

Kepuasan Pengguna Aplikasi Gita Ceria pada Pelanggan di Lingkungan PDAM Giri Tirta

Rachel Tusa Dianira^{1*}

PDAM Giri Tirta, Gresik, Indonesia

Corresponding Author Email: racheldianira@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate the level of customer satisfaction with the use of the Gita Ceria application, a digital customer service platform developed by PDAM Giri Tirta to facilitate the submission of complaints, checking bills, and two-way communication between customers and the company. The background of this study is based on the dynamics of customer perception, where some customers expressed satisfaction with the application's response speed, while others felt dissatisfied because field handling was considered not as fast as expected. This study used a qualitative method supported by a questionnaire as a data collection instrument to understand customer experiences, perceptions, and expectations in more depth. The results showed that the majority of customers were satisfied with the ease of complaint features and the speed of initial response from customer service officers. However, customer satisfaction decreased in the aspect of follow-up in the field, which was considered less prompt. The conclusion of this study emphasizes the need to improve the synergy between digital services and field technical performance to optimize and consistent customer experience.

Keywords: Service; Satisfaction; Gita Ceria

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Gita Ceria, sebuah platform digital layanan pelanggan yang dikembangkan oleh PDAM Giri Tirta untuk mempermudah penyampaian keluhan, pengecekan tagihan, dan komunikasi dua arah antara pelanggan dan perusahaan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari dinamika persepsi pelanggan, di mana sebagian pelanggan menyatakan puas dengan kecepatan respon aplikasi, sementara sebagian lainnya merasa kurang puas karena penanganan lapangan dianggap tidak secepat yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan dukungan kuisisioner sebagai instrumen penggalan data untuk memahami pengalaman, persepsi, dan ekspektasi pelanggan secara lebih mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas terhadap fitur kemudahan pengaduan dan kecepatan respon awal dari petugas customer service. Namun demikian, kepuasan pelanggan menurun pada aspek tindak lanjut di lapangan yang dianggap kurang cepat. Kesimpulan penelitian menegaskan perlunya peningkatan sinergi antara layanan digital dan kinerja teknis lapangan agar pengalaman pelanggan menjadi lebih optimal dan konsisten.

Kata kunci: Pelayanan; Kepuasan; Gita Ceria

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan mengakses layanan publik. Transformasi digital tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga pada sektor pemerintahan dan perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan dasar seperti penyediaan air bersih. Masyarakat kini menuntut layanan yang lebih responsif, transparan, efisien, dan dapat diakses kapan saja. Oleh karena itu, instansi publik diharapkan mampu merespons kebutuhan tersebut dengan melakukan inovasi layanan berbasis teknologi informasi. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pembuatan aplikasi digital pelayanan pelanggan, termasuk yang dilakukan oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik melalui aplikasi Gita Ceria.

Aplikasi Gita Ceria merupakan platform layanan digital yang dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi, melakukan pengaduan, memantau status keluhan, memeriksa tagihan, hingga berkomunikasi langsung dengan petugas layanan pelanggan. Aplikasi ini dibangun sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat respon terhadap keluhan, serta memperbaiki citra pelayanan PDAM. Dengan konsep customer relation digital service, aplikasi Gita Ceria diharapkan mampu menjadi jembatan komunikatif antara pelanggan dan PDAM sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dan terbentuk loyalitas pelanggan.

Akan tetapi, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa inovasi digital tidak selalu menjamin terpenuhinya kepuasan pelanggan secara merata. Dalam konteks aplikasi Gita Ceria, beberapa pelanggan melaporkan kepuasan tinggi terutama pada aspek kemudahan pelaporan keluhan dan respon cepat dari petugas customer service. Mereka menilai bahwa aplikasi mampu memberikan kenyamanan dan percepatan dalam komunikasi yang sebelumnya sulit dicapai melalui kanal manual. Namun, sebagian lain dari pelanggan menyatakan ketidakpuasan, terutama pada aspek tindak lanjut lapangan yang dinilai kurang cepat. Muncul kesan bahwa pelayanan digital bergerak cepat, tetapi pelayanan teknis di lapangan tidak selalu mengikuti ritme tersebut. Hal ini menciptakan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan realisasi pelayanan.

