

ABSTRAKSI

NAMA : DEMA SUKMA MAHARDIKA
NIM : D2B604072
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PDAM (PERUSAHA.
DAERAH AIR MINUM) KABUPATEN SEMARANG CABANG
UNGERAN
JURUSAN/PS : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1

Pada era otonomi daerah saat ini, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengelola sumber daya yang dimilikinya salah satunya yaitu air, yang diwujudkan dengan adanya pelayanan sektor publik di setiap daerah. Namun pelayanan tersebut haruslah berkualitas. PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun dalam pelaksanaannya sering mendapatkan pengaduan dari pelanggan. Hal ini nampak dari adanya peningkatan pengaduan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran. Oleh karena itu rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran?". Kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Populasi yang digunakan adalah pelanggan PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran. Metode sampling yang digunakan adalah dengan *accidental sampling*. Jumlah sample yang diambil sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian didapatkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk sebagai berikut :

$Y = 0,255 X_1 + 0,183 X_2 + 0,313 X_3 + 0,265 X_4 + 0,211 X_5$. Secara keseluruhan keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran. Sedangkan jaminan (*assurance*) paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran. Hasil analisis data menunjukkan bahwa :

1. Instrumen penelitian yang digunakan reliabel dan valid.
2. Bebas uji asumsi klasik.
3. Pada uji hipotesis bahwa keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Akhir penelitian ini menghubungkan hasil penelitian dengan kesimpulan dan saran bagi perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Semarang, 22 Juni 2011
Dosen Pembimbing,

Dra. Sulistyowati, M.Si
NIP. 19570509 198303 2 001