ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.5, No.12, November 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan Kota Medan

Rizky Apriani Harahap[1], Agus Edy Rangkuti[2]
[1,2]Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan, Indonesia
E-mail: rizkyaprianihrp04@gmail.com[1], agusrangkuti@polmed.ac.id[2]

Article History:
Received: 29 Oktober 2026
Revised: 30 Oktober2026
Accepted: 03 November 2026

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, PDAM Tirtanadi.*

Abstrak: *Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan, secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, Kota Medan. Penelitian dilatarbelakangi banyaknya keluhan pelanggan terkait pasokan air yang sering terganggu, air keruh, dan lambatnya respons petugas, yang berdampak pada tingginya tunggakan tagihan dan melemahnya kepercayaan pelanggan. Penelitian kuantitatif dengan metode survei ini melibatkan 100 pelanggan aktif yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS 26. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (t hitung 9,710 > t tabel 1,985; sig. 0,000), kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan (t hitung 3,819 > t tabel 1,985; sig. 0,000), dan kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan (F hitung 496,171 > F tabel 3,09; sig. 0,000). Nilai R^2 sebesar 0,911 menunjukkan bahwa 91,1% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan keandalan dan daya tanggap layanan, disertai upaya membangun kepercayaan melalui transparansi dan konsistensi penyediaan air.*

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat digantikan dalam kehidupan manusia. Akses terhadap air bersih yang berkualitas masih menjadi persoalan serius di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kota Medan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang telah beroperasi lebih dari satu abad sebagai penyedia utama layanan air bersih bagi masyarakat Kota Medan. Warga di berbagai kecamatan yang dilayani PDAM Tirtanadi berulang kali melaporkan keluhan yang sama, yaitu air sering mati, air mengalir dalam kondisi keruh, dan lambatnya respons dari pihak perusahaan. Pihak PDAM Tirtanadi secara terbuka mengakui bahwa

pelayanan kepada pelanggan memang belum optimal, dan dampak nyata dari kondisi ini tercermin dari tingginya angka tunggakan tagihan air pelanggan. Tunggakan rekening air menjadi permasalahan struktural yang terus berulang, di mana pelanggan yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan cenderung menunda atau menghindari pembayaran tagihan, sehingga rendahnya kualitas layanan melemahkan kepercayaan pelanggan dan pada akhirnya membatasi kemampuan perusahaan dalam memelihara infrastruktur layanan.

Faktor utama yang dipandang paling erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan PDAM adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup seluruh aspek yang dirasakan pelanggan dalam proses penerimaan layanan, mulai dari kondisi fisik sarana, keandalan pasokan air, kecepatan penanganan keluhan, kompetensi petugas, hingga perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, yang lazim diukur melalui lima dimensi servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman dkk., 1988; Zygiaris dkk., 2022). Faktor lain yang tidak kalah penting namun sering luput dari perhatian penelitian di konteks PDAM adalah kepercayaan pelanggan (customer trust), yaitu kesediaan pelanggan untuk menjadi rentan terhadap tindakan perusahaan berdasarkan ekspektasi bahwa perusahaan akan menepati janjinya (Mayer dkk., 1995; Fadhilah dan Nainggolan, 2024). Ketika kepercayaan melemah akibat layanan yang tidak konsisten dan pengelolaan yang tidak transparan, pelanggan cenderung enggan membayar tagihan tepat waktu, sehingga tingginya angka tunggakan di wilayah Padang Bulan menjadi indikasi nyata dari rendahnya kepuasan sekaligus melemahnya kepercayaan pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi.

Hasil pra survei terhadap 20 pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan menunjukkan bahwa 95% responden mengakui pasokan air sering mati dan 45% masih mengalami air keruh atau berbau, sementara dari sisi pelayanan personal seluruh responden (100%) menilai petugas bersikap sopan dan ramah. Namun demikian, hanya 45% responden yang percaya bahwa PDAM benar-benar mampu menyediakan air bersih yang layak, dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan hanya mencapai 40%. Data ini menunjukkan adanya kesenjangan antara sisi pelayanan personal yang sudah baik dengan sisi teknis dan keandalan layanan yang masih bermasalah, sehingga kepuasan pelanggan menjadi rendah. Kajian ilmiah yang secara spesifik menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan masih sangat terbatas; penelitian terdahulu di lokasi yang sama umumnya hanya menguji variabel kualitas pelayanan tanpa menyertakan variabel kepercayaan. Inilah celah penelitian yang hendak diisi oleh penelitian ini, yang secara akademik mengintegrasikan variabel kepercayaan pelanggan bersama kualitas layanan dalam satu model pada konteks layanan air minum di Indonesia.

LANDASAN TEORI

Tinjauan Pustaka dan Hipotesis

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, yang dinilai bukan hanya dari hasil akhir tetapi juga dari proses penyampaiannya (Wirtz dan Lovelock, 2022; Tjiptono dan Diana, 2019). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zygiaris dkk., 2022). Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan bahwa perusahaan akan menepati janjinya dan memberikan layanan sesuai harapan, yang menjadi fondasi utama hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan (Kotler dan Keller, 2016), dan diukur melalui tiga indikator, yaitu ability, benevolence, dan integrity (Mayer dkk., 1995; Fadhilah dan Nainggolan, 2024). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang

timbul dari perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi pelanggan (Kotler dkk., 2022), yang diukur melalui kesesuaian layanan dengan harapan, kepuasan keseluruhan, kesediaan merekomendasikan, dan keinginan untuk terus menggunakan layanan (Kotler dan Armstrong, 2021).

Ketika layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapannya, kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Tjiptono dan Diana, 2019), sehingga kualitas pelayanan diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, ketika pelanggan meyakini bahwa PDAM memiliki kemampuan, niat baik, dan integritas dalam melayani, maka pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang diterima (Fadhilah dan Nainggolan, 2024), sehingga kepercayaan diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kedua variabel ini juga diduga saling melengkapi dan secara simultan membentuk kepuasan pelanggan yang lebih optimal dibandingkan jika hanya salah satu variabel yang ditingkatkan (Kotler dan Keller, 2016 dalam Apriasty dan Simbolon, 2022). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

H2: Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

H3: Kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan aktif PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, Kota Medan, dengan periode pengumpulan data pada April hingga Juli 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan aktif PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan yang berjumlah sekitar 56.466 sambungan rumah tangga. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, dengan kriteria pelanggan aktif yang telah berlangganan minimal satu tahun dan bersedia mengisi kuesioner.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X1) yang diukur melalui lima dimensi servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), dan kepercayaan (X2) yang diukur melalui tiga indikator (ability, benevolence, integrity), serta satu variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan (Y) yang diukur melalui empat indikator (kesesuaian harapan, kepuasan keseluruhan, kesediaan merekomendasikan, dan keinginan menggunakan layanan kembali). Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan dan profil perusahaan.

Data diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 melalui tahapan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas),

analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta uji koefisien determinasi (R^2). Uji validitas menggunakan taraf signifikansi 5% dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan batas minimal 0,60. Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), dan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah $Y = a + \beta1X1 + \beta2X2 + e$, dengan Y sebagai kepuasan pelanggan, a sebagai konstanta, X1 sebagai kualitas pelayanan, X2 sebagai kepercayaan, dan e sebagai error term.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (58%) dibandingkan perempuan (42%), dengan rentang usia terbanyak pada kelompok 20-30 tahun (68%). Ditinjau dari lama berlangganan, mayoritas responden telah menjadi pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan selama 1-3 tahun (35%), diikuti oleh kelompok pelanggan dengan masa berlangganan 4-5 tahun (25%).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden awal dengan nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (10 item), kepercayaan (6 item), dan kepuasan pelanggan (8 item) memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,865 sampai 0,950, yang seluruhnya lebih besar dari r tabel dengan signifikansi 0,000, sehingga dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,977	10	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,951	6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,969	8	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 26 (2026)

Seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas batas minimal 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data pada tahap selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov terhadap 100 data residual menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,062, yang lebih besar dari 0,05, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal dan didukung oleh pola histogram yang menyerupai kurva normal serta sebaran titik pada Normal P-P Plot yang mengikuti garis diagonal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,177 (>0,10) dan nilai VIF sebesar 5,634 (<10) untuk kedua variabel bebas, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,067 untuk kualitas pelayanan dan 0,375 untuk kepercayaan, yang keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, seluruh uji asumsi klasik telah terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
(Constant)	1,101	1,005	–	1,096	0,276
Kualitas Pelayanan (X1)	0,551	0,057	0,698	9,710	0,000
Kepercayaan (X2)	0,345	0,090	0,275	3,819	0,000

Sumber: Data diolah SPSS 26 (2026)

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan Y = 1,101 + 0,551X1 + 0,345X2. Nilai konstanta sebesar 1,101 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan bernilai nol, maka kepuasan pelanggan berada pada nilai 1,101. Nilai t tabel pada penelitian ini adalah 1,985 (df = n-k-1 = 96, α = 0,05). Pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh t hitung 9,710 > t tabel 1,985 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel kepercayaan (X2) diperoleh t hitung 3,819 > t tabel 1,985 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima, yang berarti kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients (Beta), kualitas pelayanan (0,698) memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan kepercayaan (0,275), sehingga kualitas pelayanan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 3. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi (R^2)

Uji	Nilai	Keterangan
F hitung	496,171	F hitung > F tabel (3,09)
Sig. F	0,000	Sig. < 0,05
R	0,954	Korelasi sangat kuat
R Square	0,911	91,1% variasi Y dijelaskan model
Adjusted R Square	0,909	90,9%

Sumber: Data diolah SPSS 26 (2026)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 496,171 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H3 diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,911 menunjukkan bahwa 91,1% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama, sedangkan 8,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti tarif layanan atau pengalaman pelanggan yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Pembahasan

