

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis

Oleh: Tesya Amelia Azani Deosy

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 seluruh masyarakat Kota Padang yang menggunakan air PERUMDA 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 65,14%. Penilaian pelanggan mengenai pelayanan di PDAM berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) bahwa terdapat 3 atribut yang perlu ditingkatkan dan 7 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 3 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 2 atribut yang telah maksimal menurut pelanggan. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti tersedianya penyelesaian keluhan pelanggan, kemudahan menyampaikan laporan pengabdian dan kemudahan memperoleh informasi.

Kata Kunci : Pelayanan di Perumda, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis