

Pengaruh Manajemen Pengelolaan Pamsimas Terhadap Kepuasan Pelanggan Desa Gempolrejo Dusun Sumberjo Kecamatan Tunjungan KAB. Blora

* Saryono

Manajemen, Universitas Terbuka

Amelia Anwar

Ekonomi, Universitas Terbuka

*Korespondensi penulis : Saryono120120@gmail.com

Abstract . Pamsimas is a program implemented by the government to help the community in providing drinking water and overcoming difficulties in getting clean water. This research aims to determine the influence of Pamsimas Management on Customer Satisfaction of Community-Based Drinking Water (PAMSIMAS). The Pamsimas program is one of the programs implemented by the Indonesian Government. The aim of this research is to find out about the "Influence of Pamsimas Management on Customer Satisfaction in Gempolrejo Village, Sumberjo Hamlet, Tunjungan District, Blora Regency" to see how the Pamsimas program is in terms of its management, researchers want to know what strategies management uses to overcome water problems during the dry season. and the level of community satisfaction. Researchers use data collection techniques with techniques; interviews, observation, documentation and using qualitative data analysis techniques. Indicators of the success of the Pamsimas program are: Fulfillment of clean water needs every day and a good level of community satisfaction. Research results related to the success and strategy of providing community-based drinking water in Gempolrejo village, Sumberjo hamlet. The program is said to be successful because Porgam's objectives have been achieved, but there are still obstacles in several aspects, such as a lack of water during long dry periods and a lack of community satisfaction. In this case, support from the government and society is really needed.

Keywords: Management, Pamsimas, Management, Level of satisfaction

Abstrak . Pamsimas merupakan program yang dilaksanakan pemerintah untuk membantu masyarakat dalam penyediaan air minum dan mengatasi kesulitan dalam mendapatkan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Pengelolaan Pamsimas Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS). Program pamsimas adalah salah satu program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui tentang bagaimana “Pengaruh Manajemen Pengelolaan Pamsimas Terhadap Kepuasan Pelanggan Desa Gempolrejo Dusun Sumberjo Kecamatan Tunjungan Kab Blora” untuk melihat bagaimana program pamsimas dari segi manajemen pengelolaannya, peneliti ingin mengetahui strategi apa yang digunakan manajemen pengelolaan untuk mengatasi masalah air saat musim kemarau dan tingkat kepuasan masyarakat. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik; wawancara, observasi, dokumentasi serta menggunakan teknik analisis data secara kualitatif. Indikator keberhasilan program pamsimas, yaitu: Terpenuhinya kebutuhan air bersih setiap hari dan tingkat kepuasan masyarakat yang baik. Hasil penelitian terkait keberhasilan dan strategi penyediaan air minum berbasis masyarakat di desa gempolrejo dusun sumberjo. Program tersebut dikatakan berhasil dikarenakan tujuan dari Porgam tersebut tercapai tetapi masih ada kendala pada beberapa aspek seperti, masih kekurangan air di waktu kemarau panjang dan masih kurangnya tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini dukungan dari pemerintah maupun masyarakat sangat di butuhkan.

Kata kunci : Manajemen, Pamsimas, Pengelolaan, Tingkat kepuasan

PENDAHULUAN

Secara umum, Manajemen pengelolaan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang diawali dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap suatu kegiatan organisasi maupun penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai

tujuan organisasi yang telah ditentukan . Menurut Soekanto dalam Adisasmita (2011: 22) mengemukakan bahwa “Pengelolaan dalam administrasi adalah suatu rangkaian yang dimulai dari proses perencanaan, pengaturan, pengawasan, penggerak, sampai proses dalam mencapai tujuan”. Dengan begitu, pengelolaan pada prinsipnya tidak terlepas dari manajemen. Seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2007: 2) bahwa “Pengelolaan sama halnya identik dengan istilah manajemen itu sendiri yang berarti suatu proses”. Sedangkan menurut Hamalik dalam Adisasmita (2011: 22) menyatakan bahwa “Istilah pengelolaan identik dengan istilah manajemen, di mana manajemen itu sendiri merupakan suatu proses dalam mencapai tujuan”. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pengelolaan merupakan suatu proses atau suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan serangkaian kelompok orang atau organisasi yang memuat perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan.

