

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

Nur Fadhilatur Rohmah

NIM: G73219050



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya Nur Fadhilatur Rohmah, G73219050 menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan dengan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperbolehkan karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 03 Januari 2024



Nur Fadhilatur Rohmah

NIM. G73219050

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya, 28 November 2023

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing 1



Hj. Nurtailah, SE., MM.

NIP. 196205222000032001

Dosen Pembimbing 2



Rahma Ulfa Maghfiroh, SE., MM.

NIP. 198612132019032009

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

oleh

Nur Fadhilatur Rohmah

NIM: G73219050

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 03 Januari 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Hj. Nurlailah, SE., MM.
NIP. 196205222000032001
(Penguji 1)
2. Rahma Ulfa Maghfiroh, SE., MM.
NIP. 198612132019032009
(Penguji 2)
3. Dr. H. Akh. Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003
(Penguji 3)
4. Helmina Ardyanfitri, S.M., M.M
NIP. 199407282019032025
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 08 Januari 2023



Dr. Saiful Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NUR FADHILATUR ROHMAH
NIM : G73219050
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN
E-mail address : fadhilaarohmah1710@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 08 Januari 2024

Penulis


(Nur Fadhilatur Rohmah)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**” merupakan hasil dari penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab tentang bagaimana penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi selama menangani keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data ini menggunakan wawancara dengan beberapa informan yaitu: Manajer Hubungan Pelanggan, Staf Senior Hubungan Pelanggan dan beberapa pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Observasi langsung di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan dokumentasi terkait penelitian yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini menggunakan aplikasi *Customer Information System (CIS)* yang dirancang untuk mempercepat dalam memonitor selama menangani keluhan pelanggan, serta menyediakan *call center* dan *whatsapp center* yang dapat dihubungi 1x24 jam dan bebas pulsa. Hambatan-hambatan yang dihadapi selama penanganan keluhan ialah: 1) Tim lapangan kesulitan dalam menghubungi pelanggan ketika sudah dilokasi pelanggan (nomor tidak aktif); 2) Membutuhkan jangka waktu yang lumayan lama jika ada kebocoran pipa besar dan pengerjaan box culvert. Penelitian ini hanya membahas tentang penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta hambatan-hambatan yang dihadapi, oleh karena itu peneliti berharap untuk penelitian berikutnya dapat mengkaji dan menganalisis lebih dalam lagi penanganan keluhan dalam mempertahankan *brand image* dan kualitas pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Kata Kunci: keluhan pelanggan, kepuasan pelanggan, penanganan keluhan.

ABSTRACT

This thesis entitled **“Analysis of Customer Complain Handling in Increasing Customer Satisfaction at PDAM Surya Sembada, Surabaya City”** is the result of qualitative research which aims to answer how customer complaints are handled in increasing customer satisfaction at PDAM Surya Sembada, Surabaya City and what are the obstacles faced while handling customer complaints at PDAM Surya Sembada, Surabaya City.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach, this data collection technique uses interviews with informants in this research, namely: Manajer and Senior Customer Relations Staff at PDAM Surya Sembada, Surabaya City and customers of PDAM Surya Sembada, Surabaya City. Direct observations at PDAM Surya Sembada, Surabaya City and documentation related to the research studied.

The results of this research show that handling customer complaint in increasing customer satisfaction, PDAM Surya Sembada, Surabaya City uses the Customer Information System (CIS) application which is designed to speed up monitoring while handling customer complaints, as well as providing a call center and whatsapp center that can be contacted 1 x 24 hours and toll free. The obstacles faced when handling complaints are: 1) The field team has difficulty contacting customers when they are the customer's location (number is inactive); 2) Requires a fairly long period of time if there is a large pipe leak and box culvert work. This research only discusses the handling of customer complaints in increasing customer satisfaction at PDAM Surya Sembada, Surabaya City and the obstacles faced, therefore the researcher hopes that the next research can study and analyze more deeply the handling of complaints in maintaining the brand image and service quality of PDAM Surya Sembada, Surabaya City.