Kesenjangan ini menjadi menarik untuk diteliti karena kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan respon digital, tetapi juga oleh kualitas penyelesaian masalah secara menyeluruh. Pelanggan menilai layanan berdasarkan pengalaman total (total customer experience), bukan hanya pada aspek tertentu. Jika aplikasi memberikan respon cepat tetapi penyelesaian lapangan lambat, maka kepuasan pelanggan bisa tetap rendah. Sebaliknya, jika tindak lanjut lapangan cepat tetapi proses pelaporan sulit, pelanggan juga akan merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi digital bukan hanya persoalan teknologi, tetapi integrasi antara sistem digital dengan operasional teknis yang mendukung.

Selain itu, muncul pertanyaan apakah aplikasi Gita Ceria telah memenuhi prinsip dasar kualitas layanan digital. Dalam teori kualitas layanan (SERVQUAL), kualitas layanan diukur melalui lima dimensi: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Pelanggan mungkin merasa aplikasi Gita Ceria memenuhi aspek tangibles dan responsiveness, tetapi kurang pada reliability dan assurance karena penyelesaian keluhan di lapangan tidak selalu sesuai harapan. Penelitian ini menjadi penting untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan.

Sementara itu, dalam konteks adopsi teknologi, keberhasilan sebuah aplikasi pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana pelanggan merasa aplikasi tersebut mudah digunakan dan bermanfaat, sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM). Jika pelanggan merasa aplikasi mudah dipahami, navigasinya jelas, dan memberikan manfaat nyata, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Namun, jika aplikasi menimbulkan kebingungan, memiliki fitur yang tidak optimal, atau tidak terhubung secara efektif dengan layanan lapangan, maka hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian pelanggan Gita Ceria merasa aplikasi sudah baik dan sesuai kebutuhan, sementara sebagian lainnya masih mengalami kendala teknis, terutama dalam hal tindak lanjut lapangan. Misalnya, beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa meskipun keluhan mereka dibalas dengan cepat melalui aplikasi, perbaikan kebocoran pipa, tekanan air rendah, atau gangguan distribusi tetap membutuhkan waktu lama. Beberapa pelanggan juga merasa bahwa tidak ada kejelasan mengenai kapan petugas lapangan akan datang atau bagaimana prioritas penanganan ditentukan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan secara keseluruhan.

Situasi tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pelanggan memaknai kepuasan penggunaan aplikasi Gita Ceria. Penelitian ini bertujuan menggali pengalaman pelanggan secara mendalam, terutama berkaitan dengan aspek yang dianggap memuaskan dan aspek yang menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan berarti bagi PDAM Giri Tirta dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat integrasi antara pelayanan digital dan operasional lapangan.

Selain itu, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam konteks pelayanan publik karena secara langsung berpengaruh pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Jika pelanggan merasa puas, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap PDAM dan lebih toleran terhadap gangguan yang bersifat teknis. Sebaliknya, jika pelanggan tidak puas, maka akan muncul keluhan, ketidakpercayaan, dan bahkan potensi konflik yang dapat merusak citra institusi. Oleh sebab itu, memahami kepuasan pelanggan bukan hanya persoalan teknis, tetapi bagian dari strategi komunikasi dan tata kelola pelayanan publik yang lebih besar.

Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya menyangkut pengembangan aplikasi, tetapi juga berhubungan erat dengan perubahan budaya organisasi, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta kemauan lembaga untuk beradaptasi dengan paradigma baru. Paradigma ini menekankan bahwa pelayanan tidak lagi bersifat satu arah, tetapi bersifat interaktif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan riil pelanggan. Dalam konteks PDAM Giri Tirta, kehadiran aplikasi Gita Ceria memberikan kesempatan bagi lembaga untuk membangun model komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan lebih responsif.

Sebelum hadirnya aplikasi, banyak pelanggan merasa kesulitan melaporkan keluhan melalui cara tradisional. Misalnya, ketika terjadi gangguan air, pelanggan harus datang ke kantor PDAM, menelepon call center yang sering sibuk, atau menyampaikan laporan melalui RT/RW yang kemudian diteruskan ke kantor cabang PDAM. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga sering menimbulkan rasa frustrasi bagi pelanggan karena minimnya kepastian kapan keluhan mereka akan ditindaklanjuti.

