

Pengaruh Transformasi *Digital* Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang

Shella Rila Octavianti¹, Sanita Dhakirah², Yosi Afandi³

Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran, Jurusan Administrasi Niaga,
Politeknik Negeri Malang, Kota Malang, Indonesia ^{1,2,3}

Email: rilashella@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 08-08-2026
Disetujui 13-08-2026
Diterbitkan 15-08-2026

ABSTRACT

Digital service transformation and service quality improvements are the primary strategies of Perumda Tirta Kanjuruhan, Malang Regency, to enhance customer satisfaction. However, satisfaction growth has slowed down, creating a gap between efforts and results. This study aims to analyze the effect of digital service transformation and service quality on customer satisfaction, both partially and simultaneously. This research utilizes a quantitative method with an explanatory research approach involving 100 respondents. The sample was determined using a purposive sampling technique, targeting active customers for at least the last six months. Data were collected through a Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The results indicate that the coefficient of determination is 48.8%, while the remaining 51.2% is influenced by other variables outside this study. Empirically, the research proves that digital service transformation and service quality, both partially and simultaneously, have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality is proven to have the most dominant influence compared to digital transformation. Therefore, Perumda Tirta Kanjuruhan is advised to continuously improve the standards of direct employee service quality and further optimize the functionality of digital service features to ensure sustainable customer satisfaction.

Keywords: Digital Service Transformation; Service Quality; Customer Satisfaction; Perumda Tirta Kanjuruhan.

ABSTRAK

Transformasi digital layanan dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi utama Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, namun pertumbuhan kepuasan justru melambat sehingga memunculkan kesenjangan antara upaya dan hasil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi digital layanan serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* yang melibatkan 100 responden. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* pada pelanggan aktif minimal enam bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda, uji t, uji F, serta analisis koefisien determinasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 48,8%, sedangkan 51,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar

penelitian. Secara empiris, penelitian membuktikan bahwa transformasi digital layanan dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan transformasi digital. Oleh karena itu, Perumda Tirta Kanjuruhan disarankan untuk terus meningkatkan standar kualitas pelayanan pegawai secara langsung serta lebih mengoptimalkan fungsionalitas fitur layanan digital agar kepuasan pelanggan dapat terus dipertahankan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Transformasi *Digital* Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Perumda Tirta Kanjuruhan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Octavianti, S. R., Dhakirah, S., & Afandi, Y. . (2026). Pengaruh Transformasi Digital Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), 9683-9697. <https://doi.org/10.63822/rbcy8e66>

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan juga menjadi elemen krusial untuk kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang disebutkan dalam Tjiptono (2017), kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima aspek dalam model SERVQUAL, yaitu: (1) bukti fisik, yang mencakup penampilan fasilitas dan pegawai; (2) keandalan, yang artinya kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat dan tepat waktu; (3) daya tanggap, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat; (4) jaminan, yang mencakup pengetahuan dan sikap ramah yang menumbuhkan kepercayaan; dan (5) empati, yaitu perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan (Tjiptono, 2017). Adibah et al., (2024) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara Danianto et al., (2024) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Probolinggo (Adibah et al., 2024).

Di Kabupaten Malang, Perumda Tirta Kanjuruhan berfungsi sebagai penyedia air minum untuk publik, yang didirikan atas instruksi Pemerintah Kabupaten Malang dengan tujuan utama untuk memastikan, mendistribusikan, dan mengelola pasokan air bersih bagi warga setempat. Sebagai satu-satunya penyedia air minum publik di Kabupaten Malang, Perumda Tirta Kanjuruhan saat ini melayani sekitar 10.000 pelanggan aktif setiap bulan hingga Desember 2025. Pelanggan yang mereka layani mencakup berbagai kategori, termasuk rumah tangga, pelanggan komersial, perusahaan industri, dan instansi pemerintah. Dalam persaingan di dunia penyediaan air minum umum, Perumda Tirta Kanjuruhan menghadapi kompetisi dari perusahaan-perusahaan air minum kota lainnya yang beroperasi di Jawa Timur. Berdasarkan Laporan Kinerja Perusahaan Air Minum Kota 2023 yang dirilis oleh Direktorat Air Minum Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan (PUPR) pada 2023, sejumlah perusahaan air minum kota di Jawa Timur diikutkan dalam evaluasi kinerja tingkat nasional. Keinginan untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan menjadi pendorong bagi setiap perusahaan air minum kota termasuk Perumda Tirta Kanjuruhan, untuk terus memperbaiki kualitas layanan mereka.

