ABSTRAK

Eliza Mira Miati : Analisis Tingkat Kepuasaan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Solok Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis.*

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PDAM Kota Solok dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari pelanggan terhadap indikator kualitas pelayanan di PDAM yang masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, gambaran objektif tingkat harapan dan tingkat kenyataan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PDAM dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Solok yang menggunakan air PDAM untuk kebutuhan sehari-harinya dan sampel berjumlah 97 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling.* Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 15 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis.*

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa puas dengan pelayanan di PDAM dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 64,65%. Penilaian pelanggan mengenai pelayanan di PDAM berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) bahwa terdapat 3 atribut yang perlu ditingkatkandan 4 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 2 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 6atribut yang telah maksimal menurut pelanggan. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti tersedianya layanan pengaduan, air mengalir selama 24 jam dan memberikan jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan di PDAM Kota Solok, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis (*IPA)