

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Perdagangan DIII Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**FIRA RADI PRATIWI
2016/16134035**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

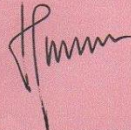
PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG

Nama : Fira Radi Pratiwi
BP/NIM : 2016/16134035
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

Diketahui Oleh
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan,

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir,



Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004



Abror, SE, ME, Ph.D
NIP. 197510181999031001


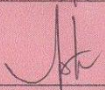
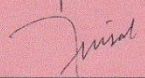
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG

Nama : Fira Radi Pratiwi
NIM/TM : 16134035/2016
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang.

Padang, Agustus 2019

Tim penguji		Tanda Tangan
Nama		
Abror, SE, ME, Ph.D	(Ketua)	
Astra Prima Budiarti, SE, B.B.A.Hons, M.M	(Anggota)	
Awisal Fasyni, S.P, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fira Radi Pratiwi
Thn. Masuk/NIM : 2016/16134035
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 05 Desember 1997
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Andalas 1 No 11 Padang
Judul Tugas Akhir : **Persepsi Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, juli 2019
Yang menyatakan,



Fira Radi Pratiwi
NIM. 16134035

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 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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT serta berkat kehendak-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas Akhir ini penulis susun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Padang dengan judul: **“Persepsi Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang”**.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi dengan segala kemampuan yang ada, penulis mencoba menyusun tugas akhir ini sebaik mungkin, dengan harapan dapat berguna bagi siapa saja yang memerlukannya.

Selesainya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari banyak dukungan dan bantuan baik ketika melaksanakan penelitian maupun ketika menyusun Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya Bapak **Abror, SE, ME, Ph.D.** Terimakasih atas ilmu serta motivasi yang diberikan kepada penulis saat melaksanakan penelitian dan menyusun laporan tugas akhir. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Firman, SE, M, Sc selaku dosen pembimbing akademik yang telah memperlancar dan membantu dalam menyelesaikan masa perkuliahan.
3. Bapak dan Ibu staf pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater tercinta ini.
4. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
5. Seluruh karyawan PDAM Kota Padang yang telah memberikan tempat dan waktu bagi penulis untuk melakukan kegiatan magang dan observasi.
6. Teristimewa penulis ucapkan kepada kedua orang tua, ibu dan bapak yang memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dan untuk saudara laki-laki saya yang selalu memberikan semangat dan membantu saya dalam penyelesaian Tugas Akhir.
7. Untuk seluruh D3 Manajemen Perdagangan Tahun 2016 Universitas Negeri Padang.
8. Untuk semua pihak yang telah membantu penulis sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini yang tidak dapat diucapkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari tugas akhir ini, baik dari materi maupun dari teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan

pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Padang, Juli 2019

(Penulis)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Citra.....	10
1. Pengertian Citra.....	10
2. Manfaat Citra.....	11
3. Jenis-Jenis Citra.....	12
4. Cara Terbentuknya Citra.....	13
5. Strategi Peningkatan Citra.....	14
B. Tinjauan Citra Perusahaan	16
1. Pengertian Citra Perusahaan	16

2. Pentingnya Citra Perusahaan	17
3. Faktor Pembentuk Citra Perusahaan	18
4. Faktor Keberhasilan Menciptakan Citra Perusahaan yang Baik	20
5. Elemen Citra Perusahaan	20
C. Persepsi Pelanggan.....	22
1. Pengertian Persepsi.....	22
2. Faktor-Faktor Dalam Persepsi	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Bentuk Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
1. Lokasi Penelitian.....	25
2. Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Rancangan Penelitian.....	27
1. Jenis Penelitian.....	27
2. Tahap Penelitian.....	27
3. Jenis Data dan Sumber Data	29
4. Instrumen Penelitian.....	30
5. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Profil Perusahaan	35
1. Sejarah Singkat Berdirinya PDAM Kota Padang	35
2. Visi dan Misi.....	36
3. Logo	37
4. Stuktur Organisasi.....	37
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
2. Deskripsi Tingkat Capaian Responden	41
3. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	51
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 2 Skor Penilaian Kuesioner	31
Tabel 3 Rentang Skala TCR	32
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 9 Hasil Pengolahan Data Indikator Citra PDAM Kota Padang	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Terbentuknya Citra.....	13
Gambar 2 Logo PDAM Kota Padang.....	37
Gambar 3 Struktur Organisasi PDAM Kota Padang	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Fotocopy Surat Observasi.