Dalam konteks ini, Perumda Tirta Kanjuruhan menyadari pentingnya melakukan transformasi *digital* yang berkelanjutan pada layanan mereka. Transformasi *digital* di Perumda Tirta Kanjuruhan dimulai pada tahun 2019 dengan peluncuran aplikasi SIPIKA (Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Kanjuruhan), yang merupakan sistem pembayaran *digital* yang bertujuan menangani pungutan liar dalam transaksi tunai, sembari meningkatkan transparansi dan kemudahan pembayaran bagi pelanggan. Digitalisasi yang lebih mendalam terjadi pada tahun 2022, ketika Perumda menciptakan 19 aplikasi *digital* yang selaras dengan kebutuhan baik bisnis internal maupun eksternal. Puncak dari inovasi *digital* ini adalah peluncuran aplikasi mobile "MyTirtaKanjuruhan," sebuah platform yang mengintegrasikan semua layanan pelanggan dalam satu aplikasi yang dapat diakses lewat smartphone Android dan iOS. Selain itu, Perumda juga meluncurkan Smart Contact Center dengan konsep "Solusi Satu Panggilan," serta program CAK PAY (Collector Agen Kanjuruhan Pay) yang mendukung pembayaran berbasis komunitas. Inovasi *digital* yang diterapkan oleh Perumda Tirta Kanjuruhan ini mendapatkan pengakuan pada tahun 2024 melalui penghargaan detikJatim dalam kategori "Inovasi dalam Layanan *Digital*."

Aplikasi MyTirtaKanjuruhan memiliki lima fitur utama yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan para pelanggan secara menyeluruh. Fitur pertama adalah "Pembayaran Tagihan Air", yang mempermudah pelanggan dalam membayar tagihan air secara online dengan berbagai metode pembayaran elektronik seperti transfer bank, *e-wallet* (GoPay, OVO, Dana, ShopeePay) dan QRIS. Fitur kedua adalah "Informasi Tagihan dan Akun", yang memberi kesempatan kepada pengguna untuk mengakses informasi

mengenai tagihan dan catatan pemakaian air kapan saja dan dimana saja, dilengkapi dengan grafik konsumsi bulanan yang mudah dimengerti. Fitur ketiga adalah “Pengaduan Pelanggan” yang memberikan pelanggan kesempatan untuk mengajukan keluhan secara *online*, mencakup masalah seperti pemadaman air, rendahnya tekanan air, kualitas air yang buruk, dan kesalahan pada tagihan. Fitur ini juga memungkinkan pengunggahan foto serta memantau status pengaduan secara *real-time*. Fitur keempat adalah “Permohonan Sambungan Rumah Baru”, yang memberikan kemudahan bagi calon pelanggan untuk mengajukan permohonan sambungan rumah baru secara *online* tanpa sering berkunjung ke kantor, dengan cara mengunggah dokumen persyaratan langsung melalui aplikasi. Fitur kelima adalah “Fungsi Pembacaan Meter dan Pelaporan Kerusakan Teknis”, yang menyediakan informasi tentang jadwal pengukuran meter air dan memungkinkan pelanggan untuk melaporkan adanya kerusakan teknis, sistem ini secara otomatis mengatur pengiriman teknisi ke lokasi berdasarkan tingkat urgensinya.

Bersama dengan aplikasi MyTirtaKanjuruhan, Perumda Tirta Kanjuruhan memperkenalkan *smart contact center* dengan konsep “solusi satu panggilan”. Pelanggan hanya perlu menelepon sekali untuk menjelaskan persoalan mereka, dan sistem akan secara otomatis mengatur tim teknis di UPT (Layanan Teknis Seragam) terdekat untuk menangani keluhan tersebut. Selain itu, Perumda telah memperkenalkan program CAK PAY (Collector Agen Kanjuruhan Pay), yang memanfaatkan aplikasi Griya Bayar sehingga memungkinkan masyarakat berperan sebagai agen pembayaran di lingkungan mereka. Program ini tidak hanya membantu pelanggan di lokasi terpencil untuk membayar tagihan tetapi juga mendukung perekonomian lokal dengan memberikan peluang usaha sebagai mitra agen pembayaran. Menurut Kotler dan Keller, pendekatan layanan pelanggan yang berhasil ditunjukkan melalui penggabungan berbagai jalur layanan ke dalam sistem yang tanggap dan mudah dijangkau, memungkinkan pelanggan mendapatkan dukungan tanpa kesulitan (Kotler, Philip; Keller, 2016).

