

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

ROY MAULUDI

21701092077



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

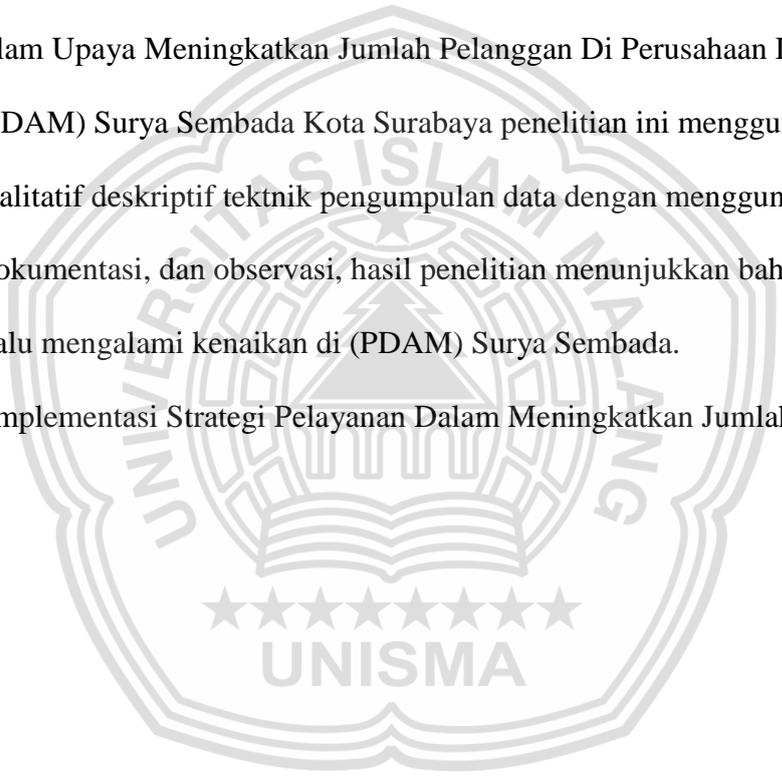
MALANG

2021

RINGKASAN

Roy Mauludi, 2022, NPM 21701092077 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang **IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA.**) Dosen Pembimbing I Dr, Siti Saroh M.Si Dosen Pembimbing II: Dra. Ratna Niken Hardati, M.Si,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan selalu mengalami kenaikan di (PDAM) Surya Sembada.
Kata kunci : Implementasi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah pelanggan.



SUMMARY

Regional Drinking Water Company is a company that continues to grow in Indonesia, especially in the city of Surabaya. The problem formulation of this research is (1) What is the service strategy in increasing the number of customers at the Regional Water Company Surya Sembada Surabaya City? (2) What are the obstacles in attracting customers to Surya Sembada Regional Water Company Services?

The type of this research is descriptive qualitative research. Subjects in this study focused on the service director. For the data collection technique, the researcher used the method of observation, interviews, and documentation. Meanwhile, the data analysis technique used by the researcher was the analytical technique developed by Burhan Bungin.

Based on the results of the study, it states: 1) The PDAM service strategy here uses a reference from service quality indicators, namely, first on the point (responsiveness) namely PDAM Surya Sembada always provides services with a very fast response starting from the customer coming, (guarantee) is for the PDAM Surabaya how an employee can provide assurance or product trustworthiness. at the point of Reliability (reliability), namely the PDAM Surya Sembada Surabaya City is able to provide a good response, Fourth, (empathy) namely the customer is king, with satisfactory service for customers

Keywords :Implementation of Service Strategy in increasing the number of customers

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasal 33 ayat (3) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945) telah menjamin penguasaan negara terhadap sumber daya alam termasuk di dalamnya sumber daya air (SDA). Tujuan dari penguasaan tersebut adalah semata-mata untuk kemakmuran rakyat. Adapun bentuk hak menguasai oleh negara tersebut diatur dalam Pasal 2 ayat (2) UU No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, yaitu:

“Berupa mengatur peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan air; mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan air dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai air”.

