

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENANGANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CUSTOMER INFORMATION SYSTEM (CIS) PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:

SAFINA NURUL RAMADHANI

NPM. 22042010117

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENANGANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI CUSTOMER INFORMATION SYSTEM (CIS) PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:

SAFINA NURUL RAMADHANI

NPM. 22042010117

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*)
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MELALUI APLIKASI CUSTOMER INFORMATION SYSTEM
(CIS) PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

SAFINA NURUL RAMADHANI

NPM. 22042010117

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama


Dr. Jojok Dwiridotiahjono, S.Sos., M.Si

NIP. 1970011012021211004

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*)
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENANGANAN
PENGADUAN MELALUI APLIKASI CUSTOMER INFORMATION SYSTEM
(CIS) PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Oleh :

SAFINA NURUL RAMADHANI

NPM. 22042010117

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 22 Mei 2026

Pembimbing Utama

Dr. Jojok Dwiridotjahiono, S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004

Tim Penguji

1. Ketua

Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris

Dr. Jojok Dwiridotjahiono, S.Sos., M.Si
NIP. 1970011012021211004

3. Anggota

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof.-Dr. Gatur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safina Nurul Ramadhani
NPM : 22042010117
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Safina Nurul Ramadhani

NPM. 22042010117

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi Customer Information System (CIS) pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”. Penyusunan skripsi ini merupakan kewajiban dalam memenuhi persyaratan akademik bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menyelesaikan program studi strata satu (S-1).

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih atas waktu dan bimbingannya selama ini kepada Dr. Jajok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan, dan meluangkan waktu serta tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis
4. Kedua orang tua penulis yang senantiasa menemani, memberikan doa, dukungan, serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi penulis pada khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Manajemen Pemasaran Jasa	14
2.2.3 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E- Service Quality</i>).....	15
2.2.4 Dimensi E-Service Quality.....	16
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.6 Hubungan <i>Efficiency</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.7 Hubungan <i>Fulfillment</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.2.8 Hubungan <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.9 Hubungan <i>Privacy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.10 Hubungan <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2.11 Hubungan <i>Compensation</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.2.12 Hubungan <i>Contact</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	24
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28

3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.2.1	Definisi Operasional.....	29
3.2.2	Pengukuran Variabel	33
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	34
3.3.1	Populasi dan Sampel	34
3.3.2	Teknik Penarikan Sampel.....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Teknik Analisa Data.....	38
3.5.1	Uji Persyaratan Instrumen	38
3.5.1.1	Uji Validitas	38
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.2.1	Uji Normalitas	41
3.5.2.2	Uji Multikolinearitas	42
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.2.4	Uji Autokorelasi	43
3.6	Waktu Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Hasil	53
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1.1	Sejarah Singkat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	53
4.1.1.2	Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	54
4.1.1.3	Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	55
4.1.1.4	Struktur Organisasi.....	55
4.1.1.5	Aplikasi CIS PDAM Surabaya.....	58
4.1.1.6	Logo CIS PDAM Surabaya.....	58
4.1.2	Penyajian Data.....	59
4.1.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	59
4.1.2.2	Deskripsi Jawaban Responden	62
4.1.3	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	86
4.1.3.1.1	Uji Validitas	86
4.1.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	87
4.1.3.2.1	Uji Normalitas	88

4.1.3.2.2	Uji Multikolinearitas	90
4.1.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas	90
4.1.3.2.4	Uji Autokorelasi	91
4.1.3.4.1	Uji F.....	93
4.1.3.4.2	Uji t.....	94
4.1.3.4.3	Koefisien Determinasi (R^2)	96
4.2	Pembahasan.....	97
4.2.1	Pengaruh Simultan	97
4.2.2	Pengaruh Parsial	99
4.2.2.1	Pengaruh Efficiency terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya.....	99
4.2.2.2	Pengaruh Fulfillment terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya	101
4.2.2.3	Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya.....	102
4.2.2.4	Pengaruh Privacy terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya.....	104
4.2.2.5	Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya	105
4.2.2.6	Pengaruh Compensation terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya	107
4.2.2.7	Pengaruh Contact terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penanganan Pengaduan melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya.....	108
4.2.3	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Hasil Penelitian	110
BAB V PENUTUP		112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN.....		117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Pengaduan Pelanggan Melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya....	4
Tabel 2. 1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	12
Tabel 3. 1	Tabel Skala Likert	34
Tabel 3. 2	Rumus Slovin	35
Tabel 3. 3	Kuesioner Responden.....	37
Tabel 3. 4	Rumus Product Moment Pearson	39
Tabel 3. 5	Rumus Cronbach's Alpha	40
Tabel 3. 6	Rumus Model Regresi	44
Tabel 3. 7	Rumus Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	51
Tabel 3. 8	Jadwal Penelitian.....	52
Tabel 4. 1	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4. 2	Distribusi Frekuensi Usia Responden	60
Tabel 4. 3	Distribusi Frekuensi Domisili Responden.....	60
Tabel 4. 4	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	61
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Jumlah Pengaduan Responden.....	62
Tabel 4. 6	Analisis Deskriptif Variabel Efficiency (X1).....	62
Tabel 4. 7	Analisis Deskriptif Variabel Fulfillment (X2)	65
Tabel 4. 8	Analisis Deskriptif Variabel Reliability (X3)	68
Tabel 4. 9	Analisis Deskriptif Variabel Privacy (X4)	71
Tabel 4. 10	Analisis Deskriptif Variabel Responsiveness (X5)	74
Tabel 4. 11	Analisis Deskriptif Variabel Compensation (X6)	77
Tabel 4. 12	Analisis Deskriptif Variabel Contact (X7).....	80
Tabel 4. 13	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Tabel 4. 14	Uji Validitas	86
Tabel 4. 15	Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4. 16	Uji Regresi Linear Berganda.....	92
Tabel 4. 17	Uji t.....	95
Tabel 4. 18	Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4. 1 Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	57
Gambar 4. 3 Logo CIS PDAM Surabaya	58
Gambar 4. 4 Uji Normalitas	89
Gambar 4. 5 Uji Multikolinearitas.....	90
Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas	91
Gambar 4. 7 Uji Autokorelasi	92
Gambar 4. 8 Uji F.....	94
Gambar 4. 9 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97

ABSTRAK

SAFINA NURUL RAMADHANI, 22042010117, Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penanganan Pengaduan Melalui Aplikasi Customer Information System (CIS) Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Fokus utama kajian ini diarahkan untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan elektronik dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam proses penanganan keluhan yang dilakukan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya. Metodologi penelitian yang digunakan ialah studi asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pelanggan PDAM Surya Sembada di Surabaya yang sebelumnya telah mengajukan keluhan melalui aplikasi CIS diberikan kuesioner untuk diisi guna mengumpulkan data. Analisis regresi linier berganda terhadap data yang telah dikumpulkan dilakukan menggunakan bantuan SPSS Statistics versi 31. Hasil kajian ini memperlihatkan jika secara simultan setiap aspek kualitas layanan elektronik memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Efisiensi, Pemenuhan, Keandalan, Kompensasi, dan Kontak terbukti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Privasi dan Responsivitas tidak memperlihatkan pengaruh yang signifikan. Temuan tersebut mengindikasikan jika kualitas layanan elektronik pada aplikasi CIS berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam proses penanganan pengaduan.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Aplikasi CIS, PDAM Surabaya

ABSTRACT

SAFINA NURUL RAMADHANI, 22042010117, The Effect of Electronic Service Quality (E-Service Quality) on Customer Satisfaction Levels in Complaint Handling Through the Customer Information System (CIS) Application at PDAM Surya Sembada in Surabaya

The purpose of this study is to determine how customer satisfaction with complaint handling via the PDAM Surabaya CIS app is influenced by the quality of electronic services. The research methodology used was an associative study with a quantitative approach. Customers of PDAM Surya Sembada in Surabaya who had previously submitted complaints via the CIS application were given a questionnaire to complete in order to collect data. Using SPSS Statistics version 31, multiple linear regression analysis was performed on the collected data. The results of the study indicate that customer satisfaction is significantly influenced by every aspect of electronic service quality simultaneously. Customer satisfaction is strongly influenced by the variables of Efficiency, Fulfillment, Reliability, Compensation, and Contact, but is not influenced by Privacy or Responsiveness. These findings suggest that the quality of electronic services via the CIS application plays a crucial role in enhancing customer satisfaction, particularly in the complaint handling process.

Keywords: E-Service Quality, Customer Satisfaction, CIS Application, PDAM Surabaya