# ABSTRAK

**Judul Tugas Akhir** : **Persepsi Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang**

**Pembimbing** : **Abror, SE, ME, Ph.D**


Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengetahui persepsi pelanggan terhadap citra PDAM Kota Padang dan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang pelanggan PDAM di Kota Padang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif dengan menghitung Tingkat Capaian Responden (TCR).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap citra PDAM Kota Padang termasuk kategori baik. Upaya yang dilakukan untuk peningkatan citra PDAM adalah mempercepat penanganan keluhan pelanggan dan memberikan kemudahan dalam akses pengaduan pelanggan maupun kemudahan dalam pembayaran tagihan.



**Kata kunci: Citra Perusahaan**