

ABSTRAK

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTAWENING KOTA BANDUNG
(PENELITIAN PADA PELANGGAN PDAM WILAYAH BANDUNG
UTARA)**

oleh:
Masithoh Ulfanath
0902736

Skripsi ini dibimbing oleh:
Drs Hendri Winata, M.Si., dan Drs Budi Santoso, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh dari efektifitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung yang ditandai dengan adanya pelanggan yang mengeluh/komplain terhadap pelayanannya yang belum prima. Hal tersebut berpotensi menjadi penghambat bagi tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode *survey explanatory*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara (*interview*) dan penyebaran angket (kuesioner). Instrumen yang digunakan adalah angket model *skala likert*, dengan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan koefisien korelasi *pearson product moment*. Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Wilayah Bandung Utara Kota Bandung .

Hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) Pelayanan prima berada pada kategori yang cukup efektif, (2) Kepuasan pelanggan berada pada kategori yang cukup puas, (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF THE OUTSTANDING SERVICE TOWARD THE CUSTOMER SATISFACTION OF TIRTAWENING WATER COMPANY (PDAM) IN BANDUNG CITY
(A RESEARCH OF WATER COMPANY'S CUSTOMER AT BANDUNG NORTHERN TERRITORY)***

by:

Masithoh Ulfanath
0902736

This Thesis is guided by:

Drs Hendri Winata, M.Si., dan Drs Budi Santoso, M.Si.

This study was aimed to investigate whether there were any influences from the effectiveness of the outstanding service toward the customer satisfaction of Tirtawening Water Company (PDAM) in Bandung. The level of customer satisfaction in Tirtawening's Water Company (PDAM) at Bandung was examined in this study which has been proved by the customer who complained about dissatisfaction service. It could become a potential problem for achieving the company's goals.

The research method which was applied in this study was survey explanatory. The data were collected from interview and the questioner distribution. The instrument that was used in this study was a questionnaire likert scale models with data analysis in the form of the simple regression analysis and pearson product moment corelation coefficient. The sample of this study took 100 customers of Water Company (PDAM) in Bandung Northern Region.

This research found that: (1) The outstanding service was at a pretty effective category, (2) The customer satisfaction level was in a pretty good categories. (3) There was a positive and significant correlation between the customer satisfactions at Water Region Company Tirtawening in Bandung City.