

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX* DAN PENDEKATAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*

(Studi Kasus di PDAM TIRTA MOEDAL CABANG SEMARANG SELATAN)

**NAMA : F. ERLANGGA DANISWARA
NIM : L2H 604 251**

ABSTRAKSI

Seiring dengan berkembangnya jaman dan ketatnya persaingan global, fakta saat ini adalah bahwa beberapa perusahaan tidak hanya tertarik untuk menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi untuk selanjutnya bagaimana membangun hubungan dengan pelanggan tersebut. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang adalah salah satu perusahaan milik Pemerintah Kota Semarang, bertugas mengelola penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Semarang. Untuk itu PDAM selalu dituntut untuk memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan.

Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat maka diperlukan suatu adanya Customer Relationship Management yang baik sehingga nantinya akan tercipta loyalitas pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan didasarkan pada importance performance matrix yang merupakan salah satu cara untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang perlu diprioritaskan untuk dibenahi yang berguna untuk perbaikan kualitas pelayanan dan pendekatan Customer Relationship Management yang dimodelkan dalam lima level yaitu dimensi produk/jasa inti, dimensi proses dan pendukung, dimensi performa teknis, dimensi interaksi dengan organisasi, serta yang tertinggi adalah dimensi elemen emosional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata Customer Satisfaction Index dan Customer Importance Index tiap variabel dan tiap level adalah 2,51 dan 4,31. Dari hasil ini dapat diketahui apa saja yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan pencapaian CRM leveling PDAM Cabang Semarang saat ini yaitu hanya berada pada level kedua dari lima level yang telah dimodelkan.

Kata kunci: customer satisfaction & importance index, importance performance matrix, kepuasan pelanggan, CRM leveling.