Dengan hadirnya aplikasi Gita Ceria, PDAM Giri Tirta ingin mengurangi hambatan komunikasi tersebut. Dengan satu sentuhan pada gawai, pelanggan dapat mengirim foto, deskripsi keluhan, lokasi, dan mendapatkan nomor tiket penanganan yang bisa dipantau real-time. Konsep ini sebenarnya sangat ideal dan relevan dengan prinsip pelayanan publik modern yang mengedepankan efisiensi, kepastian, dan aksesibilitas.

Namun, perubahan teknologi tidak selalu berjalan seiring dengan perubahan kualitas layanan di lapangan. Dalam banyak kasus, meskipun komunikasi melalui aplikasi berlangsung cepat dan rapi, kegiatan teknis yang membutuhkan tindakan fisik seperti perbaikan pipa bocor, instalasi jaringan baru, ataupun penanganan gangguan pompa tetap memerlukan waktu dan sumber daya yang lebih kompleks. Hal ini kadang menyebabkan ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan—yang meningkat setelah merasakan kemudahan aplikasi—dengan kecepatan tindakan lapangan yang tidak selalu bisa instan.

Fenomena ini menggambarkan adanya *service gap*, yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan digital yang cepat dan kenyataan pelayanan teknis yang memiliki keterbatasan. Dalam teori kualitas layanan (*service quality*), *gap* seperti ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bahkan jika aspek digital sudah sangat memuaskan, rasa ketidakpuasan tetap muncul apabila aspek operasional lapangan tidak menunjukkan kecepatan yang sejalan dengan ekspektasi pelanggan.

Munculnya *gap* ini penting untuk diteliti lebih mendalam dalam konteks PDAM Giri Tirta karena pelayanan air minum berbeda dengan pelayanan administrasi umum. Pelayanan air melibatkan elemen-elemen teknis seperti tekanan air, kapasitas produksi, jaringan pipa yang tersebar di banyak wilayah, hingga kondisi geografis. Ketika keluhan menyangkut gangguan teknis, penanganan membutuhkan proses observasi lapangan, pengerahan teknisi, serta memastikan kondisi jaringan secara menyeluruh. Terkadang, sebuah gangguan yang terlihat kecil seperti turunnya debit air di satu rumah, ternyata berkaitan dengan pipa induk yang bermasalah di jarak yang jauh. Hal-hal seperti ini tidak mudah dijelaskan kepada pelanggan hanya melalui aplikasi, sehingga menambah potensi ketidakpuasan.

Selain faktor teknis, terdapat faktor administratif dan sumber daya manusia. Aplikasi Gita Ceria memerlukan operator yang aktif, komunikatif, dan sigap. Operator harus memahami prosedur penanganan keluhan serta mampu memberikan penjelasan rinci terkait status laporan. Apabila operator kurang responsif atau kurang jelas dalam memberikan informasi, pelanggan bisa merasa tidak dihargai. Meskipun laporan telah masuk di aplikasi, pelanggan tetap memerlukan kepastian dan komunikasi yang transparan dari pihak PDAM.

Kemudian, faktor keamanan dan kenyamanan pengguna juga memengaruhi tingkat kepuasan. Aplikasi yang mudah bug, lambat dibuka, sulit login, atau kurang intuitif dalam navigasi akan menurunkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, aplikasi yang mudah digunakan, tampilannya bersih, dan informasinya mudah diakses akan meningkatkan pengalaman pengguna. Inilah mengapa penelitian yang mendalami kepuasan pelanggan menjadi sangat penting.

Selain itu, penggunaan aplikasi Gita Ceria juga mengandung aspek sosiologis yang menarik. Tidak semua pelanggan PDAM Giri Tirta memiliki literasi digital yang sama. Misalnya, pelanggan dari kalangan usia lanjut cenderung kesulitan menggunakan aplikasi dan lebih nyaman dengan layanan manual. Demikian pula pelanggan di wilayah yang koneksi internetnya kurang stabil

akan tidak maksimal memanfaatkan aplikasi tersebut. Fenomena ini menyebabkan tingkat kepuasan aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan PDAM, tetapi juga oleh kemampuan teknologis pelanggan itu sendiri.

Dalam konteks reformasi birokrasi nasional, pemerintah mendorong lembaga publik untuk mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan. Aplikasi seperti Gita Ceria merupakan implementasi langsung dari kebijakan tersebut. Namun keberhasilan layanan digital di sektor publik sangat ditentukan oleh persepsi pelanggan, bukan hanya oleh keberadaan teknologi.