Lampiran 2. Fotocopy Surat Balasan Observasi.

Lampiran 3. Kuisisioner.

Lampiran 4. Tabulasi Kuisisioner.

Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data Kuisisioner.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Citra menunjukkan eksistensi sebuah organisasi di mata masyarakat, yaitu pandangan masyarakat terhadap organisasi yang terbentuk dalam jangka waktu yang panjang. Pencitraan yang dilakukan dengan baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal ini citra yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi dalam menjalankan bisnisnya.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya (Soemirat & Ardianto, 2017:113). Perusahaan yang mempunyai citra yang baik dimata konsumen akan memperoleh keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Jadi produk dan jasa perusahaan tersebut relatif lebih bisa diterima konsumen dari pada perusahaan yang citranya kurang baik. Citra juga bisa berdampak terhadap karyawannya, karyawan yang bekerja pada perusahaan dengan citra positif akan memiliki rasa bangga sehingga dapat memicu motivasi mereka untuk bekerja lebih produktif. Dengan demikian profitabilitas perusahaan dapat terus meningkat.

Citra perusahaan tidak bisa direkayasa, melainkan datang dengan sendirinya dari upaya yang telah ditempuh perusahaan. Salah satu bagian perusahaan yang berfungsi untuk memperoleh dan mempertahankan citra perusahaan adalah public relations (hubungan masyarakat). Di era keterbukaan

informasi seperti saat ini, dimana masyarakat atau publik sudah semakin kritis terhadap pemberitaan, maka peran humas (hubungan masyarakat) sangat penting sebagai layanan publik untuk memberikan informasi yang jelas, dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima publik. Pemanfaatan humas (public relations) sudah banyak digunakan dalam aktivitas perusahaan. Namun, masih banyak perusahaan belum mampu untuk mengoptimalkan fungsi public relations (PR).

Public relations muncul karena adanya tuntutan kebutuhan. Artinya menjadi hal yang utama bagi public relations untuk mampu menjalankan fungsi dan tugasnya yaitu membina hubungan yang harmonis antara pimpinan manajemen dengan para karyawan dan antara pimpinan dengan pemilik perusahaan atau sebaliknya. Begitu juga kemampuannya untuk menjembatani atau membangun komunikasi dengan masyarakat luar sebagai publik yang pada akhirnya dapat menentukan sukses atau tidaknya tujuan dan citra yang hendak dicapai oleh perusahaan.

Kebanyakan humas di perusahaan hanya sebatas melakukan jumpa pers, penyelenggaraan acara peluncuran produk baru, atau menangani komplain pelanggan. Padahal sebenarnya potensi humas lebih jauh dari itu. Setidaknya PR dapat menjalankan fungsi seperti press relation, product publicity, corporate communication, lobbying dan caunselling. Fungsi-fungsi tersebut dapat diimplementasikan dalam bermacam program misalnya publikasi (seperti laporan tahunan, brosur, artikel, newsletters, magazine dan materi audiovisual), event (seperti konferensi pers, seminar, pameran, kontes, perayaan ulang tahun, sponsorship, penggalangan dana, tur dan sebagainya), berita, pidato, aktivitas

layanan publik dan media identitas (seperti logo, business card, gedung, seragam, website dan sebagainya) (Tjiptono, 2015:394)

PDAM Kota Padang merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan air bersih. Pelayanan air bersih sangat penting karena air adalah urat nadi dan sumber kehidupan atau materi yang paling essential di dalam kehidupan umat manusia. Ditambah lagi dengan pertumbuhan industri yang mempertinggi kesenjangan antara permintaan dan penawaran air, khususnya terhadap air bersih. Dengan bertambahnya penduduk, konsumsi terhadap air bersihpun juga akan semakin meningkat. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih ini tentulah PDAM Kota Padang sebagai perusahaan pelayanan publik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan jangan sampai masyarakat kecewa. Hal ini penting agar persepsi masyarakat terhadap citra perusahaan semakin positif.

Apabila dikaitkan dengan peningkatan citra PDAM Kota Padang di mata masyarakat, maka hal itu tidak terlepas dari peran dan fungsi Hubungan masyarakat (Humas) PDAM itu sendiri. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang mengadakan upaya pelayanan yang baik, berencana dan berkesinambungan untuk menciptakan dan membina pengertian bersama antara organisasi dengan khalayak. Perusahaan juga membina hubungan yang harmonis serta menciptakan komunikasi timbal balik dengan menyebarkan informasi kepada publik eksternal, sehingga diharapkan publik mendukung kebijakan perusahaan.