Keywords: customer complaints, customer satisfaction, complaint handling

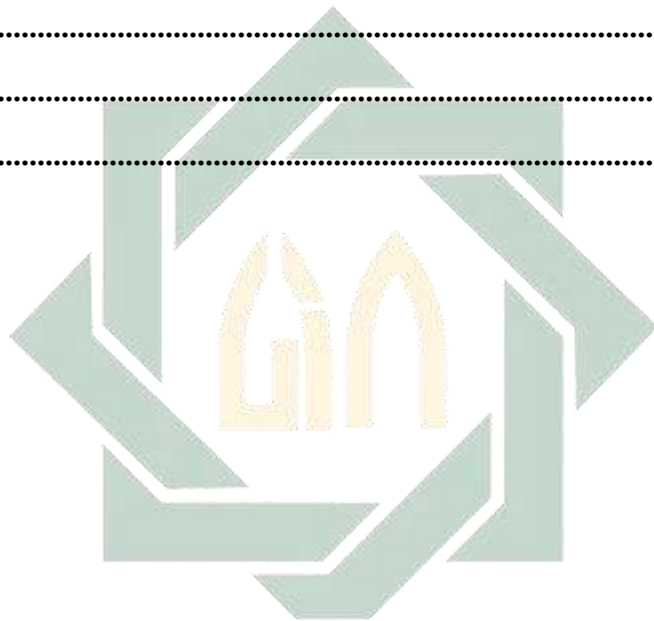
DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.2 Tahapan Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.4 Fungsi Manajemen Pemasaran	18
2.1.5 Konsep Manajemen Pemasaran	20

2.2 Keluhan Pelanggan.....	22
2.2.1 Pengertian Keluhan Pelanggan	22
2.2.2 Jenis dan Macam Keluhan Pelanggan	23
2.2.3 Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan	24
2.2.4 Cara Penyampaian Keluhan Pelanggan	25
2.2.5 Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan	25
2.2.6 Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan.....	28
2.3 Kepuasan Pelanggan	29
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.2 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	30
2.3.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	33
2.5 Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.4 Sumber Data	40
3.4.1 Sumber Data Primer.....	40
3.4.2 Sumber Data Sekunder	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Wawancara.....	41
3.5.2 Observasi	42
3.5.3 Dokumentasi	42
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	43

3.6.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	43
3.6.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	43
3.6.3 Kesimpulan atau Verifikasi (<i>Conclusion Drawing/ Verification</i>).....	43
3.7 Keabsahan Data.....	44
3.7.1 Triangulasi Sumber.....	44
3.7.2 Triangulasi Teori.....	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMABAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	45
4.1.1 Sejarah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	46
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	48
4.1.3 Motto PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	49
4.1.4 Kebijakan Mutu PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	49
4.1.5 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Macam-Macam Keluhan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	52
4.2.2 Sarana Penyampaian Keluhan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	54
4.2.3 Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	57
4.2.4 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Selama Menangani Keluhan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	62
4.3 Analisis dan Pembahasan	63
4.3.1 Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	63
4.3.2 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Selama Menangani Keluhan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	70
BAB V PENUTUP	75