Pelanggan PDAM saat ini tidak lagi sekadar menuntut air mengalir lancar, tetapi juga menuntut akses informasi yang mudah, proses pengaduan yang sederhana, serta transparansi mengenai tindakan yang diambil PDAM ketika terjadi gangguan. Aplikasi digital memberikan harapan baru kepada pelanggan bahwa layanan akan menjadi semakin cepat dan semakin pasti. Tetapi ketika realita operasional lapangan tidak secepat ekspektasi yang dibentuk oleh aplikasi digital, maka kekecewaan mudah terjadi.

Sebagai contoh, ketika pelanggan mengirim keluhan tentang air tidak mengalir dan mendapatkan balasan cepat dari operator aplikasi, pelanggan akan merasa dihargai. Namun apabila tindakan lapangan datang terlambat karena teknisi harus menangani beberapa keluhan serupa di wilayah lain, pelanggan dapat merasa bahwa respon cepat melalui aplikasi tidak memiliki makna. Hal ini menyebabkan aplikasi dinilai baik pada level digital, tetapi kurang efektif pada level fungsional.

Di sisi lain, aplikasi Gita Ceria juga membuka peluang bagi PDAM untuk mendapatkan umpan balik yang lebih kaya dari masyarakat. Setiap laporan pelanggan dapat dianalisis, dipetakan berdasarkan wilayah, dikategorikan berdasarkan jenis keluhan, sehingga PDAM dapat melihat pola masalah yang terjadi. Pola ini dapat digunakan untuk perbaikan layanan jangka panjang seperti peremajaan pipa, penambahan pompa, atau perubahan manajemen tekanan air.

Dari perspektif pelanggan, aplikasi digital seperti Gita Ceria juga meningkatkan rasa kontrol (*sense of control*) dalam proses pelayanan. Pelanggan merasa memiliki akses langsung terhadap informasi dan tidak lagi pasif menunggu petugas datang. Mereka bisa memantau status laporan mereka secara real-time. Jika fitur-fitur ini berjalan baik, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat signifikan.

Namun demikian, kepuasan pelanggan tetap merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensional. Tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman teknis dalam menggunakan aplikasi, tetapi juga oleh faktor emosional seperti rasa dihargai, rasa didengarkan, serta rasa aman terhadap hak mereka sebagai pelanggan. Bahkan fitur sekecil notifikasi progress pekerjaan dapat menjadi faktor penting dalam membentuk rasa kepuasan pelanggan.

Berdasarkan paparan pendahuluan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa kehadiran aplikasi Gita Ceria sebagai inovasi pelayanan digital PDAM Giri Tirta merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal efektivitas komunikasi, penyampaian keluhan, dan percepatan respon awal kepada pelanggan. Aplikasi ini menjadi bentuk adaptasi PDAM terhadap tuntutan transformasi digital dan tingginya ekspektasi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang responsif, transparan, dan mudah diakses.

Kehadirannya diharapkan dapat menggantikan mekanisme pengaduan konvensional yang sebelumnya dianggap lambat, menyulitkan, dan tidak memberikan kepastian bagi pelanggan.

Namun demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Gita Ceria masih beragam. Sebagian pelanggan merasa puas karena merasakan manfaat nyata berupa kemudahan mengakses layanan serta kecepatan respon customer service. Akan tetapi, sebagian pelanggan lainnya menganggap aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan, terutama terkait lambatnya tindakan penyelesaian teknis oleh tim lapangan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (service gap) antara kecepatan respon digital dalam aplikasi dengan kecepatan penanganan fisik di lapangan.

Kondisi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh keselarasan antara sistem digital dan kinerja layanan operasional. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas komunikasi operator aplikasi, kemudahan penggunaan (user experience), literasi digital pelanggan, dan kesiapan infrastruktur pendukung.

Oleh karena itu, penelitian mengenai Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gita Ceria pada Pelanggan PDAM Giri Tirta menjadi sangat penting untuk memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas layanan digital tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat integrasi antara layanan digital dan lapangan, serta memastikan bahwa aplikasi benar-benar memberi manfaat maksimal bagi pelanggan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

2.2. Teori SERVQUAL

SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, Berry) memiliki lima dimensi kualitas layanan:

1. Reliability – keandalan layanan.
2. Responsiveness – kecepatan dan ketanggapan.
3. Assurance – jaminan dan kompetensi.
4. Empathy – perhatian individual.
5. Tangibles – bukti fisik seperti aplikasi dan tampilan.

