ABSTRAK

MELA GUSRI RAHMAN : Pengaruh Kesadaran Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Air Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PDAM Pusat Kota Padang

Latar belakang dilakukan penelitian ini karena masih ada pelanggan yang menunggak pembayaran rekening air di PDAM Pusat kota Padang. Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui tingkat kesadaran pelanggan dalam membayar air di PDAM Pusat Kota Padang, (2) untuk mengetahui kualitas pelayanan di PDAM Pusat Kota Padang (3) untuk mengetahui pengaruh kesadaran pelanggan dalam pembayaran rekening air terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Pusat Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pelanggan PDAM Pusat Kota Padang yang berjumlah 394 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling method* dilakukan secara kebetulan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala likert dan didukung dengan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yaitu adanya pengaruh kesadaran pelanggan dalam pembayaran rekening air terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Pusat Kota Padang dengan nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,009 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Sedangkan hasil pada uji hipotesis yang mengunakan model Summary diperoleh nilai R sebesar 13,1% dan nilai *Ajusted R Square* sebesar 1,5%, sementara itu 98,5% nya lagi dipengaruhi oleh variabel lain.