Air adalah kebutuhan yang sangat pokok dan wajib bagi semua makhluk hidup yang ada di bumi ini, baik tumbuhan maupun hewan, tak terkecuali pada manusia. Manusia juga sangat membutuhkan air untuk memenuhi kebutuhan sehari harinya, seperti kebutuhan air untuk minum, kebutuhan air untuk mandi maupun untuk mencuci baju dan lain sebagainya. Pasti air yang di gunakan untuk kebutuhan manusia yaitu air bersih. Tentunya kebutuhan air bersih merupakan hal yang sangat mendasar setiap harinya bagi kebutuhan semua masyarakat. Kebutuhan akan air bersih yang ada di Indonesia telah tertuang dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 33 ayat 3 yang berbunyi “ Bumi air dan kekayaan yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh Negara dan digunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat “. Untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat yang masih sulit untuk mendapatkan air bersih, maka dari hal tersebut pemerintah menerapkan program pamsimas. Pamsimas merupakan suatu kegiatan yang dilaksakan oleh Pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Tujuan dari program pamsimas tersebut yaitu untuk meningkatkan akses penduduk perdesaan terhadap fasilitas air minum yang layak dengan pendekatan berbasis masyarakat.

Di daerah di Kabupaten Blora di ketahui bahwa daerah tersebut merupakan daerah yang rawan dengan kekeringan di waktu musim kemarau, karena dari beberapa penelitian di tahun 2011, struktur tanah di blora mengandung 5% alluvial, 56% gromosol, dan 39 % mediteran. Tanah mediteran lebih akrab di sebut sebagai tanah kapur yaitu tanah yang tidak subur dan bukan tanah yang tidak baik untuk mengikat air di tanah. Hal tersebut merupakan salah satu alasan mengapa di daerah blora merupakan daerah yang rawan kekeringan di waktu musim

kemarau. Lebih tepatnya lagi di Desa Gempolrejo yang termasuk salah satu desa di Kabupaten Blora Kecamatan Tunjungan. Di desa tersebut juga mengalami permasalahan terhadap air bersih yang di waktu musim kemarau susah untuk mendapatkan air bersih karena rata rata sumur yang dimiliki warga sudah tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih sehari-harinya, dan bahkan masyarakat di desa tersebut sampai harus mengambil air dari sumur yang jauh dari desa. Setelah mengetahui kondisi tersebut, akhirnya Pemerintah Desa Gempolrejo Kecamatan Tunjungan Kabupaten Blora mengajukan proposal program pamsimas kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Blora, pada pengajuan tersebut yaitu pembangunan baru untuk sistem penyediaan air minum (SPAM), Serta pembangunan sumur 2 titik untuk sumber mata air utama yang selanjutnya airnya akan di transfer ke tandon pamsimas. Tahap awal dari rencana SPAM yaitu 1 Dusun sumberjo dengan usulan jumlah pelanggan SPAM yaitu 80 KK. Dengan menggunakan sumber mata air yang berasal dari 2 sumur yang diajukan, dan usulan kapasitas tandon SPAM adalah 20 m³. Dengan tarif dasar beban meter air Rp.4.000 per bulan dan tarif Rp.3.000/m³ setiap pelanggan. Untuk pemasangan setiap pelanggan dikenakan tarif dengan biaya 200 ribu rupiah untuk maksimal pengambilan sumber air dari meter pelanggan ke pralon SPAM maksimal 20 meter.

Hal tersebut merupakan sebagai bentuk upaya untuk membantu masyarakat terhadap permasalahan sulitnya mendapatkan air bersih di waktu musim kemarau. Setelah terpilihnya Desa Gempolrejo sebagai penerima program pamsimas pada tahun 2022, maka masyarakat berharap banyak dengan adanya program tersebut dapat memudahkan untuk mendapatkan air bersih terutama di musim kemarau, karena pada musim tersebut sumber air pada sumur-sumur warga mengalami penyusutan dan tentunya warga yang memiliki sumur sendiri sudah tidak mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari, dan berharap dengan adanya PAMSIMAS kebutuhan akan air bersih mereka akan terbantu dan tercukupi. Selain itu, pengelolaan pamsimas yang kurang maksimal juga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah munculnya rasa senang atau kecewa setiap orang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi yang ada di pikiran terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2020, hlm. 19). Dengan begitu, kepuasan pelanggan ini merupakan tolak ukur tinggi dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan perusahaan secara umum. Sedangkan menurut Kotler & Armstrong (2018, hlm. 39) kepuasan pelanggan adalah salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Dengan begitu kepuasan pelanggan tersebut ada kaitannya

erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen ataupun perusahaan sendiri.