Selain transformasi *digital*, Perumda Tirta Kanjuruhan juga memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pegawai melalui sistem PIAWAI (Penilaian Kinerja Pegawai) yang diperkenalkan pada tahun 2022. PIAWAI adalah aplikasi *digital* untuk menilai kinerja yang memungkinkan setiap pegawai mencatat dan melaporkan hasil kerja harian secara mandiri, dengan evaluasi berdasarkan tujuan strategis yang berhubungan dengan kesepakatan kinerja manajemen dan target pribadi. Terdapat fenomena yang menarik untuk diteliti, yaitu Perumda Tirta Kanjuruhan telah menerapkan transformasi *digital* layanan berupa aplikasi MyTirtaKanjuruhan dengan lima fitur utama yang aktif digunakan pelanggan, serta program *smart contact center* dan CAK PAY sebagai sarana peningkatan layanan *digital*, didukung pula oleh kualitas pelayanan pegawai yang terus meningkat melalui sistem PIAWAI dengan rata-rata bonus kinerja pegawai mencapai 98% dan waktu penanganan keluhan membaik dari 3-5 hari kerja menjadi 1-2 hari kerja, akan tetapi kepuasan pelanggan justru mengalami penurunan laju pertumbuhan yang signifikan dari 1,84% menjadi hanya 0,19% pada tahun 2022 dan pada tahun 2023 masih terdapat 9,37% pelanggan yang belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini membantu mahasiswa dalam menerapkan prinsip manajemen pemasaran dalam layanan *digital* serta meningkatkan kemampuan dalam analisis dan penulisan ilmiah. Serta penelitian ini memperluas pada kurikulum pada layanan publik dan digitalisasi, mendukung pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan industri.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif berpendekatan *explanatory research* ini bertujuan untuk menguji pengaruh transformasi digital layanan dan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Tirta

Kanjuruhan, Kabupaten Malang. Penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan rumus Slovin dengan margin batas kesalahan 10%, yang menghasilkan 100 responden dari total populasi target sebanyak 7.000 pelanggan rumah tangga aktif. Kriteria inklusi responden mencakup batas usia minimal 22 tahun, serta memiliki pengalaman menggunakan platform digital dan berinteraksi langsung dengan pegawai dalam tiga bulan terakhir. Pengumpulan data primer dilakukan secara daring menyebarkan kuesioner berskala Likert lima poin yang telah dinyatakan memenuhi syarat uji validitas (*Pearson Product Moment*) dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha*). Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS melalui tahapan analisis deskriptif dan pemenuhan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), yang dilanjutkan dengan pengujian hipotesis melalui analisis regresi linier berganda, evaluasi koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*), serta pengujian signifikansi secara parsial (Uji t) dan simultan (Uji F) pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Variabel Transformasi *Digital Layanan* (X1)

Tabel 1. Deskriptif Variabel Transformasi *Digital Layanan* (X1)

Indikator	Item	Rata-Rata Jawaban Responden					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
		%	%	%	%	%	
Sumber Daya	X1.1.1	0	0	4	45	51	4,47
	X1.1.2	0	0	7	50	43	4,36
	X1.1.3	0	0	10	40	50	4,40
Mean Sumber Daya							4,41
Indikator	Item	Rata-Rata Jawaban Responden					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
		%	%	%	%	%	
Sistem Informasi	X1.2.1	0	0	8	39	53	4,45
	X1.2.2	0	0	8	40	52	4,44
	X1.2.3	0	0	5	41	54	4,49
Mean Sistem Informasi							4,46
Budaya	X1.3.1	0	0	8	41	51	4,43
	X1.3.2	0	0	6	47	47	4,41
	X1.3.3	0	0	8	47	45	4,37
Mean Budaya							4,40
Struktur Organisasi	X1.4.1	0	0	6	51	43	4,37
	X1.4.2	0	0	7	48	45	4,38
	X1.4.3	0	0	4	45	51	4,47
Mean Struktur Organisasi							4,41
Mean Transformasi <i>Digital Layanan</i> (X1)							4,42

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, indikator Sistem Informasi memperoleh *mean* tertinggi sebesar 4,46, didukung oleh item “Informasi kepada pelanggan disampaikan secara cepat dan akurat (X1.2.3)” yang juga menjadi item dengan *mean* tertinggi di antara seluruh item X1, yaitu 4,49. Hal ini menunjukkan bahwa Perumda Tirta Kanjuruhan dinilai berhasil memanfaatkan sistem informasi *digital* untuk mempercepat dan mengakuratkan penyampaian informasi serta pengelolaan data kepada pelanggan. Sementara itu, indikator

Budaya memperoleh *mean* terendah sebesar 4,40 dengan item “Pengembangan layanan berbasis *digital* terus didorong oleh pihak perusahaan (X1.3.3)” bermean 4,37. Adapun item dengan *mean* terendah pada keseluruhan variabel X1 berada pada indikator Sumber Daya, yaitu “Teknologi yang digunakan dalam layanan *digital* sudah cukup memadai (X1.1.2)” dengan *mean* 4,36. Kondisi ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi dalam mendorong inovasi *digital* serta kecukupan teknologi pendukung masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan agar transformasi *digital* layanan dapat berjalan lebih optimal.

Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 2. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Item	Rata-Rata Jawaban Responden					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
		%	%	%	%	%	
Keandalan (<i>reliability</i>)	X2.1.1	0	0	5	43	52	4,47
	X2.1.2	0	0	5	42	53	4,48
	X2.1.3	0	0	6	45	49	4,43
Mean Keandalan (<i>reliability</i>)							4,46
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	X2.2.1	0	0	8	37	55	4,47
	X2.2.2	0	0	4	38	58	4,54
	X2.2.3	0	1	9	40	50	4,39
Mean Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)							4,47
Jaminan (<i>assurance</i>)	X2.3.1	0	0	6	32	62	4,56
	X2.3.2	0	0	2	42	56	4,54
	X2.3.3	0	0	1	46	53	4,52
Mean Jaminan (<i>assurance</i>)							4,54
Empati (<i>empathy</i>)	X2.4.1	0	0	3	37	60	4,57
	X2.4.2	0	0	8	36	56	4,48
	X2.4.3	0	0	4	45	51	4,47
Mean Empati (<i>empathy</i>)							4,51
Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	X2.5.1	0	0	7	42	51	4,44
	X2.5.2	0	0	8	38	54	4,46
	X2.5.3	0	0	7	41	52	4,45
Mean Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)							4,45
Mean Kualitas Pelayanan (X2)							4,48

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, indikator Jaminan (*assurance*) memperoleh *mean* tertinggi sebesar 4,54, didukung oleh item “Pegawai Perumda Tirta Kanjuruhan bersikap sopan dan ramah dalam melayani saya (2.3.1)” yang memperoleh *mean* tertinggi di antara seluruh item X2, yaitu 4,56. Hal ini menunjukkan bahwa sikap sopan, ramah, dan komunikatif dari pegawai menjadi kekuatan utama dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, indikator Bukti Fisik (*tangibles*) memperoleh *mean* terendah sebesar 4,45, dan pada level item, “Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai (2.2.3)” menjadi item dengan *mean* paling rendah pada keseluruhan X2 yaitu 4,39, bahkan menjadi satu-satunya item yang memiliki jawaban Tidak Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kecepatan pelayanan dan fasilitas fisik penunjang masih perlu menjadi perhatian agar waktu tunggu pelanggan dapat diminimalkan.

Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

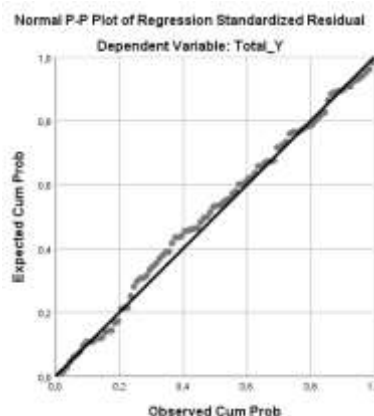
Tabel 3. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator	Item	Pernyataan					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
		%	%	%	%	%	
Kesesuaian Harapan	Y.1.1	0	0	4	44	52	4,48
	Y.1.2	0	0	5	40	55	4,50
	Y.1.3	0	0	3	46	51	4,48
Mean Kesesuaian Harapan							4,49
Minat Menggunakan Layanan Kembali	Y.2.1	0	0	4	42	54	4,50
	Y.2.2	0	0	2	45	53	4,51
	Y.2.3	0	0	7	38	55	4,48
Mean Minat Berkunjung Kembali							4,50
Kesediaan Merekomendasikan	Y.3.1	0	0	6	42	52	4,46
	Y.3.2	0	0	4	38	58	4,54
	Y.3.3	0	0	2	38	60	4,58
Mean Kesediaan Merekomendasikan							4,53
Mean Kepuasan Pelanggan (Y)							4,50

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, indikator Kesediaan Merekomendasikan memperoleh *mean* tertinggi sebesar 4,53, dengan item “Layanan yang diterima mendorong keinginan untuk menganjurkannya kepada keluarga atau teman (Y.3.3)” sebagai item ber*mean* tertinggi di antara seluruh item Y, yaitu 4,58. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung bersedia membagikan pengalaman positifnya kepada orang-orang terdekat, sehingga berpotensi memperluas jangkauan pelanggan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Sementara itu, indikator Kesesuaian Harapan memperoleh *mean* terendah sebesar 4,49, dan pada level item, “Layanan yang diterima layak untuk direkomendasikan kepada orang lain (Y.3.1)” ber*mean* 4,46 sebagai salah satu item terendah pada keseluruhan Y. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum pelanggan sudah puas, masih terdapat ruang perbaikan agar kinerja layanan benar-benar sejalan dengan ekspektasi pelanggan sejak awal.

Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (Normal P-Plot)

Sumber: Data Diolah (2025)

Gambar 1 menunjukkan bahwa titik data terdistribusi di sekitar diagonal dan mengikuti arahnya. Ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas berdasarkan analisis grafik. Untuk memperkuat hasil analisis grafik dan menghindari kesalahan interpretasi dalam evaluasi grafik, uji Kolmogorov-Smirnov nonparametrik (uji K-S) juga dilakukan dengan ketentuan H_0 diterima atau data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinearitas

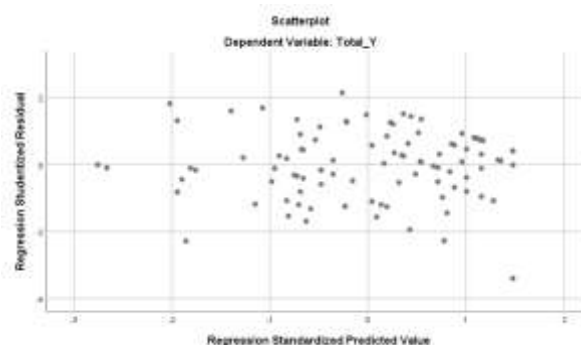
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Standardized Coefficients	Collinearity		Keterangan
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	
(Constant)	11,473	2,990				
Total_X1	0,180	0,082	0,266	0,349	2,866	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Total_X2	0,290	0,075	0,474	0,349	2,866	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data Diolah (2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai toleransi untuk variabel "Transformasi *Digital* Layanan" (X1) dan "Kualitas Pelayanan" (X2) adalah 0,349 yang lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF untuk kedua variabel tersebut adalah 2,866 yang kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi penelitian ini, sehingga model regresi tersebut sesuai untuk memprediksi pengaruh transformasi *digital* layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan grafik di atas, hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta menyebar di kanan dan kiri angka 0 pada sumbu X, maka model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Karena seluruh uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas telah terpenuhi, model regresi dalam penelitian ini dianggap sebagai *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t hitung	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11,473	2,990		3,836	0,000		
Total_X1	0,180	0,082	0,266	2,182	0,032	0,349	2,866
Total_X2	0,290	0,075	0,474	3,892	0,000	0,349	2,866

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 27, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 11,473 + 0,180 X_1 + 0,290 X_2 + e$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 11,473 menunjukkan bahwa apabila variabel bebas transformasi *digital* layanan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) diabaikan atau diasumsikan bernilai 0, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan bernilai sebesar 11,473. Nilai koefisien regresi untuk transformasi *digital* layanan (b_1X_1) sebesar 0,180 dan bernilai positif, yang menunjukkan bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel transformasi *digital* layanan, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan tetap (konstan), maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,180. Nilai koefisiensi regresi kualitas pelayanan (b_2X_2) sebesar 0,290 dan bernilai positif, yang menunjukkan bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel transformasi *digital* layanan tetap (konstan), maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,290. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel dengan kontribusi atau pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah kualitas pelayanan (X2), dengan koefisien regresi sebesar 0,290, dibandingkan dengan variabel transformasi *digital* layanan (X1), yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,180. Hal ini juga didukung oleh nilai Standardized Coefficients Beta, dengan kualitas layanan memiliki nilai Beta sebesar 0,474, yang lebih tinggi dari transformasi *digital* layanan sebesar 0,266. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang relatif lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,706	0,498	0,488	2,40146
Predictors: (Constants), TOTAL_X2, TOTAL_X1			
Dependent Variable: TOTAL_Y			

Sumber: Data Diolah (2026)

Gambar tabel 6 menunjukkan bahwa nilai R-squared yang disesuaikan adalah 0,488. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel transformasi *digital* layanan (X1) dan kualitas layanan (X2) bersama-sama berkontribusi sebesar 48,8% terhadap atau memengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y), sedangkan sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian, seperti harga, iklan, citra perusahaan, atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Jika nilai t hitung $\geq t$ tabel atau nilai signifikansi $< 0,05$ (5%), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung $< t$ tabel atau nilai signifikansi $\geq 0,05$ (5%), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai t tabel ditentukan dengan rumus $df = n - k - 1$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas, sehingga $df = 100 - 2 - 1 = 97$. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,985. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Total_X1	2,182	1,985	0,032	Signifikan
Total_X2	3,892	1,985	0,000	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2026)

Pengaruh Transformasi *Digital* Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian variabel Transformasi *Digital* Layanan (X1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,182 $> t$ tabel 1,985, atau nilai sig. sebesar 0,032 $< 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa Transformasi *Digital* Layanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,892 $> t$ tabel 1,985, atau nilai sig. sebesar 0,000 $< 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_2 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.