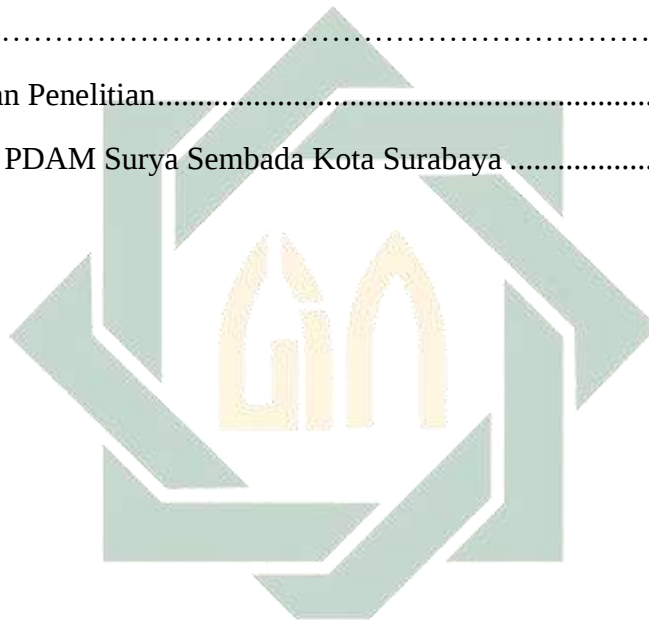
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
<i>Lampiran 1 1</i>	80
<i>Lampiran 1 2</i>	81
<i>Lampiran 1 3</i>	82
<i>Lampiran 1 4</i>	83
<i>Lampiran 1 5</i>	96
<i>Lampiran 1 6</i>	97



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	4
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual.....	38
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Sejarah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	46



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Pelanggan di Facebook dan Instagram PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Divisi Hubungan Pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	51
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Customer Information System (CIS).....	65
Gambar 4.4 Tampilan Cara Pengaduan dan Monitoring Keluhan di Aplikasi Customer Information System (CIS).....	67

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, Shafira. 2020. "Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada PT. Telkom Bogor." doi: 10.13140/RG.2.2.12265.72803.
- Adriansa, Mezi, Liza Yulianti, and Lena Elfianty. 2022. "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5." *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas* 07(21):115–21. doi: 10.54367/jtiust.v7i1.1983.
- Agustina, Shinta. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Alimin, Erina, Eddy, Diana Afriani, Nendy Pratama Agusfianto, Yusi Faizathul Octavia, Titiek Mulyaningsih, Satriawan, Siti Yulianah M.Yusuf, Rudy Irwansyah, Agustinus Moonti, Adiek Astika Clara Sudarni, Budiani Fitria Endrawati, Suhadarliyah, Armiani, Sri Umiatun Andayani, and Melkianus Albin Tabun. 2022. *Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar Di Era Bisnis Modern)*. Nusa Tenggara Barat: Penerbit Seval.
- Aprilia, Sintia Bela, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan , Ubalan , Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang) Jurusan Administ." *Jurnal Respon Publik* 14(5):1–13.
- Ari, Setyaningrum. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Arsalan, Muhamad Ilham. 2021. "Manajemen Pemasaran Berbasis Etika Bisnis Islam Dalam Mendukung Kegiatan Pemasaran Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Pada Usaha Kerupuk Putri Tunggal Di Dawuhwetan, Kedungbanteng, Banyumas."
- Aufar, Dema Viona Ghaisani. 2019. "Analisis Kualitas Air Sungai Pada Aliran Sungai Kali Surabaya." *Swara Bhumi* 5(8):1–6.
- Barnes. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Ernanda, Budi, and Hijriyantomi Suyuthie. 2020. "Penanganan Keluhan Tamu Di New D'dhave Hotel Padang." *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga* 11(02):270. doi: 10.24036/jpk/vol11-iss02/675.
- Firdausi, Shadira. 2020. "Analisis Strategi Penanganan Pada Guest Relations Desk Di Hotel Swiss-Belboutique Yogyakarta Dan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta." *Skipssi*.

