

# HUBUNGAN PELAYANAN AIR MINUM SUMUR ARTESIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI KELURAHAN BANDARHARJO DAN TANJUNG MAS KOTA SEMARANG

Citrandy Pamungkas -- 25010110120168  
(2014 - Skripsi)

Cakupan air minum Kota Semarang hanya 61,58% dari target MDG's 2015 yaitu 75,29% dan hanya 40% warga perkotaan yang tersambung jaringan PDAM, sisanya memanfaatkan sumber lain salah satunya air sumur artesis yang dikelola penyedia jasa. Pelayanan terkait dengan kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan harga air tentunya mempengaruhi persepsi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan pelayanan air minum sumur artesis terhadap tingkat kepuasan konsumen di Kelurahan Bandarharjo dan Tanjung Mas Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah penyedia jasa sebanyak 40 orang dengan sampel jenuh dan konsumen sebanyak 40 orang dengan sampel aksidental. Pengumpulan data melalui observasi dengan kuesioner dan uji laboratorium untuk mengetahui angka *MPN coliform* dan kekeruhan air. Analisis data menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil analisis deskriptif menunjukkan persentase pelayanan air minum sumur artesis dengan kategori baik (22,5%) dan kategori kurang baik (77,5%) serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yaitu kategori puas (55,%) dan kategori kurang puas (45%). Uji statistik menunjukkan kepuasan konsumen yang berhubungan dengan pelayanan air minum sumur artesis adalah dari segi kualitas ( $p=0,006$ ), kuantitas ( $p=0,001$ ), kontinuitas ( $p=0,0001$ ), dan keseluruhan pelayanan ( $p=0,027$ ), sedangkan yang tidak berhubungan dengan kepuasan konsumen adalah segi keterjangkauan harga ( $p=0,736$ ). Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan antara pelayanan air minum sumur artesis terhadap tingkat kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** sumur artesis, pelayanan, air minum, kualitas, kuantitas, kontinuitas, keterjangkauan harga, kepuasan konsumen