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, dengan kontribusi yang paling dominan dibandingkan kepercayaan. Temuan ini konsisten dengan gambaran deskriptif jawaban responden yang secara umum menilai indikator-indikator servqual, seperti kecepatan penanganan gangguan, keramahan petugas, dan ketepatan penagihan, sudah berjalan cukup baik, serta sejalan dengan konsep bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi pelanggan (Kotler dkk., 2022; Tjiptono dan Diana, 2019). Hasil ini

juga sejalan dengan penelitian Sitorus dkk. (2024) pada lokasi yang sama, serta penelitian Jannah dkk. (2024) dan Prasetyo dkk. (2023) pada PDAM di lokasi lain. Meskipun demikian, hasil observasi lapangan menemukan bahwa dimensi reliability dan responsiveness, khususnya terkait gangguan pasokan air dan kecepatan penanganan keluhan, masih menjadi area yang perlu ditingkatkan agar pengaruh positif kualitas pelayanan dapat dioptimalkan lebih jauh.

Kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun dengan kontribusi yang relatif lebih rendah dibandingkan kualitas pelayanan. Sebagai perusahaan penyedia air minum yang bersifat monopoli layanan publik, kepercayaan pelanggan PDAM Tirtanadi kemungkinan besar terbentuk dari konsistensi penyediaan air, kejelasan tarif dan penagihan, serta transparansi dalam menangani keluhan, bukan semata-mata dari interaksi personal seperti pada sektor jasa komersial. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadhilah dan Nainggolan (2024), meskipun pada penelitian tersebut kepercayaan justru memberikan pengaruh yang lebih dominan, sebuah perbedaan yang diduga disebabkan oleh karakteristik objek penelitian yang berbeda. Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan daya jelas model (R Square) yang sangat tinggi sebesar 91,1%. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan untuk terus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek kehandalan dan daya tanggap, tanpa mengabaikan upaya membangun kepercayaan pelanggan melalui konsistensi penyediaan air bersih dan transparansi pengelolaan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, dengan dimensi tangibles, assurance, dan empathy dinilai baik oleh pelanggan, sementara dimensi reliability dan responsiveness masih perlu ditingkatkan. Kepercayaan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun masih terdapat keraguan terhadap konsistensi perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,911 yang menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 91,1% variasi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, seluruh hipotesis penelitian (H1, H2, dan H3) diterima.

PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek kehandalan dan daya tanggap terhadap gangguan aliran air dan keluhan pelanggan, mengingat variabel ini terbukti paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan, serta membangun kepercayaan pelanggan melalui transparansi tarif dan penagihan, konsistensi kualitas dan kontinuitas penyediaan air bersih, dan keterbukaan dalam menindaklanjuti keluhan. Pelanggan diharapkan dapat memanfaatkan saluran pengaduan resmi secara aktif, sedangkan bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian pada cabang atau perusahaan air minum daerah lainnya agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, *1*(1), 135-145. https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21

Dayanti, P. K., Prabawati, N. P. A., & Supriliyani, N. W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. *Business and Investment Review*, *1*(5), 162-173.

Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran kualitas pelayanan, kepercayaan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen (INOVASI)*, *11*(1), 150-163. https://doi.org/10.32493/inovasi.v11i1.p150-163.40256

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jannah, R., Ramli, A. H., Haeruddin, M. I. W., Hasbiah, S., & Musa, M. I. (2024). Analisis kualitas layanan daerah air minum terhadap kepuasan pelanggan: Studi pada PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknik Industri dan Manajemen*, *5*(2), 120-134.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, *20*(3), 709-734.

Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). Analisis pengukuran tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa (JIPM)*.

Pane, A. R., & Hasibuan, N. F. A. (2024). Analisis faktor-faktor tunggakan rekening air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara: Studi kasus pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, *2*(1), 33-46. https://doi.org/10.61132/jepi.v2i1.257

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12-40.

Prabowo, M. A., Faridz, R., & Burhan. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan. *Rekayasa*, *15*(1), 46-52. https://doi.org/10.21107/rekayasa.v15i1.13539

Prasetyo, D., Sugiharto, S., Daengs, A. G. S., Istanti, E., & Karnain, B. (2023). Service quality relationship with customer satisfaction in PDAM. *International Journal of Economics and Management Research*, *2*(1), 88-102. https://doi.org/10.55606/ijemr.v2i1.68

Sabilah, A. I., & Supratman, J. (2025). Analisis structural equation modeling kualitas pelayanan dan keandalan pasokan terhadap kepuasan pelaku usaha (UMKM) dengan citra lembaga pengelolaan air bersih sebagai serial mediasi berbasis SmartPLS. *Factory: Jurnal Industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri*, *4*(2), 211-219. https://doi.org/10.56211/factory.v4i2.1298

Sitorus, M. R., Nasution, A. M. Z., & Ekawati, Y. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, *18*(4). https://doi.org/10.46576/wdw.v18i4.5156

Sriyanti, E., Mursalini, W. I., & Risma, Y. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, *4*(3), 7711-7718. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3176

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Andi.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World

Scientific.

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world. *Frontiers in Psychology*, *13*, 842141. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141