- Fuada, Nurul, Elsi Susanti, and Sisca Oktarini. 2022. "Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok." *Menara Medika* 4(2). doi: 10.31869/mm.v4i2.3077.
- Handayani, Yuliasti Ika, Veronika Rahmawati, Marliana Junaedi, Monica Adjeng Erwita, Fenika Wulani, Universitas Katolik, and Widya Mandala. 2021. "Service Excellence Untuk Pemilik Bisnis Kecil Di Surabaya." 4(2):64–72.
- Herdansyah, Haris. 2015. *Wawancara, Observasi, Dan Focus Grups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indrasari, Meithina. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo-Frontier.
- J.Moleong, Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Karimah, Nuril. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Pudam) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PUDAM Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi)." *Skripsi*.
- Kristian, Daniel Oktavianus. 2022. "Tinjauan Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Media Sosial Twitter." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 11(4):744–51.
- Lay, Nico Yudhinata, Erna Listiana, and Heriyadi Heriyadi. 2018. "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 7(2):132. doi: 10.26418/jebik.v7i2.25694.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa (Berbasis Kompetensi)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Musu, Krisantus Lou, Chriswardani Suryawati, and Hardi Warsono. 2020. "Analisis Sistem Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Permata Medika Semarang." *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 8(1):7–15.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osscar, Bheben, and Ainun Fadilah. 2022. "Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan : Studi Pada Lintas

Shuttle Btc Pasteur.” *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* Volume 12,:1–15.

Persada, R. Cipta Anugerah, and Alfian Purnomo. 2018. “Analisis Air Baku Prioritas Skala Kota (Studi Kasus: PDAM Surya Sembada Surabaya).” *Jurnal Teknik ITS* 7(1). doi: 10.12962/j23373539.v7i1.29323.

Putri, Berliyana Clarita. 2020. “Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Doctoral Diseertation* (1).

Rendrawan, Gede Rendrawan, Trianasari Trianasari, and A. A. Ngr. Yudha Martin Mahardika. 2020. “Jenis Keluhan Dan Cara Penanganan Keluhan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.” *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 3(1):10. doi: 10.23887/jmpp.v3i1.28996.

Roro Asih, Anggun, and Ni Gusti Ayu Ketut Kurniasari. 2021. “Upaya Customer Relations Divisi Operasional Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan Di PT. Indokita Makmur.” *Pantarei* 5(03).

Rusydi, Muhammad. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Samsu. 2017. *Metode Penelitian*. 1st ed. Jambi: Pusaka Jambi.

Sangadji, Etta Mamang, and Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.

Saves, Faradlillah, Nurul Rochmah, and R. Firdaus Alamsyah Putra. 2021. “Analisis Debit Air Andalan Pdam Di Daerah Zona 5 Wilayah Surabaya Barat Pertumbuhan Penduduk Tahun 2028.” *Extrapolasi* 17(1):11–19. doi: 10.30996/exp.v17i1.3614.

Soerjasih, Indrijati, Sri Endah Kinasih, Anggaunitakiranantika, and Tri Joko Sri Hayono. 2017. *Antropologi SMA Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan.

Steven. 2022. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Implementasi*. Purbalingga: Eureka Media Askara.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syahrudin, and Andri Irawan. 2022. “Praktik Manajemen Pengaduan Pada Layanan Kinerja Sektor Publik Di Merauke : Kasus Perusahaan Daerah Air Minum Merauke.” 4:306–17.

Syam, Nur Irmayana. 2019. “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Airum Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.” *Skripsi*.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. 2002. *Total Quality Management*. Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumber, Vivian A., Welson Y. Rompas, and Jericho Danga Pombengi. 2018. "Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara." *Jurnal Administrasi Publik* 4(58):1–9.
- Wijaya, Bagus Ari, and Yulinah Trihadiningrum. 2019. "Pencemaran Meso- Dan Mikroplastik Di Kali Surabaya Pada Segmen Driyorejo Hingga Karang Pilang." *Jurnal Teknik ITS* 8(2):211–16.
- Wirakanda, Gugum Gumilang, and Indri Syafira Putri. 2020. "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000) Keluhan Pelanggan 2019." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 10(September):1–11.
- Yulianto, Mohammad Brian. 2020. "Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara." *Ejournal Ilmu Pemerintahan* 8(3):691–704.
- Zuhri, Saifuddin. 2020. "Kehidupan Remaja Muslim Di Surabaya." 03(02).

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA