

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi etimologi berasal dari istilah bahasa Yunani, yaitu "strategos" merupakan gabungan dari kata "stratus" yang memiliki arti militer dan "ego" yang berarti pemimpin.¹ Strategi merupakan suatu alat dalam memperoleh harapan dalam jangka panjang dimana termasuk tindakan potensi yang memerlukan keputusan pengelolaan dan sumber daya pada organisasi dengan jumlah yang cukup sangat besar.² Strategi ini dirancang dengan mempertimbangkan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan maupun perusahaan secara keseluruhan. Dalam proses penyusunannya, peran kepemimpinan dalam perusahaan atau organisasi sangat berperan penting. Berdasarkan beberapa konsep tersebut diatas, menjelaskan kepada kita bahwa strategi suatu organisasi harus dipahami. Pemahaman mengenai hal ini harus dimiliki oleh semua individu yang melibatkan suatu dengan memulai peningkatan sampai staf disetiap tingkatan³

Selain itu strategi memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan dalam melihat jangka waktu panjang ini lebih berfokus pada waktu yang akan datang dalam strategi ini memiliki dampak yang beragam dan kompleks sehingga penting untuk mempertimbangkan berbagai permasalahan internal dan eksternal dihadapi oleh perusahaan dan organisasi. Kepemimpinan yang strategis mampu mencerminkan pencapaian dalam perusahaan dengan hasil pada harapan yang sudah diatur oleh

¹ Husein Umar, *strategic Management In Action*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2001),31.

² David Fred r. *Manajemen Strategi*, Edisi sepuluh, (Jakarta , Salemba Empat, 2006), 16.

³ HakimI ,*Strategi Kepemimpinan dan Motivasi Kerja: Teori dan Aplikasi*, Guepedia, 2020 Hlm.17-18

perusahaan. pada Strategi ini tidak hanya sekedar perencanaan melainkan juga dipergunakan sebagai dasar untuk pengembangan sehingga berfungsi sebagai pedoman yang akan diterapkan dalam struktur kerja yang di jalankan dalam mencapai harapan.⁴ dalam strategi kepemimpinan ini menunjukkan suatu pencapaian di perusahaan dan tercapainya tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Strategi tidak memiliki suatu rencana tetapi dapat di gunakan dengan mengembangkan sehingga bisa menjadi pedoman yang akan dipublikasikan dalam suatu struktur yang di laksanakan dalam mmencapai harapan.

2. Pentingnya Strategi

Pentingnya strategi ini diterapkan oleh organisasi dan perusahaan. Strategi merupakan rencana pendekatan yang disusun dalam mencapai harapan. Di dalam perusahaan atau organisasi strategi ini membantu menentukan arah memanfaatkan sumber daya dan untuk menghadapi tantangan dalam mencapai hasil yang di inginkan. Strategi ini memiliki peran penting didalam organisasi. Strategi ini memiliki fungsi sebagai pedoman langkah dan petunjuk arah bagi organisasi. ⁵ Pentingnya strategi ini dapat memberi petunjuk bagaimana mengantisipasi masalah dan sebuah peluang di masa mendatang .

Dengan ini disimpulkan bahwa strategi ini sangat mempunyai peranan penting dalam organisasi untuk menerapkan strategi dalam membantu mencapai tujuan.

a. Fungsi strategi

⁴ Dirgontoro, *Manajemen Strategik, Konsep, Kasus, dan Implementasi*, (Jakarta : Grasindo,2001), 5.

⁵ Jim Hoy Yam, *Manajemen Strategi konsep & implementasi*, (Makassar : Cv, Nas Media Pustaka, 2019):

Fungsi Ini digunakan dengan upaya agar strategi dapat disusun dan mampu diimplementasikan secara berhasil. Adapun beberapa fungsi yang diterapkan yaitu:⁶

- 1) Mengkaitkan Keunggulan pada Organisasi dalam peluang bagi lingkungan.
- 2) Menyampaikan visi yang ingin di capai pada anggota organisasi.
- 3) Dengan mempergunakan pencapaian yang di dapatkan dalam memantau sebuah peluang yang ada.
- 4) Mengelolah sumber daya dengan baik dan meningkatkan dari sebelumnya..
- 5) Mampu membimbing kegiatan pada organisasi untuk kedepanya.

Dalam hal ini strategi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Rencana dalam organisasi sangat penting untuk meraih impian yang sepakati dan di tetapkan oleh Pemimpin perlu mempertimbangkan beberapa aspek termasuk sumber daya dan kondisi lingkungan agar rencana tersebut dapat diimple

B. Kepemimpinan

1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu ilmu yang saling berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan antara sosok pemimpin dari jiwa kepemimpinan yang miliknya. Artinya bisa di kaji segi komprehensif kepemimpinan mencakup kemampuan dalam mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi orang lain agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan. Pemimpin dan kepemimpinan diibaratkan sebagai dua sisi dari satu mata uang yang tidak dapat di pisahkan. Meskipun keduanya dapat di kaji secara terpisah namun pada hakikatnya harus di pahami sebagai satu kesatuan yang utuh. Seorang pemimpin dituntut untuk memiliki jiwa kepemimpinan karena kepemimpinan

⁶ Sofian Sauri, *Strategic Management sustainable Competioie*, (Jakarta: Rajawali Pers,2016),7.

merupakan bagian esensial yang melekat pada diri seorang pemimpin. tidak bisa diperoleh dengan cepat dan segera namun sebuah proses yang terbentuk dari waktu ke waktu hingga akhirnya mengkristal dalam sebuah karakteristik.⁷

Kepemimpinan atau biasa di sebut dengan *leadership* suatu hal penting yang harus di terapkan oleh seorang pemimpin dalam perusahaan ataupun organisasi. Adapun pendapat Gary Yukl kepemimpinan merupakan satu proses yang di miliki oleh pemimpin dengan mempengaruhi orang dengan memahami atau apa yang perlu di lakukan serta seperti apa proses dalam upaya mencapai harapan perusahaan.⁸ Namun menurut Robbins dan Judge, Kepemimpinan suatu tindakan atau proses dalam memimpin sebuah perusahaan atau instansi lain dimana seorang individu mampu memberi pengaruh kepada orang lain dengan mencapai harapan yang akan di capai dalam perusahaan. Menurut Stogdill Kepemimpinan tidak hanya terkait dengan posisi formal tetapi juga melibatkan keterampilan interpersonal tetapi juga melibatkan keterampilan interpersonal dan strategi dalam mengelola organisasi.

Perilaku seorang pemimpin mampu mengambil peran dalam mencapai sebuah harapan dan bagaimana pengaruhnya bagi karyawan kepemimpinan suatu proses pemimpin dengan memengaruhi tingka laku pada karyawan dalam bekerja dengan mencapai harapan bagi perusahaan dengan bergantung pada pemimpin karena seorang pemimpin mempunyai dampak terhadap perilaku pada kinerja para karyawan. kepemimpinan pada dasarnya merupakan suatu cara atau proses dalam mempengaruhi ,

⁷ Irham Fahmi *.Manajemen Kepemimpinan , Teori dan Aplikasi*, Bandung : Alfabeta , 2014, 15,16

⁸ Wibowo, *Kepemimpinan : Pemahaman dasar, Pandangan Konvensional, gagasan Kontenporer*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2016),3.

memberi dorongan serta memberikan motivasi dan untuk berkontribusi dalam tercapainya harapan pada organisasi.⁹

Setiap organisasi mempunyai makna yang berbeda-beda tentang budaya. Robins mengemukakan Budaya atau Organisasi adalah nilai bersama yang di anut oleh organisasi yang menentukan tingkatan sejauh mana pegawai melaksanakan tugas guna meraih sasaran. organisasi dapat di pahami sebagai suatu kekuatan sosial yang bersifat tidak kasat mata namun memiliki kemampuan untuk mendorong dan memotivasi individu-individu di dalamnya agar menjalankan berbagai aktivitas kerja.¹⁰

2. Peran Kepemimpinan

Dalam organisasi mempunyai terdapat dua peran uatam ayang berbeda. Pertama adalah peran kepemimpinan yaitu, melakukan hal yang benar peran ini berkaitan dengan penetapan visi dan arah organisasi serta bagaimana mengarahkan seluruh energi organisasi menuju tujuan tertentu guna mencapai efektivitas. Kedua adalah peran manajerial yaitu melakukan hal dengan cara yang benar peran ini lebih menekankan pada pelaksanaan yang efisien dalam operasional sehari-hari untuk memastikan kegiatan berjalan secara optimal. berkaitan dengan mewujudkan efisiensi yang membahas tentang sistem dan prosedur-prosedur pelaksanaan kegiatan (Rivai , 2003:147).