Uji simultan (uji F)

Jika nilai F hitung $> F$ tabel atau signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya seluruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Jika nilai F hitung $< F$ tabel atau signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_3 ditolak, artinya variabel bebas (independen) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Nilai F tabel ditentukan dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (5%) dengan $df = n - k - 1$ atau $100 - 2 - 1 = 97$ ($df_1 = k = 2$ dan $df_2 = 97$), sehingga diperoleh nilai F tabel sebesar 3,090. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
48,163	3,090	0,000	0,05	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 48,163 $> F$ tabel 3,090 dengan nilai sig. sebesar 0,000 $< 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Transformasi *Digital* Layanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.

Pengaruh Transformasi *Digital* Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa deskriptif variabel transformasi *digital* layanan, pada indikator sistem informasi memiliki nilai *mean* tertinggi sebesar 4,46, yang menunjukkan bahwa pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi layanan, seperti tagihan, riwayat transaksi, dan status pengaduan, melalui aplikasi MyTirtaKanjuruhan. Hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis parsial yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,182 > 1,985$) dengan nilai signifikansi $0,032 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa transformasi *digital* layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data analisa deskriptif dan data pendukung yang diperoleh dari objek penelitian, diketahui bahwa aplikasi MyTirtaKanjuruhan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh informasi layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Keunggulan ini dirasakan khususnya oleh pelanggan berprofesi pegawai swasta yang mendominasi sampel penelitian (59%), karena kelompok ini cenderung membutuhkan efisiensi waktu dan memanfaatkan layanan *digital* untuk pembayaran tagihan maupun pengaduan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramadhana (2025) yang menyatakan bahwa “transformasi *digital* layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.”

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, pada indikator jaminan memiliki nilai *mean* tertinggi sebesar 4,54 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa yakin dan percaya terhadap kompetensi, keramahan, serta jaminan yang diberikan oleh pegawai dalam melayani kebutuhan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis parsial yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel ($3,892 > 1,985$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data analisa deskriptif dan data pendukung yang diperoleh dari objek penelitian, diketahui bahwa kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi dan keramahan pegawai turut membentuk persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan Perumda Tirta Kanjuruhan. Kondisi ini dirasakan oleh berbagai kelompok usia pelanggan, khususnya kelompok usia 36-45 tahun yang mendominasi sampel penelitian (33%), karena kelompok usia ini berada pada usia produktif dan cenderung memiliki interaksi rutin dengan petugas layanan, baik untuk pembayaran maupun pengaduan. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adibah et al. (2024) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

Pengaruh Transformasi *Digital* Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi Transformasi *Digital* Layanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 48,8% (Adjusted R Square = 0,488), sedangkan sisanya sebesar 51,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Dari hasil analisis regresi linier berganda, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh paling besar dengan koefisien 0,290 dibandingkan Transformasi *Digital* Layanan sebesar 0,180, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan faktor dominan dalam memengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Berdasarkan uji hipotesis secara simultan yang telah dilakukan, dengan nilai F hitung sebesar $48,163 > F$ tabel 3,090 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Transformasi *Digital* Layanan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Daniyanto et al., (2024) pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Probolinggo, yang menemukan bahwa transformasi *digital* dan kualitas

pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Perumda Tirta Kanjuruhan di Kabupaten Malang perlu terus mengoptimalkan kedua aspek ini baik melalui pengembangan fitur *digital* dan budaya *digital* dalam aplikasi MyTirtaKanjuruhan, maupun melalui peningkatan kompetensi pegawai dan sikap pelayanan untuk secara berkelanjutan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Transformasi *Digital* Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang”. Melalui berbagai tahap uji validitas dan reliabilitas serta uji t dan uji F, maka dapat diambil kesimpulan antara lain adalah Transformasi *Digital* Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Artinya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan transformasi *digital* layanan yang optimal, dengan memperhatikan aspek sumber daya, sistem informasi, budaya, dan struktur organisasi. Selanjutnya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Artinya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang unggul, dengan memperhatikan aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dan Transformasi *Digital* Layanan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang. Artinya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Perumda Tirta Kanjuruhan perlu menggabungkan pengembangan transformasi *digital* layanan dengan peningkatan kualitas pelayanan secara bersamaan, sehingga pelanggan merasa mendapatkan nilai layanan terbaik. Implikasi teoritis pada penelitian ini didukung dengan teori transformasi *digital* yang dikemukakan oleh Badruddin et al., (2024) yang menyatakan bahwa “digitalisasi adalah proses pemanfaatan teknologi *digital* untuk meningkatkan efisiensi, mutu, dan keterjangkauan layanan kepada masyarakat, yang dapat diukur melalui empat indikator yaitu sumber daya, sistem informasi, budaya, dan struktur organisasi.” Transformasi *digital* layanan memengaruhi pelanggan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Semakin baik transformasi *digital* layanan yang diterapkan, semakin tinggi kecenderungan pelanggan untuk merasa puas. Penelitian ini dikembangkan dengan menambah variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan dari pelanggan.”