Sebagai wujud pelaksanaan hak menguasai negara atas SDA, Pemerintah mengundang UU Pengairan. Dalam perjalanannya UU ini dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman maka diganti dengan UU SDA. Namun, UU SDA kemudian dibatalkan oleh Mahkamah Konstitusi (MK) melalui putusan No. 85/PUU-XI/2013. Alasan pembatalan UU SDA oleh MK karena dalam praktiknya masih terdapat Hak Guna Air yang melibatkan swasta dan berpotensi menjadikan air sebagai komoditas ekonomi yang berujung pada komersialisasi air.

Air bersih yang sehat, berkualitas dan kontinu mengalir sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu mengalir akan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat itu sendiri.

Sebagai bentuk tanggung jawab negara mengenai pengelolaan sumber daya air maka pemerintah pusat mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada pemerintah daerah (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 pasal 18). Kemudian pemerintah daerah Kabupaten/Kota membentuk perusahaan daerah air minum di wilayahnya masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat, mengingat salah satu fungsi pemerintah yaitu pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No. 5 tahun 1962 sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. Aktivitas PDAM mulai dari memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan.

Sebagai perusahaan daerah PDAM diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyedia air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat (Akbar, 2010).

Sebagai perusahaan yang produknya adalah barang publik (*public good*), selayaknya dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat. Namun untuk kelangsungan hidup sebagai suatu perusahaan daerah, terutama sebagai sumber pendapatan asli daerah PDAM diarahkan sebagai pengelola barang ekonomis (*economic good*). Demikian juga ketentuan undang-undang

pembentukan PDAM menggambarkan pengelolaan barang publik sebagai barang semi ekonomis. Terlebih pada masa mendatang bila dikaitkan dengan kelangkaan sumber air baku menjadikan air bersih sebagai barang yang bernilai ekonomis tinggi. Ke depan pemerintah harus menegaskan arah pengelolaan air minum karena berkaitan dengan tujuan pendirian PDAM sebagai suatu perusahaan yang berorientasi ekonomis.

Pada misi ini PDAM menghadapi banyak kendala, terutama di kota besar permasalahan ketersediaan air bersih sangat terasa, hal itu dipicu oleh pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk kota, perkembangan wilayah, industri yang semakin pesat dan pencemaran lingkungan yang sulit dikendalikan. Ketersediaan air tanah tidak bisa diandalkan lagi, karena kondisi rumah yang berdesakan, gedung bertingkat menjulang, jalan aspal, serta permukaan tanah yang penuh beton. Kondisi seperti itu menghalangi air hujan masuk ke dalam tanah, sehingga kuantitas dan kualitas air tanah (*ground water*) semakin merosot. Oleh karena itu, penyediaan air bersih sangat bergantung kepada air permukaan (*surface water*). Air permukaan ini merupakan air baku yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kota-kota besar. Apabila masalah ini tidak direspon dengan cepat oleh pemerintah daerah terutama 3 pemerintah kota dan kabupaten, akan menimbulkan persoalan yang lebih serius bahkan akan menimbulkan krisis air bersih di perkotaan.

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun

tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Surya Sembada dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Surabaya, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas

Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Berdasarkan hasil

Berikut adalah masalah masalah pelayanan di PDAM Surya Sembada yang peneliti dapatkan dari dari hasil wawancara terhadap masyarakat Surabaya setempat dan media website pdam yang di tunjukan oleh karyawan pada taggal 14 oktober 2020:

1. Keluhan Pelanggan Kebocoran Pipa



Sumber Data= <https://t.me/kompascomupdate>

Berikut adalah data jumlah pelanggan PDAM kota Surabaya tahun 2016 -

2018. Jumlah pelanggan PDAM Kota Surabaya :

Tahun	Jumlah
2016	507.557
2017	526.688
2018	536.984

Sumber Data = : <https://www.pdam-sby.go.id>

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dalam tiga tahun terakhir jumlah pelanggan PDAM Kota Surabaya terus mengalami peningkatan. Dari tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi peningkatan 19.131 pelanggan yang berarti meningkat 3,76%. Sedangkan dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar 10.296 pelanggan atau 1.95. Jumlah pelanggan dari tahun ke tahun terus menunjukkan peningkatan tersebut ternyata tidak disertai dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Kota Surabaya. Bila dicermati bersama hampir PDAM Kota Surabaya tidak menunjukkan kinerja yang baik. Ini menyebabkan masyarakat sampai sekarang mengidentikkan PDAM sebagai unit usaha yang tidak efisien .