Seorang pemimpin memiliki posisi yang sangat penting dalam suatu organisasi karena perannya yang menentukan dalam mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuan yang telah di rumuskan sebelumnya. Peran kepemimpinan juga dapat dilihat dalam hal pengambilan keputusan sebab salah satu tugas dan tanggung jawab seorang pemimpin

⁹ Malayu Hasibuan , *Manajemen sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara , 2003),170

¹⁰ Ki Hari Sulaksono, *Kepemimpinan dan Budaya Organisasi* : Ed.1, Cet, 1- Yogyakarta: Deepublish, Mei 2016. h, 249-254.

adalah membuat keputusan yang nantinya keputusan tersebut menjadi pedoman bawahan dalam bertindak.¹¹

Pemimpin dibedakan menjadi dua kategori yaitu pemimpin formal adalah individu yang menempati posisi atau jabatan resmi dalam suatu organisasi yang dibentuk berdasarkan ketentuan hukum atau peraturan negara. Sementara itu pemimpin informal merupakan sosok yang meskipun tidak memiliki jabatan resmi dalam struktur organisasi tetapi memiliki pengaruh kuat terhadap orang-orang di sekitarnya karena memiliki kemampuan dan keistimewaan .¹²

3. Fungsi Kepemimpinan

Kepemimpinan memiliki sejumlah fungsi penting yang pada dasarnya sejalan dengan peran-peran seorang pemimpin menurut dua orientasi dasar dalam kepemimpinan. Stoner menjelaskan bahwa agar individu dalam kelompok dapat bekerja secara efektif diperlukan sosok pemimpin yang mampu menjalankan dua fungsi utama. pertama fungsi yang berorientasi pada tugas yaitu membantu kelompok dalam menyelesaikan pekerjaan atau memecahkan masalah. Kedua fungsi yang berfokus pada pemeliharaan hubungan sosial dalam kelompok seperti menangani konflik dan perselisihan serta memastikan setiap anggota merasa di hargai dan di terima dalam lingkungan kelompok.

Dalam buku Wirawan menguraikan secara rinci beberapa fungsi kepemimpinan yaitu :

a. Menciptakan visi

Salah satu syarat seseorang dapat di jadikan pemimpin merupakna mempunyai visi.

b. Mengembangkan budaya organisasi

¹¹ Arafat Yasir Mallapiseng , *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Deepublish, Oktober 2018, h 31,32,33.

¹² Arafat Yasir Mallapiseng , *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Deepublish, Oktober 2018 h, 29.

Nilai, norma, asumsi dan pandangan filosofis yang dikembangkan oleh pemimpin organisasi menjadi dasar yang di tanamkan dan diwariskan kepada anggota baru sebagai bagian dari pembentukan budaya organisasi .

c. Menciptakan Sinergi

Tugas paling penting seorang pemimpin dengan menyatuhkan anggota memotivasi mereka dalam meraih sasaran organisasi.

d. Menciptakan Perubahan

Sosok pemimpin adalah penerak transformasi dalam berusaha mewujudkan transformasi berkelanjutan.¹³

4. Ciri-ciri Kepemimpinan

Dalam Mewujudkan seseorang menjadi pemimpin yang ideal dibutuhkan syarat-syarat yang tergambarakan dalam bentuk ciri-ciri yang dimiliki adapun beberapa ciri-ciri untuk menjadi seorang pemimpin adalah:

- a. Memiliki Keahlian yang membentuk dan adaptif dan di akui secara luas oleh para ahli dan praktis
- b. Mampu mengidentifikasi masalah secara komperenship dan menentukan keputusan yang efektif.
- c. Mampu mengeksekusi keputusan yang efektif dan relevan.¹⁴

