahwa pada meannya jumlah responden yang menjawab sangat setuju berupa 12,73 responden, setuju berupa 21,26 responden, cukup setuju berupa 13,86 responden kurang setuju berupa 8 responden dan tidak setuju berupa 4,13 responden

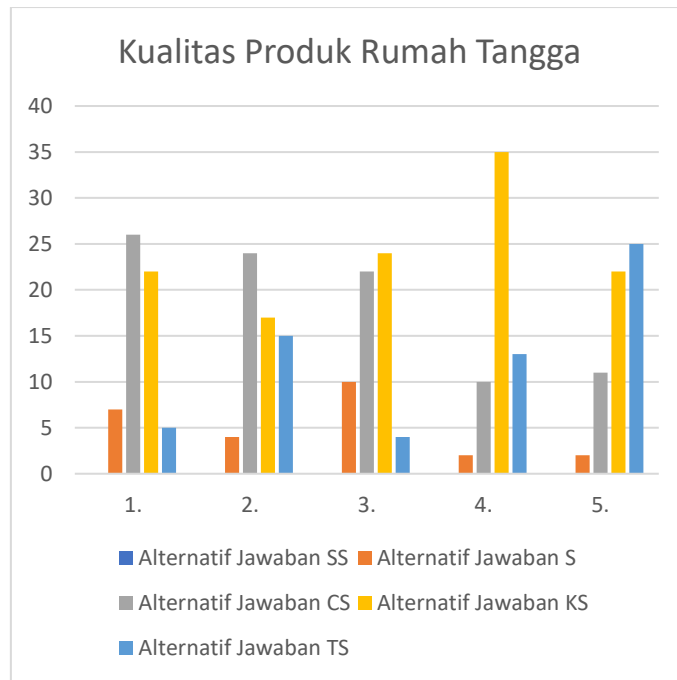
Berikut ini adalah grafik dari pengumpulan responden rumah tangga berdasarkan faktor kualitas pelayanan:



Gambar 1. Grafik Kualitas Pelayanan Rumah Tangga

Dari gambar grafik di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden rumah tangga dapat di simpulkan bahwa dari kualitas pelayanan sudah sangat baik di karenakan rata rata masyarakat menjawab setuju dari setiap pertanyaan yang di berikan.

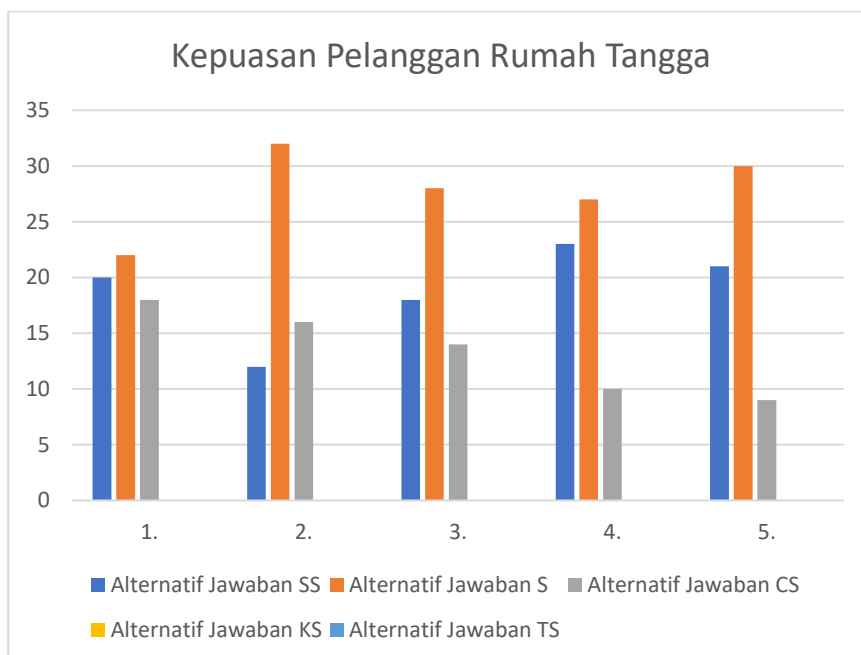
Berikut ini adalah grafik dari pengumpulan responden rumah tangga berdasarkan faktor kualitas produk:



Gambar 2. Grafik Kualitas Produk Rumah Tangga

Dari gambar grafik di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden rumah tangga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk sudah sangat baik karena rata-rata masyarakat menjawab kurang setuju dari setiap pertanyaan yang diberikan.

Berikut ini adalah grafik dari pengumpulan responden rumah tangga berdasarkan faktor kepuasan pelanggan:



Gambar 3. Grafik Kualitas Pelayanan Rumah Tangga

Dari gambar grafik di atas menunjukkan bahwa hasil jawaban dari responden rumah tangga dapat disimpulkan bahwa masyarakat dengan golongan rumah tangga merasa puas terhadap produk air bersih dan jasa pelayanan di Perumdam Tirta Mayang. Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Di karenakan rata rata masyarakat menjawab setuju dari setiap pertanyaan yang di berikan.

V. KESIMPULAN

Bedasarkan hasil dari kuesioner yang diperoleh digolongan rumah tangga, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Itu dilihat dari 5 skala jawaban yang di sediakan yaitu 1 = sangat setuju, 2 = setuju, 3 = cukup setuju, 4 = kurang setuju dan 5 = tidak setuju. Dimana hasil yang di peroleh dari penelitian ini masyarakat rumah tangga lebih banyak menjawab setuju untuk setiap pertanyaannya. Dan hasil dari uji validasi dan uji realibilitas menunjukkan bahwa hasil dari kuesioner dari dolongan rumah tangga menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan dan kualitas produk air minum di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

Daftar Pustaka

- Amelia, R. (2016). Analisis Willingness To Pay (WTP) dan Kebutuhan Air Di Kecamatan Merawang . . *Info Teknik*, 235-252.
- Azwar, s. (2016). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hamdani, R. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Edisi kedua, Salemba Empat.
- Jasin, H. &. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan*. Medan : UMSU.
- Klotler, P. d. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Prehalindo.
- Kurriwati, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.
- L, G. &. (2014). Kesiediaan untuk membayar pada Green Residensial. *Finesta*, 82-86.

- Levy, S. (1999). *Brands, Consumers, Symbols and Research*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Sabri, f. &. (2016). Analisis Willingness To Pay (WTP) dan Kebutuhan Air di Kecamatan Merawang. *INFO-TEKNIK*, 235-252.
- Secapramana, V. (2000). Model Dalam Strategi Penetapan Harga. *Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Surabaya*, 30-43.
- Simanjuntak, G. E. (2009). *Willingness To Pay Masyarakat Terhadap Peningkatan Pelayanan System Penyediaan Air Bersih dengan WSLC (Water Sanitation For Low Income)*. . Kabupaten Bogor: IPB.
- Singarimbun, M. (2011). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Andi.
- Tjiptono, F. d. (2007). *Service, Quality & Statisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zhao, J. &. (2004). Kesedian membayar, variasi kompensasi, dan biaya komitmen . *Penyelidikan Ekonomi* , 503-517.