Strategi Pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan

Perusahaan umumnya memiliki suatu tujuan untuk menjadi lebih baik dan berkembang dalam waktu yang akan datang. Kesuksesan suatu perusahaan tergantung dalam beberapa faktor. Faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan sebuah perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh adanya Pelayanan yang baik.

Mengapa peneliti sangat tertarik untuk meneliti di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya berdasarkan hasil observasi dan dari sumber kominfo jatimprov.go.id Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada dinobatkan sebagai perusahaan air minum terbaik di Jawa Timur.

sumber data : kominfo jatimprov.go.id

Dengan demikian peneliti mengangkat judul penelitian STRATEGI PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”

Untuk memudahkan dalam membedakan penelitian penulis, dengan para peneliti sebelumnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

No	Penelitian terdahulu	Persamaan	Perbedaan
	Pertama, jurnal yang ditulis oleh David Harianto yang berjudul Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya	meneliti tentang strategi pelayanan terhadap kepuasan konsumen,	perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.
	Kedua Sri Atun Chasanah, “Strategi	Membahas tentang	Penelitian ini

	<p>Pelayanan Dalam Meningkatkan Keuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)". Tahun (2015),</p>	<p>Strategi Pelayanan</p>	<p>bertujuan untuk apa saja yang dapat memenuhi ketentuan pelayanan agar tercapai keuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar.</p>
	<p>Riyen Marlia, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Swalayan Surya Cabang Jatimulyo Lampung Selatan)". Tahun (2018)</p>	<p>Membahas tentang strategi dalam meningkatkan jumlah pembelian atau konsumen</p>	<p>Strategi yang saudara Riyen lakukan disini merupakan strategi pemasaran dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Sedangkan untuk penelitian yang peneliti disini lebih kepada startegi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan</p>

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian yang akan penulis laksanakan, maka penulis terlebih dahulu membuat batasan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Strategi Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya untuk meningkatkan jumlah pelanggan
2. Bagaimana Jumlah Pelanggan Setelah Melakukan Strategi Tersebut
3. Apa yang menjadi kendala dalam menarik pelanggan, pada Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui Strategi Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya untuk meningkatkan jumlah pelanggan.
2. Bagaimana Jumlah Pelanggan Setelah Melakukan Strategi Tersebut
3. Mengetahui kendala dalam menarik pelanggan pada Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

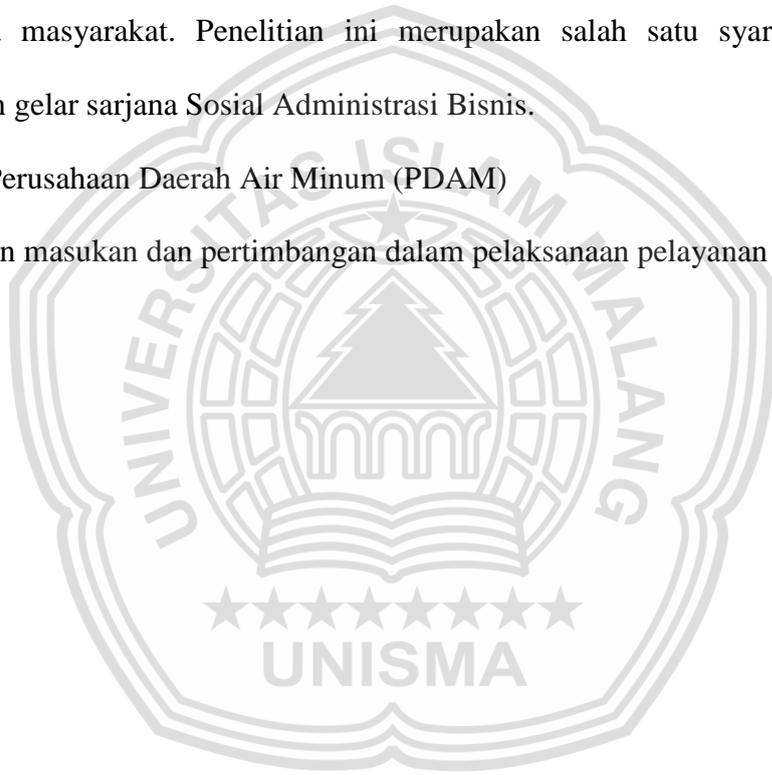
2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Administrasi Bisnis untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sosial Administrasi Bisnis.

b) Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan public.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada yang ada di Kota Surabaya. Untuk strategi kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada, yakni Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satunya dengan adanya ke empat indikator kualitas pelayanan, mekanisme kualitas pelayanan dapat dikategorikan mencapai standar kualitas pelayanan yakni dari segi point (Ketanggapan) Mengenai respon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan disini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada memang sangat cepat tanggap dalam hal situasi melayani customer sepenuh hati di mulai dari pintu masuk sampai customer pulang apapun kebutuhan customer segera dipenuhi. Sesuai dengan apa yang dipaparkan dari kedua subjek dimana dengan adanya dimensi (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

Kedua (Jaminan)Yakni untuk dimensi assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari

pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan dalam melayani konsumen maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.

Ketiga Reabilitas yaitu pihak perusahaan memang betul-betul untuk kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang di janjikan secara akurat maksudnya ialah secara tidak langsung pelayanan disini lebih kepada konsisten dalam pelayanan akurat secara teori maupun praktik dalam meyakinkan pelanggan.

Dan Keempat (Empati) yakni pada indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun, Dengan Pelayanan yang memuaskan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada apalagi dengan mengutamakan seperti ibu hamil, orang tua lansia, dan anak-anak memang diberi pelayanan khusus.

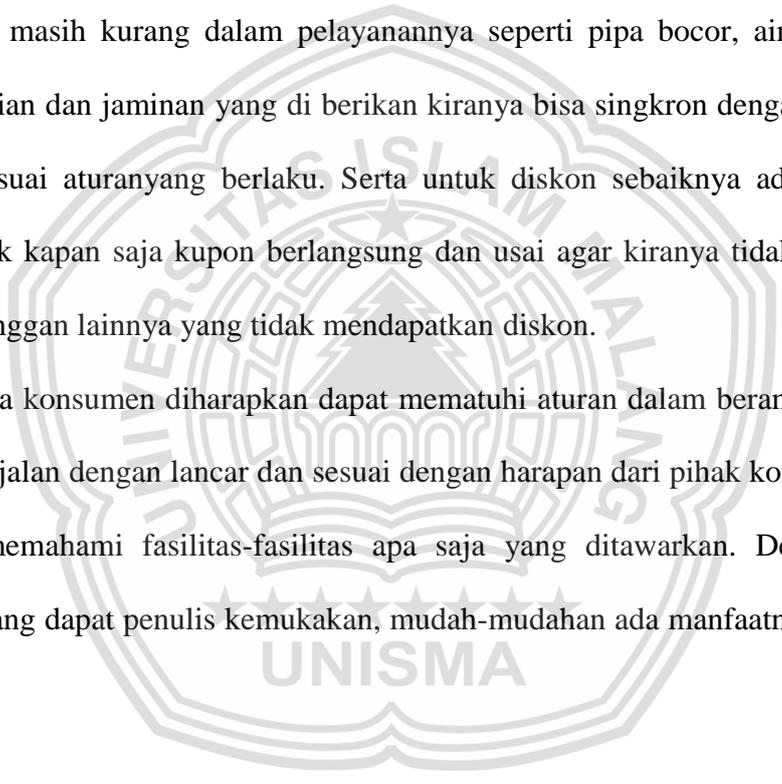
2. Kendala dalam menarik pelanggan, pada Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Menurut hasil hasil wawancara dari narasumber