C. Strategi Kepemimpinan

Dalam Strategi kepemimpinan suatu pendekatan dan rencana tindakan yang di terapkan oleh pemimpin dalam mencapai suatu tujuan pada organisasi. Strategi kepemimpinan adalah suatu hal yang sungguh signifikan dengan mengelolah perusahaan

¹³ Arafat Yasir Mallapiseng , *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Deepublish, Oktober 2018, h,40-46

¹⁴ Irham Fahmi .*Manajemen Kepemimpinan , Teori dan Aplikasi*, Bandung : Alfabeta , 2014, h18-19.

dengan baik agar bisa mencapai tujuan yang di harapkan. Dimana hal ini saling terkait kesuksesan dan kemajuan tidaknya suatu perusahaan. Dalam strategi ini dapat disusun dan sangat menentukan kinerja karyawan atau pun kinerja yang ada pada perusahaan dengan menyatukan rencana namun tidaklah adanya keterlibatan pemimpin di perusahaan dan di organisasi .¹⁵

Kepemimpinan adalah salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi. Dalam lingkungan organisasi pelayanan publik seperti PDAM pemimpin memiliki tanggung jawab yang sangat besar untuk mengarahkan mengkoordinasikan dan mengembangkan kinerja organisasi agar mampu memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan. Yukl strategi kepemimpinan merupakan serangkaian tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk memengaruhi individu atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan oerorganisasi secara efektif.

Dapat di simpulkan bahwa strategi kepemimpinan adalah seseorang yang memegang peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Seorang pemimpin yang berhasil mampu menyusun visi yang jelas, dengan menjalin komunikasi yang baik serta mampu mengambil keputusan secara tepat dan cepat. Selain itu dalam pemberdayaan pegawai dengan menerapkan etika kerja yang tinggi serta inovasi dalam pelayanan menjadi bagian dari integral dari strategi kepemimpinan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

1. Prinsip-prinsip Strategi Kepemimpinan

a. Pemberdayaan

Adalah proses pemberi otonomi dan wewenang kepada individu atau tim sehingga mereka dapat membuat keputusan secara mandiri dan bertanggung jawab atas hasilnya.

¹⁵ Nanang Fattah, Manajemen strategik berbasis Nilai, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya,2015), 114

b. Visi dan Tujuan

Memiliki visi jelas yang mampu mengarahkan memotivasi, dan menyelaraskan tim

c. Menjadi teladan

Pemimpin harus menunjukkan perilaku yang di harapkan secara nyata bukan hanya lewat instruksi.

d. Adaptasi

Pemimpin siap menyesuaikan strategi dan proses kerja seiring perubahan lingkungan

e. Akuntabilitas

Memastikan pemimpin dan tim memikul tanggung jawab penuh atas hasil yang di capai bersama.

f. Komunikasi terbuka

Mendorong dialog dua arah dan mendorong kerjasama lintas fungsi untuk membuat keputusan sendiri.

g. Inovasi

Menciptakan ruang untuk ide, kreatif bereksperimen dan belajar dari kegagalan

h. Memiliki etika integritas

Menjunjung tinggi kejujuran , keterbukaan dan bilai moral dalam setiap tindakan.

i. Membangun Hubungan

Membentuk jaringan internal dan eksternal membina kolaborasi lintas fungsi dan pemangku kepentingan. ¹⁶

¹⁶ Indeed UK. Jamie Birt "11 Leadership Principles." 31, 2025.

Berikut ada beberapa indikator yang di perluhkan dalam strategi kepemimpinan yaitu:

a. Perilaku berorientasi tugas

Seorang pemimpin yang berorientasi pada tugas adalah pendekatan kepemimpinan yang menekankan pada pencapaian tujuan organisasi melalui pengaturan kerja secara sistematis, pengawasan kinerja dan penyelesaian tugas dengan efisiensi tinggi.

b. Hubungan

Kepemimpinan yang menitikberatkan pada pembangunan hubungan interpersonal yang positif antara pimpinan bawahan dan pihak terkait termasuk pelanggan. Dimana mencakup perhatian terhadap kesejahteraan bawahan, menciptakan suasana kerja yang mendukung dan membangun komunikasi yang terbuka serta menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

c. Perubahan

Perubahan dalam organisasi mencakup penyesuaian terhadap tren eksternal, perbaikan proses internal dan pergeseran strategi untuk meningkatkan efektivitas dan pencapaian tujuan.

D. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan indikator atau tolak ukur sejauh mana seorang pelanggan bisa merasa senang dalam memakai produk dan jasa bagi mereka terima dari organisasi maupun perusahaan. Dalam tanggapan kepuasan ini di lihat dari tingkat sebuah perasaan seorang dimana mereka mengalami perbandingan anatar harapan dengan kinerja produk yang di terima oleh pelanggan Menurut Kotler. Pada sebuah Jika kinerja mampu melebihi

tujuan atau harapan oleh karena itu pelanggan akan merasa puas sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Secara etimologis, kata kepuasan ini berasal bahasa latin yakni yang cukup dengan baik dan memadai yang berarti melaksanakan dan membuat maka dapat di maknai dalam upaya pemenuhan memenuhi suatu kebutuhan. Kepuasan pelanggan menjadi aspek yang sangat krusial dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga sudah sepatutnya hal ini menjadi prioritas utama bagi perusahaan daerah seperti PDAM.

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan kondisi kognitif yang muncul setelah pembelian berkaitan dengan kesesuaian pada hasil yang di dapatkan dari sebuah pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan menjadi elemen utama dalam menilai kualitas layanan, karena pelanggan menilai pelayanan yang diterima secara langsung melalui pengalaman mereka terhadap produk seperti air yang dapat di minum atau di konsumsi oleh masyarakat.

Tjiptono menekankan bahwa dalam perusahaan harus semakin serius memperhatikan pentingnya kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan. Hal ini penting karena dalam dunia sebuah bisnis dan kompetitif saat ini pelayanan yang lebih baik menjadi kunci utama untuk bertahan dan memenangkan persaingan pasar.¹⁷

Pelanggan adalah setiap individu dapat dianggap sebagai pelanggan, yang mencakup setiap orang dan pihak mampu berinteraksi dengan baik secara terus menerus dalam konteks menyediakan produk. Dalam perspektif Musanto, pelanggan berbeda dari konsumen; seseorang mampu di anggap sebagai pelanggan jika mereka telah membiasakan diri membeli sebuah produk dan jasa di gunakan. oleh suatu badan usaha. Dengan

¹⁷ Putri kusuma Dayati, Ini Putu Anik Prabawati , Ini wayan supiliyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sewakadarma Kota Denpasar, vol. X No.X 20XX

demikian pelanggan memiliki peran penting yang dapat memberikan dampak positif bagi organisasi. Oleh karena itu, pelanggan harus diprioritaskan dengan memenuhi harapan mereka, meskipun mereka juga berperan sebagai pembeli.¹⁸

Pelanggan sebuah individu maupun organisasi yang melakukan pembelian atau telah memiliki keterikatan dengan satu atau jasa yang di pakai oleh perusahaan. Vincent Gaspersz, pelanggan adalah siapa pun dengan organisasi dalam pemenuhan kualitas . sehingga mereka memiliki keterlibatan terhadap kinerja organisasi. Sementara itu, Jerald Greenberg menyatakan bahwa pelanggan merupakan suatu individu dan kelompok.

Demikian, bisa di simpulkan bahwa pelanggan adalah individu dan kelompok dimana mereka terlibat dalam pembelian dan memiliki keterikatan terhadap produk dan layanan yang diberikan pada organisasi..¹⁹ Pelanggan secara khusus memiliki peran sentral dalam keberlangsungan bisnis. Karena mereka tidak hanya menjadi sumber pendapatan tetapi juga mereka juga akan mempengaruhi reputasi dan kinerja organisasi melalui harapan dan tuntutan bagi mereka terhadap kualitas pada produk atau layanan.

1. Prinsip –prinsip Kepuasan pelanggan

a. Bukti nyata

Tampilan fisik perlengkapan dan karyawan menunjukkan profesionalisme dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

b. Keandalan

Keterampilan organisasi untuk menyediakan layanan yang di janjikan secara konsisten ,tepat dan tepat waktu.

c. Kecepatan tanggapan

¹⁸ Candra Wijaya, Aziza.S, Wirda Hasanah, Pelanggan dan Kepuasan , medan , 2004 , h 7.