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh transformasi *digital* layanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan, kemudian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan. Selanjutnya pengaruh transformasi *digital* layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi *digital* layanan yang terdiri dari sumber daya, sistem informasi, budaya, dan struktur organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, lebih diutamakan untuk meningkatkan indikator budaya, yaitu mendorong pengembangan layanan berbasis *digital* secara lebih konsisten serta mempercepat adaptasi pegawai dan pelanggan terhadap perubahan teknologi, karena indikator ini memperoleh penilaian terendah dibandingkan indikator lainnya.

Kedua, kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Lebih diutamakan indikator bukti fisik, yaitu meningkatkan kelengkapan fasilitas kantor serta peralatan pendukung layanan, karena indikator ini memperoleh penilaian terendah dibandingkan indikator lainnya. Ketiga, hasil penelitian membuktikan transformasi *digital* layanan berpengaruh positif signifikan, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan, transformasi digital layanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu oleh (Ramadhana, 2025) “transformasi *digital* layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.” Kemudian hasil penelitian Adibah et al. (2024) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.”

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, diperlukan kualitas pelayanan yang sangat baik. Sebaiknya Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang disarankan lebih mengutamakan untuk mengembangkan dan meningkatkan indikator jaminan, khususnya terkait kompetensi, keramahan, dan kepercayaan pegawai, serta secara teratur meninjau sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan, misalnya melalui survei kepuasan pelanggan secara berkala. Serta perlu mengembangkan dan mengoptimalkan fitur aplikasi MyTirtaKanjuruhan dengan memastikan sistem informasi tetap memberikan kemudahan dan kecepatan layanan kepada pelanggan, serta memperbaiki indikator budaya dan struktur organisasi agar transformasi *digital* dapat diimplementasikan secara lebih merata di seluruh area layanan.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang sebaiknya melakukan dengan variabel independent yang berbeda karena terdapat banyak faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang, seperti citra perusahaan, harga, kepercayaan pelanggan, dan kompetensi pegawai. Namun, jika peneliti selanjutnya tertarik melakukan penelitian dengan variabel yang sama, yakni transformasi *digital* layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, diharapkan melakukan penelitian dengan objek yang berbeda dan menggunakan indikator-indikator lainnya, sehingga dapat menjadi penyempurna dan evaluasi dari teori-teori yang sudah ada untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibah, R. P., Hadi, M., & Zaini, A. (2024). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Optimal Fotocopy Malang). *Jurnal Media Akademika (JMA)*, Vol.2, No., 1–14. <https://doi.org/10.62281>
- Agustianti, R., Pandriadi, Nussifera, L., Wahyudi, Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., Ikhrum, F., Andriani, A. D., Ratnadewi, & Hardika, I. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (N. P. Gatriyani & N. Mayasari (eds.); Cetakan Pe). CV Tohar Media. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Dan_Kualit/giKkEAAAQB-AJ?hl=id&gbpv=0
- APJII. (2023). *Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2023*. <https://apjii.or.id/survei>
- Ardial, D. H. (2022). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi* (R. Damayanti (ed.)). PT Bumi Aksara. https://www.google.co.id/books/edition/Paradigma_dan_Model_Penelitian_Komunikas/VuSCEAA-AQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Ardyan, E., Boari, Y., Akhmad, A., Yuliyani, L., Hildawati, H., Suarni, A., Anurogo, D., Ifadah, E., &