Dapat ditarik kesimpulan bahwa Jika ada kendala apapun pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berupaya dalam mengevaluasi manajemen pelayanan mereka sehingga customer mereka tetap. Berusaha semaksimal mungkin agar kendala internal maupun eksternal dapat di atasi dalam menghadapi dan memberi pelayanan terbaik untuk customer.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di manapun peneliti berharap dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan semuanya tidak terjadi lagi kendala yang masih kurang dalam pelayanannya seperti pipa bocor, air jarang keluar, perhatian dan jaminan yang di berikan kiranya bisa sinkron dengan yang diterapkan sesuai aturanyang berlaku. Serta untuk diskon sebaiknya ada bukti kongkrit untuk kapan saja kupon berlangsung dan usai agar kiranya tidak keliru terhadap pelanggan lainnya yang tidak mendapatkan diskon.
2. Kepada konsumen diharapkan dapat mematuhi aturan dalam berantri agar pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan dari pihak konsumen serta lebih memahami fasilitas-fasilitas apa saja yang ditawarkan. Demikian saran-saran yang dapat penulis kemukakan, mudah-mudahan ada manfaatnya bagi kita semua.



DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti 2013 *Customer Care Excellence* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Gasperz 2008 *Menejemen Kualitas* Jakarta : PT Graedia Pustaka Utama
- Candra 2005 *Strategi Dan Program Pemasaran* Andi : Yogyakarta
- Gasperz 2018 *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* Jakarta : Gramedia Utama
- Hatta, Mohammad. 1977. *Penjabaran Pasal 33 Undang Undang Dasar 1945*. Jakarta: Mutiara.
- Cahayani, Ati.2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi.
- H. B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian)*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Idris, Adam.2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang: CV.Sofa Mandiri.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- PO Abas Sunarya, dkk.2011. *Kewirausahaan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Priansa, Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeda
- Amrin, Tatang M. Menyusun Rencana Penelitian.Jakarta: Rajawali Pers. 1990.
- Arikunto,Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta. 1993.
- Azwar, MA, Saifuddin.*Metode Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset. 2007.
- Bungin,Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- Bungin,Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*.Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2001.
- Bungin, Burhan.*Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2007
- Kartiko Widi,Restun.*Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Moleong, Lexy J.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2001.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih.*Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerepan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Bachtiar S. Bachri.*Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal. Vol. 10 No.4. 2010. h.56.
- Ferry Kondo Lembang, Angela C. Leunupun dan Mozart W. Talakua. *Analisis Peta Positioning Untuk Restoran Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Multidimensional Scalling (Studi Kasus: Restoran Ambon City Center Passo)*. Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan [Maret 2016] Volume 10 Nomor 1

- Malaka, Mashur. 2014. Jurnal AL-Adl Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha, e-journal.IAIN Kendari.ac.id/al-adl/article/view/218. Di unduh pada tanggal 31 Januari 2019.
- Riyen Marlia.“Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Swalayan Surya Cabang Jatimulyo Lampung Selatan)”, <http://repository.radenintan.ac.id>. Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018
- Riyen Marlia.“Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Swalayan Surya Cabang Jatimulyo Lampung Selatan)”, <http://repository.radenintan.ac.id>. Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018
- <https://media.neliti.com/media/publications/102496-ID-startegi-pdam-dalam-meningkatkan-kualita.pdf>. Online 25 Januari 2021
- [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/eJournal%20\(04-09-15-01-42-16\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/eJournal%20(04-09-15-01-42-16).pdf). Online 1 Februari 2021
- Munawar Halil dkk. Manajemen Pelayanan “Pelayanan Terhadap Konsumen Pasar Tradisional: studi kasus Pedagang Eceran Di Pasar Bartais,<http://wawawoi.blogspot.com/2017/04/makalah-manajemen-pelayanan.html>. Online 14 Februari 2019
- KamusQ. Penelitian Kualitatif/ Pengertian dan Definisi.<https://www.kamusq.com/2013/06/penelitian-kualitatif-pengertian.html?m=1> Online 28 Maret 2019
- Menangani Permasalahan Pelanggan yang Sulit, <https://pengusahamuslim.com/3027-menangani-permasalahan-pelanggan-1606.html>. Online 20 September 2019
- Teori kendala, <https://www.maxmanroe.com>. Online 23 Oktober 2019