¹⁹ Greenberg,J. *Behavior in Organizations (10 th. ed)*. Pearson education,Inc,p.8.

Kesigapan staf dalam membantu pelanggan dan menindaklanjuti kebutuhan atau komplain dengan cepat.

d. Jaminan

Pengetahuan, keahlian dan keramahan staf yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.

e. Empati

Perhatian personal dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan khusus setiap pelanggan.

f. Strategi pengelolaan

Menetapkan janji layanan yang realistis dan memastikan tingkat layanan memenuhi apa yang dijanjikan .

g. Pembelajaran

Organisasi perlu mengidentifikasi pelanggan, memahami harapan, mengukur kepuasan dan terus memperbaiki layanan berdasarkan hasil tersebut.

h. Pengelolaan Hubungan

Membangun relasi jangka panjang lewat etika saling percaya dan program retensi seperti after sales dan handling komplain.²⁰

Berikut ada beberapa indikator dalam kepuasan pelanggan

1) Kualitas

Kualitas yang nyaman , lancar, bersih, dan tidak berwarna. kualitas adalah Keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mempengaruhi kapasitas dalam

²⁰ Tjiptono, Fandy, *Service, Quality and customer satisfaction*, edisi 5 Yogyakarta : Andi 2020 233.
Definisi "tangibles" Servqual dalam F. Tjiptono, *Service* 2008 ,70.

memenuhi kebutuhan baik yang secara eksplisit diungkapkan maupun yang tersembunyi atau belum dinyatakan secara langsung.²¹

2) Pelayanan

Pelayanan yang cepat akurat dan responsif terhadap keluhan pelanggan sangat penting. Menurut Tjiptono, pelayanan dapat dilihat dari seberapa baik layanan tersebut diberikan, termasuk sikap petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kenyamanan²²

3) Harga

Tarif terjangkau dan sebanding dengan kualitas. Pelanggan akan merasa puas apabila tarif yang dibebankan di anggap adil dan sebanding dengan kualitas air dan pelayanan yang di terima. Harga merupakan Sejumlah uang yang dikenakan terhadap suatu produk atau layanan serta besarnya biaya yang di kenakan kepada konsumen. Hal ini meningkatkan kepuasan dan mendorong mereka untuk melakukan pembeli.²³

4) Kenyamanan

Pelayanan mudah di jangkau dan nyaman. Kenyamanan dalam pelayanan memiliki peranan krusial karena menjadi salah satu unsur yang berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan . Dimana pelanggan yang merasa nyaman selama proses pelayanan cenderung akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PDAM.²⁴

²¹ Fandy Tjiptono ,*Service, Quality and Customer Satisfaction*, Edisi ke -5, (Yogyakarta: Andi , 2020), 61.

²² Tjiptono, fandy. *Service, Quality and Customer Satisfaction*. Edisi Ke-5. (Yogyakarta : Andi, 2020) , 105-106.

²³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ed. 4 (Yogyakarta : Andi, 2020), 151.

²⁴ Fandy Tjiptono ,*Service, Quality and Customer Satisfaction*, Edisi ke -5, (Yogyakarta: Andi , 2020) 105-106.

5) Respon terhadap keluhan

Tanggapan dan penyelesaian keluhan. Penangan keluhan pelanggan merupakan bagian penting dari strategi pelayanan. Perusahaan yang baik harus memiliki sistem service Recovery atau pemulihan layanan yaitu proses penanganan keluhan atau ketidakpuasan pelanggan secara cepat, tepat dan memuaskan. ²⁵

6) Hubungan Emosional

Keterlibatan pelanggan dan kepedulian PDAM. Tjiptono hubungan emosional antara perusahaan dan pelanggan adalah bagian dari upaya membangun loyalitas pelanggan jangka panjang yang tidak hanya didasarkan pada transaksi. ²⁶

²⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen jasa* (Yogyakarta :Andi, 2011), 298.

²⁶ Tjiptono, f, *Manajemen Jasa* . Yogyakarta : Andi 2011.