Penelitian ini akan membahas persepsi pelanggan terhadap citra PDAM Kota Padang. Penilaian masyarakat terhadap citra PDAM Kota Padang bisa dilihat dari banyak penilaian. Penilaian misalnya apakah air sudah mengalir sampai ke rumah warga, penilaian apakah air PDAM itu tercemar, bau kaporit secara berlebihan dan apakah masih ada kebocoran pipa yang mengganggu kelancaran aliran air dan persoalan dengan tagihan biaya air. Persepsi pelanggan juga pada penanganan masalah yang diadakan, pemberitaan tentang PDAM, kepedulian sosial, dan kegiatan lainnya.

Citra PDAM kota Padang berbeda-beda menurut persepsi masyarakat karena hal ini berkaitan dengan penilaian kualitas layanan PDAM dalam penyaluran air bersih. Bagi daerah yang lancar dalam distribusi air bersih maka citra yang terbentuk akan menjadi baik dan positif. Begitu juga dengan pelayanan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan menawarkan biaya sambungan yang murah hal ini akan memberikan dampak citra PDAM yang positif bagi yang menerima program tersebut. Sebaliknya, daerah-daerah yang mengalami persoalan seperti kapasitas air yang kurang, kebocoran pipa saluran air dan pelayanan yang kurang baik pada masyarakat akan membentuk citra PDAM yang negatif.

Berikut adalah beberapa tanggapan positif masyarakat terhadap aktivitas PDAM kota Padang sebagai bentuk kepedulian pada masyarakat.



humaspdamkotapadang



54 suka

humaspdamkotapadang Jumat, 1 Maret 2019

Direksi PDAM Kota Padang melepas pengiriman bantuan untuk korban bencana gempa bumi di Solok Selatan yang terjadi pada tanggal 27 Februari 2019 lalu.

Bantuan tersebut berupa mie instan, air mineral, roti/ makanan ringan...

Semoga bermanfaat buat saudara-saudara kami di Solok Selatan...

Tampilkan semua 8 komentar

1 MARET



Wedon Surdinal
Alhamdulillah, Bravo
Pdamkotapadang !!!

8m Suka Balas 1



Yunita Rafilus
Mantap PDAM KOTA PADANG
Semoga makin sukses

8m Suka Balas 1



Suardi
Alhamdulillah PDAM Kota Padang
peduli dengan musibah, semoga
Direksi dan seluruh staf diberi pahala
oleh Allah subhanahutaala

8m Suka Balas 1



Siska Edi
PDAM KOTA PADANG ""Ok.

8m Suka Balas 1

Selain itu ada juga tanggapan negatif masyarakat karena pelayanan PDAM yang dirasa kurang maksimal.



Penilaian-penilaian masyarakat terhadap suatu perusahaan tidak akan muncul begitu saja tanpa adanya pengalaman yang pernah mereka alami dan pengetahuan yang mereka peroleh. Pengetahuan yang diperoleh masyarakat didapat dari berbagai hal salah satunya adalah media massa. Media bukan saja bisa menjadi pembujuk atau bersifat persuasi, tetapi media juga dapat

membelokkan pola perilaku atau sikap-sikap yang ada terhadap suatu hal. Media lah yang mendorong publik untuk memilih citra yang positif terhadap perusahaan-perusahaan tertentu dan membuat citra yang negatif terhadap perusahaan lainnya.

Saat ini citra PDAM kota Padang dinilai belum sempurna. Hal ini dikarenakan sebagai perusahaan pengelola air, PDAM Kota Padang masih mengalami permasalahan seperti air yang macet atau kuantitas air yang kurang, air yang keruh, kebocoran pipa, hingga masalah komplain angka meter yang tidak sesuai dengan penggunaannya. Persoalan ini juga terlihat pada pemberitaan di media massa. Persoalan itupun tidak terbatas pada pemasangan sambungan, penyaluran air, tetapi juga pelayanan pegawai PDAM di kantor PDAM kota Padang dalam melayani pelanggan. Hal inilah yang menyebabkan citra PDAM kota Padang masih kurang baik di mata masyarakat khususnya bagi para pelanggan PDAM.

Mahyeldi Ansarullah selaku Wali Kota Padang, menyatakan bahwa pemerintah Kota Padang menggantungkan harapan kepada PDAM Kota Padang untuk meningkatkan kapasitas serta kualitas sumber air bersih dan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Hal inilah yang diharapkan dapat menumbuhkan citra positif PDAM kota Padang dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan.

Menyadari pentingnya citra bagi perusahaan terutama PDAM kota Padang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui

persepsi pelanggan terhadap citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap citra PDAM Kota Padang?
2. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap citra PDAM Kota Padang.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan juga praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Meninjau informasi mengenai persepsi pelanggan terhadap citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. Penelitian ini juga diharapkan agar dapat bermanfaat sebagai bahan referensi ataupun acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PDAM Kota Padang agar meningkatkan citra perusahaan yang semakin positif di mata masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang Persepsi Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pelanggan terhadap citra PDAM Kota Padang termasuk kategori baik. Indikator citra dengan nilai rata-rata paling tinggi adalah pada personalitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap PDAM Kota Padang merupakan perusahaan yang bertanggung jawab terhadap pelanggan, perusahaan yang berprestasi baik, pelanggan memiliki tingkat keyakinan yang cukup tinggi terhadap PDAM Kota Padang dan pelanggan menilai bahwa PDAM Kota Padang memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi.
2. Upaya untuk meningkatkan citra perusahaan adalah merespon keluhan pelanggan dengan cepat dan mempermudah akses pengaduan pelanggan seperti lewat media sosial maupun nomor layanan sms pelanggan. Selain itu humas PDAM Kota Padang memberikan kemudahan dalam pembayaran tagihan lewat bank, kantor pos maupun program DDOP (Door to Door Online Payment). Jadi petugas PDAM mendatangi pelanggan ke rumah dengan

3. membawa alat EDC supaya pelanggan dapat membayar tagihan tanpa harus keluar rumah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka penulis menyarankan pada PDAM Kota Padang antara lain:

1. PDAM Kota Padang perlu mempertahankan citra perusahaan yang sudah baik terutama sebagai perusahaan penyalur air bersih bagi masyarakat Kota Padang. Untuk itu PDAM Kota Padang perlu terus menjaga nama baik perusahaan dengan memperhatikan pelayanan dan memberikan kinerja yang lebih maksimal bagi para pelanggannya.
2. Bagian Hubungan Masyarakat (Public Relations) perlu lebih mengencangkan informasi-informasi seputar aktivitas PDAM Kota Padang di berbagai media sosial. Hal ini juga penting agar masyarakat luas bisa mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam membantu masyarakat Kota Padang sehingga bisa berdampak pada citra PDAM yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrini, Susi. 2018. Peran CSR Awards Terhadap Citra Perusahaan Dalam Komunikasi Antar Budaya. *Jurnal Komunikasi*, Vol. 3, No. 1, hlm. 30-44.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2017. *Dasar-dasar Public Relations*. Cetakan Kesebelas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bharotodiasto, Bayu. 2017. Analisis Komunikasi Pemasaran Terpadu Terhadap Citra Perusahaan dan Dampaknya Pada Minat Menggunakan Layanan Kembali (Survei Pada Konsumen Itpc Busan, Korea Selatan). *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, Vol. 8 No. 1 Maret 2017.
- Gassing, S.S. dan Suryanto. 2016. *Public Relation*. Edisi I. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hanum, F., Slamet, L. dan Sriwahyuni, T. 2015. Kontribusi Minat Belajar dan *E Learning* Sebagai Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan SMK Negeri 1 Air Putih Kabupaten Batubara Sumatera Utara. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika*. Vol. 3, No. 1, hlm. 75-88.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Nurjaman, K. dan Umam, K. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Cetakan I. Bandung: Pustaka Setia.
- Pangandaheng, F. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. *e-Jurnal Katalogis*. Vol.3, No. 2, Februari 2015 hlm 51-67.
- Pradana, Mahir dan Reventiary, Avian. 2016. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No. 1, hlm. 1-10.
- Rajagukguk, R.J. dan Kasmiruddin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *JOM FISIP*, Vol. 2, No. 2, hlm. 1-13.
- Ridho. 2018. Mahyeldi Ansharullah: Perlu Soliditas Memajukan PDAM Padang. Diakses dari <http://sumbarpost.com/mahyeldi-ansharullah-perlu-solidiitas-memajukan-pdam-padang/>, diakses tanggal 15 Juli 2019.