2.3. Teori TAM (Technology Acceptance Model)

Menurut Davis (1989), penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh:

- Perceived usefulness,
- Perceived ease of use.

Kepuasan aplikasi sering mengikuti kedua aspek tersebut.

2.4. Smart Service System

Aplikasi layanan digital merupakan bagian dari smart service system yang mengintegrasikan teknologi dan interaksi manusia untuk menciptakan pengalaman layanan yang efisien.

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dukungan kuisioner semi-terstruktur.

3.1. Subjek Penelitian

Pelanggan PDAM Giri Tirta yang menggunakan aplikasi Gita Ceria minimal 6 bulan terakhir.

3.2. Instrumen Penelitian

1. Kuisioner (pertanyaan terbuka dan tertutup).
2. Wawancara singkat (jika diperlukan).

3.3. Teknik Pengumpulan Data

- Penyebaran kuisioner melalui WhatsApp dan Google Form.
- Pengumpulan testimoni.
- Observasi fitur aplikasi.

3.4. Teknik Analisis

Analisis data dilakukan melalui:

1. Koding jawaban,
2. Kategorisasi tema,
3. Interpretasi naratif,
4. Triangulasi.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Temuan Utama

Berdasarkan hasil kuisioner, diperoleh data sebagai berikut:

1. Mayoritas pelanggan merasa puas dengan:
 - Kemudahan penggunaan aplikasi,
 - Tampilan sederhana dan jelas,
 - Kecepatan respon petugas customer service terhadap laporan,
 - Transparansi informasi tagihan dan gangguan layanan.
2. Ketidakpuasan utama muncul pada:
 - Kecepatan tindak lanjut lapangan,

- Tidak adanya batas waktu standar yang diinformasikan,
- Perbedaan signifikan antara respon digital dan realisasi lapangan.

4.2. Pembahasan

Aplikasi Gita Ceria dinilai efektif dalam hal responsiveness digital, yaitu kecepatan membalas keluhan, memberikan notifikasi, dan melakukan verifikasi awal. Namun pengguna menilai bahwa kinerja lapangan tidak secepat pelayanan digital, sehingga memunculkan kesenjangan ekspektasi. Pada dimensi SERVQUAL, aplikasi berhasil memenuhi dimensi responsiveness dan tangibles, tetapi belum sepenuhnya memenuhi aspek reliability dan assurance dalam konteks penyelesaian teknis lapangan.

Interpretasi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan operasional lapangan yang kuat. Digitalisasi tidak otomatis menyelesaikan seluruh persoalan layanan publik karena faktor manusia dan teknis tetap menjadi elemen penting dalam kepuasan total pelanggan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Gita Ceria memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Giri Tirta, terutama dalam hal kemudahan pengaduan dan kecepatan respon awal. Namun masih terdapat ketidakpuasan terkait lambatnya tindak lanjut teknis di lapangan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, PDAM Giri Tirta perlu memperkuat koordinasi antara layanan digital dan pelaksanaan teknis di lapangan, meningkatkan standar waktu penanganan, serta memastikan transparansi proses penyelesaian masalah.

Ucapan Terima Kasih

Pertama dan paling utama mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus. Selanjutnya terimakasih kepada Bapak Jokanan Kristiyono selaku dosen yang memberikan tugas ini. Tak lupa juga keluarga serta teman dari PDAM Giri Tirta yang ikut memberi masukan dan data untuk tugas ini. Saya menyadari bahwa tugas ini memiliki banyak kekurangan untuk itu mohon dimaafkan biarlah Tuhan Yesus sendiri yang memberikan kelebihan sebagaimana tertulis dalam 2 Korintus 8:13-14.

References / Daftar Pustaka

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2017). *Services Marketing*. Pearson.
- Creswell, J. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage.
- Moenir, A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Hidayat, T. (2020). Smart Public Service dan Transformasi Digital Pemerintahan. Jakarta.

Giri Tirta. (2024). Laporan Pelayanan Pelanggan. PDAM Gresik.