

ABSTRAKSI

JUDUL : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PDAM
(Studi Kasus pada Rumah Tangga Pelanggan PDAM Kabupaten Tegal Cabang
Slawi)
NAMA : Asadyna Patria Suwarno
NIM : D2D 006 012

Kepuasan pelanggan perlu diperhatikan oleh perusahaan karena merupakan salah satu ukuran keberhasilan perusahaan. Cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas. Begitu pula pada PDAM Kabupaten Tegal Cabang Slawi sebagai perusahaan daerah yang sudah seharusnya mampu memberikan kepuasan total pada pelanggannya. Meskipun jumlah pelanggan terus meningkat, namun kepuasan pelanggan belum sepenuhnya tercapai. Permasalahannya adalah masih banyaknya jumlah keluhan pelanggan atas pelaksanaan pelayanan (*performance*) PDAM Kabupaten Tegal Cabang Slawi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Tegal Cabang Slawi dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan instrumen pengumpulan data kuesioner dan Pedoman Pertanyaan (*Guiding Questions*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh rumah tangga pelanggan aktif PDAM Kabupaten Tegal Cabang Slawi yang berjumlah 7.993 pelanggan dengan sampel sebanyak 99 responden yang diperoleh dengan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Systematic Random Sampling*. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Deskriptif Kualitatif dan Analisa Perhitungan Rata-rata (*Importance and Performance Analysis*).

Dari hasil *Importance and Performance Analysis*, diperoleh kesimpulan :

1. Pelanggan merasa cukup puas terhadap dimensi keandalan
2. Pelanggan merasa tidak puas terhadap dimensi daya tanggap
3. Pelanggan merasa puas terhadap dimensi jaminan
4. Pelanggan merasa cukup puas terhadap dimensi empati
5. Pelanggan merasa puas terhadap dimensi bukti fisik.

Rata-rata tingkat kepuasan untuk harapan pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan perusahaan adalah sebesar 3,11 dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini berarti bahwa responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Tegal Cabang Slawi.

Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan antara lain :

1. PDAM diharapkan mampu untuk membuat karyawan maupun petugas teknisnya untuk dapat lebih cepat, tanggap, dan bekerja dengan maksimal menyelesaikan keluhan yang masuk dari pelanggan
2. Petugas harus dapat memberikan informasi yang cepat, menyeluruh, lebih jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan
3. Kelancaran pendistribusian air juga perlu diprioritaskan agar pelaksanaan pelayanan PDAM dapat diandalkan bagi pelanggannya.

Semarang, Mei 2010
Disetujui Dosen Pembimbing I

Drs. Nawazirul Lubis, MM.
NIP. 19500410 197703 1 004