- Judijanto, L. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang* (Efitra (ed.); Cetakan Pe). PT Sonpedia Publishing Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kualitatif_dan_Kuantif/A8LmEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Arifki; Nurtjahjani, F. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Alfabeth Store Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 281–285. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/219>
- Assauri, S. (2021). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi* (Cetakan ke). PT RajaGrafindo Persada.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *Buku Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (E. Hartutik (ed.); Cetakan Pe). Widina Media Utama. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Kualitas_Pelayanan_Dalam_Menjamin_K/0fhpEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Badruddin, & Syamsiah. (2024). *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Zahir Publishing.
- Danianto, M. E., Devi, N. U. K., & Nurany, F. (2024). Pengaruh Transformasi Digital dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo. *Sosial Humaniora Komunikasi*, 134–145.
- Development, O. for E. C.-O. and. (2023). *Digital Government Review: Harnessing Digital Technologies for Better Public Services*. <https://doi.org/10.1787/oecd-digital-government>
- Dr. H. Farid Wajdi, S.Pd.I., D. S., Juliastuti, Rumahlewang, E., Fatchiatuzahro, D., Halisa, N. N., Rusmalinda, S., Kristiana, R., Niam, F., Purwanti, D. E. W., Melinasari, S., & Kusumaningrum, R. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (E. Damayanti (ed.); Cetakan Pe). Widina Media Utama. https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/YOhOEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Forum, W. E. (2023). *The Future of Jobs Report 2023*. <https://www.weforum.org>
- Gunawan, A. (2024). *Kepemimpinan Melayani di Era Digital: Mendorong Komitmen dan Perilaku Positif Pendidik dalam Perguruan Tinggi* (S. Pertiwi (ed.)). Selat Media. https://www.google.co.id/books/edition/Kepemimpinan_Melayani_di_Era_Digital_Men/insvEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Iskandar, A., M, A. R. J., Mansyur, Fitriani, R., Ida, N., & Sitompul, P. H. S. (2023). *Dasar Metode Penelitian* (A. Iskandar (ed.); Cetakan Pe). Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Metode_Penelitian/dMnfEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Kotler, Philip; Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Malang, B. P. S. K. (2023). *Kabupaten Malang Dalam Angka 2023*.
- Maskan, M. (2019). *Pendekatan Baru Manajemen Pemasaran*. UPT Percetakan Polinema.
- Minum, B. P. P. S. P. A. (2023). *Buku Kinerja Badan Usaha Milik Daerah Air Minum 2023* (pp. 1–11). Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. <https://www.perpamsi.or.id/storage/assets/upload/3m4pBwREtq7nSEIsaguDMgwnROX5h7pwqOuw7HD2.pdf>
- Mujito, Irawati, D. O., & Asri, T. K. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima* (A. Fitriyanti (ed.); Cetakan Pe). Edu Publisher. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Prima/DcsrEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

- Rachmad, Y. E., Rahman, A., Judijanto, L., Pudjiarti, E. S., Heston, P. C., Runtunuwu, Lestari, N. E., Wulandari, D., Suhirman, L., Rahmawati, F. A., Mukhlis, I. R., Fatmah, F., Saktisya Putra, S., Purba, A. E., Nopiah, R., Winarni, A. T., Fanani, A. F., & Mintarsih, M. (2024). *Integrasi Metode Kuantitatif dan Kualitatif: Panduan Praktis Penelitian Campuran* (E. dan E. Rainty (ed.); Cetakan Pe). PT Green Pustaka Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Integrasi_Metode_Kuantitatif_dan_Kualita/hu4CEQAAQB-AJ?hl=id&gbpv=0
- Ramadhana, O. (2025). *Pengaruh Transformasi Layanan Digital dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (PERSERO) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu*. Universitas Sriwijaya.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, dan Eksperimen* (G. D. Ayu (ed.); Cetakan Pe). Deepublish Publisher.
<https://www.scribd.com/document/660122293/E-book-Metode-Riset-Penelitian-Kuantitatif-Penelitian-Di-Bidang-Manajem>
- Saragih, L., Banjarnahor, A. R., Sudarso, N. A. A., Muliati, Y. E., Purnomo, D. L. Y. J., Purba, B., Kuswandi, E. S. S., & Prasetyo, A. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Saudin, L., & Kune, D. (2025). *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (N. S. Wahyuni (ed.); Cetakan Pe). Widina Media Utama.
https://www.google.co.id/books/edition/BUKU_AJAR_PENGANTAR_MANAJEMEN/9TZqEQA-AQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Sena Wahyu Purwanza, et. al. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi* (A. Munandar (ed.)). CV Media Sains Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Kualif/0CjKEAAAQB-AJ?hl=id&gbpv=0
- Sholikah, Mundzir, A., Y, N., Trisavinaningdiah, A., Djaya, T. R., Purwaningsih, N., Angmalisang, S. I., Riorini, S. V., Wiliana, E., Depari, G. S., Ekopriyono, A., Mahmud, Pujiastuti, N. S., & Rahajeng, E. (2021). *Manajemen Pemasaran Saat Ini dan Masa Depan* (E. Sudarmanto & E. Kurniawati (eds.); Cetakan 1). Insania.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Saat_Ini_dan_Masa_De/PIdZEA-AAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Supratiknya, A. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi* (A. Supratiknya (ed.)). Universitas Sanata Dharma.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Kualit/Hul4EAAAQB-AJ?hl=id&gbpv=0
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa* (A. Diana (ed.); I). Andi.
- Zaid, Z. (2021). *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan* (S. Anam (ed.); Cetakan I). Academia Publication.
https://www.google.co.id/books/edition/Ekuitas_Merek_dan_Advokasi_Pelanggan_Mel/J9Q-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- 54, P. P. N. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 305.