

ABSTRAK

Resqi Syafda : Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang (Studi Kasus di Kelurahan Parupuk Tabing)

Peran PDAM sangat dibutuhkan dalam menyuplai kebutuhan air di Kota Besar. PDAM adalah perusahaan yang dibentuk oleh pemerintah dalam melaksanakan kegiatannya yang berhubungan dengan pengelolaan air bersih. Berdasarkan laporan dan keluhan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang disampaikan secara langsung kepada PDAM Kota Padang masih banyak pelanggan yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itu peneliti ingin menganalisis faktor kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Padang dengan Studi Kasus di Kelurahan Parupuk Tabing.

Populasi dari penelitian ini adalah rumah tangga pelanggan PDAM di Kelurahan Parupuk Tabing dengan sampel sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan data sekunder dari Data Pelanggan PDAM di Kelurahan Parupuk Tabing Periode Desember 2012 dan menggunakan data primer yaitu jawaban dari responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Kota Padang di Kelurahan Parupuk Tabing ada 4 faktor yaitu meliputi faktor F_1 tergantung pada variable bukti fisik (*tangible*) dan dapat dipercaya (*reliability*). Faktor F_2 tergantung pada variable jaminan (*assurance*). Faktor F_3 tergantung pada variabel menunjukkan kesungguhan (*emphaty*) dan faktor F_4 tergantung pada variabel kualitas produk. Dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Kota Padang di Kelurahan Parupuk Tabing adalah variabel jaminan (*assurance*) yang meliputi: (1) Keramahan dan kesopanan petugas menerima pengaduan pelayanan, (2) Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran sambungan baru, (3) Keterampilan karyawan dalam menangani proses pembayaran rekening, (4) Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik, dan (5) Kesesuaian tagihan dengan meteran.