

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Bhagasasi Bekasi.

Ahmad Johari Adam

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74110&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi. PDAM Tirta Bhagasasi adalah perusahaan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) penyedia air bersih untuk masyarakat Bekasi.

Penelitian ini menggunakan teori Service of Excellence atau Pelayanan Prima untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan berdasarkan indikator-indikator yang terdapat dalam konsep teori tersebut, yang meliputi Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode penelitian yang digunakan adalah survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM yang mendapat layanan selama satu bulan yang berjumlah 924 dan sampel yang didapat 91 responden.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden, yaitu pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi, selanjutnya penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas serta menganalisis dan menjabarkan hasil yang diperoleh dari penelitian.

Hasil yang diperoleh pada tabel deskripsi data Ordinal, nilai terendah terdapat pada item pernyataan 'PDAM cepat dalam perbaikan (kebocoran pipa, air mati, dan perbaikan rekening) dengan total skor 273 dan nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan 'Lokasi kantor PDAM mudah dijumpai' dengan total skor 412.

Nilai rata-rata (mean) kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Tirta Bhagasasi sebesar 66,35 yang berada pada kategori Netral/Sedang. Dengan demikian kepuasan pelanggan terhadap layanan yaitu netral/sedang.