Dengan demikian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa serta penilaian setiap konsumen terhadap hasil kinerja atau berbagai nilai yang didapatkan setelah membandingkan antara kondisi yang didapat sebenarnya dengan apa yang diharapkan berdasarkan persepsi pelanggannya. Tentu sebagai pelaksana program pamsimas juga harus bisa memanfaatkan dan mengelola dengan sebaik mungkin fasilitas yang sudah terbangun dan jika di kelola dengan maksimal itu bisa bermanfaat memberikan kepuasan pelanggan dan bisa membantu masalah kekurangan air bersih di desa tersebut terutama pada musim kemarau, maka dari itu program ini supaya terus berjalan dan berkembang lagi serta dapat memberikan tingkat kepuasan pelanggan, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana “Pengaruh Manajemen Pengelolaan Pamsimas Terhadap Kepuasan Pelanggan Desa Gempolrejo Dusun Sumberjo Kecamatan Tunjungan Kab Blora”. Serta ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi pelanggan pamsimas dengan adanya program pamsimas tersebut.

METODE

Teknik Pengumpulan, merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, Nana Sujana dalam Defi Fajar Harjuniati dkk (2022). Teknik untuk memperoleh data dalam penelitian yaitu:

1. Wawancara

Adalah suatu teknik memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung yang memuat instrumen tentang apa yang akan di teliti kepada informan, M. Ali Defi Fajar Harjuniati dkk (2022). Wawancara merupakan suatu aktivitas perbincangan dengan tujuan tertentu, dilakukan oleh dua pihak untuk memperoleh tanggapan dari poin yang didiskusikan. Dalam kegiatan wawancara, peneliti meminta kepada informan untuk menceritakan berbagai hal yang berkaitan dengan keadaan yang sesungguhnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat dan manajemen pengelola pamsimas.

2. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dengan mata tanpa menggunakan alat bantu dalam penelitian, Lexy J Moelong dalam Defi Fajar Harjuniati

dkk (2022). Menurut Nana Sudjana observasi merupakan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti yang lebih kompleks, observasi sendiri terbatas pada pengamatan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung.

3. Dokumentasi

Merupakan cara pengumpulan data yang menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, Sugiyono dalam Defi Fajar Harjuniati dkk (2022).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang di dapat dari hasil penelitian yaitu teknik analisis data deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A.) Manajemen Pengelolaan

1. Perencanaan

Dari hasil wawancara dan observasi kepada Manajemen Pengelolaan Pamsimas proses perencanaan telah di lakukan sebelum pembangunan fisik, seperti perencanaan penentuan lokasi titik sumur maupun titik lokasi tandon pamsimas, selain itu juga mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan dan menyusun rencana kerja (RKM), setelah itu pemerintah desa membentuk organisasi untuk mengelola fasilitas yang sudah terbangun tersebut.

2. Pelaksanaan

Dalam Proses pelaksanaannya pamsimas di Desa Gempolrejo Dusun Sumberjo, setelah terpilihnya desa tersebut maka Pemerintah desa berlanjut untuk proses pencairan uang bantuan tersebut lalu di laksanakan kegiatan untuk pelatihan tim manajemen pengelolaan pamsimas yang anggotanya berasal dari masyarakat setempat, kemudian baru pembangunan fisik berupa tower tandon penampung air sebesar 20m³, pembangunan sumber air yang berupa sumur 2 titik sedalam 11 meter dan penyaluran air dari rumah kerumah sebanyak 80 KK. Pelanggan yang memasang meter air tersebut ada yang hanya digunakan pada waktu tertentu saja dengan tujuan untuk mendapatkan air bersih di waktu musim kemarau datang ataupun di saat sumur mereka sudah tidak mencukupi. Namun ada juga pelanggan yang menggunakan SPAM secara aktif karena mereka tidak memiliki

sumur pribadi. Namun pada kenyataannya pembangunan sumur 2 titik sebagai sumber mata air tersebut belum mencukupi kebutuhan semua pelanggan di musim kemarau,

Pada waktu musim kemarau kebutuhan pelanggan pamsimas akan air bersih semakin meningkat dikarenakan sumur-sumur yang dimiliki sudah banyak yang tidak mencukupi untuk kebutuhan air bersih sehari-hari, sehingga pelanggan banyak yang memanfaatkan sumber air dari SPAM.

3. Pengawasan

Dalam kegiatan pengawasan terhadap program pamsimas ini dilakukan dengan tujuan supaya bisa memastikan masyarakat untuk mendapatkan akses air bersih dan kesesuaian apa yang ada di rencana kegiatan masyarakat dengan apa yang telah dilakukan dari program pamsimas tersebut. Dalam pengawasan juga dapat membantu masyarakat maupun manajemen pengelolaan pamsimas terkait potensi untuk meningkatkan pengelolaan agar bisa mencapai tujuan dari program pamsimas ini yaitu untuk meningkatkan akses penduduk perdesaan terhadap fasilitas air minum yang layak dengan pendekatan berbasis masyarakat dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dalam pengawasan pamsimas ini dilakukan oleh fasilitator atau pendamping pamsimas yang dimana mereka sudah memiliki hak dan wewenang dalam pengawasan, pemeriksaan dan juga penilaian dalam waktu tertentu saja, supaya program tersebut dapat mencapai tujuannya. Selebihnya peran masyarakat sangat diperlukan dalam pengawasan program ini selaku pemilik aset masyarakat.

B.) Pengaruh Manajemen Pengelolaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Setelah Peneliti Melakukan wawancara terhadap manajemen pengelolaan pamsimas dan pelanggan pamsimas tentang bagaimana tingkat kepuasan dengan adanya program pamsimas, maka dapat dijelaskan seperti pada grafik berikut ini ;



Dari grafik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada tahun 2023 bulan januari sampai bulan juni pelanggan merasa puas dan tidak ada keluhan dari pelanggan. Dengan adanya program pamsimas tersebut pelanggan yang belum mempunyai sumur sendiri bisa mendapatkan air dari pamsimas desa dan para pelanggan masih tercukupi kebutuhan akan air bersih mereka sehari-harinya, tetapi pada bulan juli sampai oktober grafik tingkat keluhan pelanggan setiap bulannya semakin meningkat, dikarenakan mulai bulan juli sudah memasuki musim kemarau yang berdampak pada sumber mata air SPAM mengalami penurunan hingga waktu musim hujan datang kembali. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan pengambilan sampel dengan mengambil data melalui kuesioner terhadap pelanggan yang mengeluh dan ingin mengetahui hal apa yang membuat pelanggan mengeluh.

Berikut data jenis keluhan pelanggan setelah dilakukan pengambilan sampel melalui kuesioner sebanyak 30 pelanggan.

Jenis keluhan pelanggan	Jumlah
Kekurangan air	25 pelanggan
Pembayaran	5 pelanggan
pelayanan	-

Dari hasil data melalui kuesioner tersebut sebanyak 25 pelanggan yang mengeluh akibat pada waktu kemarau sumber air dari pamsimas yang dimiliki warga sudah tidak bisa untuk mencukupi kebutuhan akan air bersih sehari-harinya. Selain itu juga ada yang mengeluh sebanyak 5 pelanggan dikarenakan dikenakan biaya tagihan beban tetapi air yang dari sumber pamsimas tidak keluar dengan hal tersebut pelanggan merasa kurang puas dengan program pamsimas tersebut.

Dari banyaknya keluhan pelanggan tersebut manajemen pengelolaan kemudian melakukan rapat dengan pelanggan terkait dengan tingkat keluhan pelanggan yang semakin meningkat. Setelah dilakukan rapat bersama dengan pelanggan maupun masyarakat setempat maka manajemen pengelola pamsimas melakukan beberapa evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1) Melakukan Buka Tutup Kran.

Dalam hal ini, jika debit air kecil untuk suplai tandon SPAM maka tidak akan memenuhi kebutuhan semua pelanggan, tentunya pelanggan yang letaknya dekat dengan tandon pamsimas tidak akan kebagian air, karena secara teknis tandon tersebut dibangun di titik lokasi tertinggi di desa tersebut dan hanya menggunakan gaya gravitasi tanpa menggunakan tambahan pompa pendorong sehingga pelanggan yang dekat dengan tandon tersebut tidak kebagian air karena debit air yang rendah pastinya airnya akan

mencari tempat yang lebih rendah, maka dari itu tim pengelola mensiasati melakukan buka tutup keran supaya airnya tidak mengalir semua kebagian pelanggan yang berada di daerah rendah tetapi pelanggan yang berada di daerah tinggi atau dekat dengan tandon pamsimas supaya bisa merasakan manfaat dari pamsimas pada musim kemarau.

2) Bebas Biaya Tagihan Perbulan Dan Beban Pada Musim Kemarau.

Dengan mata air yang belum cukup memadai untuk semua pelanggan pada saat musim kemarau, maka setelah dilakukan rapat tim pengelola pamsimas dengan pelanggan ataupun masyarakat, maka tim pengelola membebaskan biaya tagihan bulanan dan biaya beban. Selain itu tujuan lain dari strategi ini supaya dapat membantu kebutuhan air di musim kemarau yang tentunya tanpa biaya apapun.

3) Memanfaatkan Sumur Dari Pemerintah.

Setelah mendapatkan persetujuan dari para warga, sumur-sumur yang ada di daerah sekitar tandon pamsimas yaitu sumur Pemerintah yang telah dibangun sebelum adanya program pamsimas boleh diambil airnya dengan persyaratan harus bisa berbagi air dengan petani saat untuk menyiram lahan pertanian.

Setelah adanya evaluasi tersebut dari manajemen pengelola pamsimas diharapkan tingkat keluhan pelanggan bisa menurun dan dalam perencanaan selanjutnya manajemen pengelolaan pamsimas menargetkan untuk mencari lagi sumber mata air yang bisa untuk mencukupi kebutuhan akan air bersih pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Dengan adanya program pamsimas tersebut manajemen pengelolaan dalam proses perencanaan dan pengawasan sudah berjalan dengan baik, tetapi pada proses pelaksanaan masih ada kendala yaitu belum terpenuhinya kebutuhan pelanggan di waktu memasuki musim kemarau, dan pelanggan merasa tidak puas jika air yang bersumber dari pamsimas dikenakan biaya tarif beban perbulan pada waktu musim kemarau, karena pelanggan belum merasa terpenuhinya kebutuhan akan air bersih yang bersumber dari pamsimas.

Dengan tingkat keluhan pelanggan yang semakin meningkat, maka manajemen pengelolaan melakukan beberapa evaluasi seperti, Melakukan buka tutup kran, bebas biaya tagihan perbulan dan beban pada musim kemarau, memanfaatkan sumur dari Pemerintah. Dengan adanya evaluasi diharapkan keluhan pelanggan bisa menurun.

SARAN

1. Monitoring berupa pengawasan dari badan yang berhak dan yang mempunyai wewenang dalam pengawasan program tersebut maupun dari masyarakat sangat di perlukan.
2. Dari pihak pengelola maupun masyarakat kedepannya harus bisa mencari sumber mata air lagi supaya dapat menambah pasokan debit air pada SPAM.
3. Pengembangan berupa pelatihan kepada pengelola pamsimas baik secara teknis maupun yang lain dengan harapan dapat menambah kapasitas SDMnya supaya dapat memberikan yang terbaik untuk program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo.2011, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Graha ilmu, Yogyakarta
- Astuti, Marlina Tri, and Mardwi Rahdriawan. "Evaluasi pengelolaan program pamsimas di lingkungan permukiman Kecamatan Mijen, Semarang." *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)* 2.4 (2013): 938-947.
- CHAERUNNISSA, CHIKA CHAERUNNISSA CHIKA. "Partisipasi masyarakat dalam program penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat (Pamsimas) di Kabupaten Brebes (Studi Kasus Desa Legok dan Desa Tambakserang Kecamatan Bantarkawung)." *Politika: Jurnal Ilmu Politik* 5.2 (2015): 99-113.
- Fitriyah, Nina Sa'idah. "Evaluasi program pamsimas di desa seletreng kecamatan kapongan kabupaten situbondo." *ACTON* 15.1 (2019): 44-54.
- Hamdi, Muchlis, and Aries Jaenuri. "Pengaruh Partisipasi Masyarakat Dan Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Di Kabupaten Rokan Hulu." *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik* 2.3 (2019): 1-18.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kementerian Sekretariat Negara RI. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Siswanto, Agus B., M. Afif Salim, and Ristiyanto A. Karim. "Evaluasi Pengembangan Sarana Air Minum Pada Program Pamsimas Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara." *Rang Teknik Journal* 4.2 (2021): 325-338.
- Sugeng, Mas. 2014. "Tirta Rimba ", Perbedaan Pengelolaan dan Manajemen, Perbedaan Pengelolaan dan Manajemen - TirtaRimba.
- THABRONI, GAMAL. 2022. "Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Penegrtian, Manfaat, Dimensi, dsb " , Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction): Pengertian, Manfaat, Dimensi, dsb - serupa.id, di akses 24 novemver 2023 pukul 23 : 53 .