

## ABSTRAK

### Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Padang

Oleh: Mauriansyah

Penelitian ini dilatar belakangi masih adanya keluhan dari pelanggan Rayon 08 terhadap pelayanan pembayaran rekening, dimana sebanyak 67 laporan atau 48,55% tentang jumlah tagihan air yang harus dibayar tidak sesuai dengan volume atau kuantitas penggunaan. Disamping itu masih lambatnya respon petugas dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan terhadap pelayanan pembayaran rekening sehingga pelanggan merasa dirugikan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening di PDAM Kota Padang.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan administrasi di PDAM Rayon 08 Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kota Padang yang berada pada Rayon 08, sedangkan sampel penelitian diambil 99 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala Likert dengan menyebarkannya kepada pelanggan. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.00 *for windows* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening pada aspek *tangibles* nilai TCR sebesar 76,2% dengan kategori Baik. Pada aspek *reability* nilai TCR sebesar 61,6% dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan pada aspek *responsiveness* nilai TCR sebesar 68,8% dengan kategori Cukup Baik. Kemudian pada aspek *assurance* nilai TCR sebesar 66,4% dengan kategori Cukup Baik dan pada aspek *empathy* nilai TCR sebesar 70,4% dengan kategori Cukup Baik. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik diatas, maka pelanggan mempersepsikan kualitas pelayanan administrasi dalam pembayaran rekening memiliki kategori Cukup Baik dengan nilai TCR sebesar 68,7%.