

ABSTRAK

Edho Prasetya (03320110001)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

(xvi + 118 halaman : 12 gambar; 49 tabel; 13 lampiran)

Penelitian ini merupakan studi kasus pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”. Metode penelitian yang digunakan : sampel penelitian sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik stratifikasi random sampling dari populasi sebanyak 507.557 pelanggan. Pengumpulan data primer menggunakan teknik kuesioner dengan skala *Likert*. Pengumpulan data sekunder menggunakan studi kepustakaan dan observasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan prosentase tingkat kepuasan pelanggan dan Diagram Cartesius.

Pembahasan hasil penelitian memperoleh kesimpulan sebagai berikut: Terdapat Gap antara Ekspektasi dan Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kepada pelanggannya yaitu sebesar (-1.14) yang memiliki arti signifikan bahwa penyelenggaraan pelayanan masih belum berjalan dengan baik. Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun masih belum dijalankan dengan baik oleh pihak PDAM Surabaya antara lain: Jaminan mutu air, Konsistensi mutu air bersih, jaminan kelancaran aliran air, kemudahan menyampaikan keluhan, kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan. Upaya perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Servqual* adalah 1) perbaikan sistem integrasi bagi PDAM Surabaya yang berorientasi pada kepentingan pelanggan agar lebih mudah, lebih nyaman dan bersifat personal. 2) memperbaiki sistem operasional dengan menambah karyawan operasional yang handal dan memberikan pembinaan teknik kepada karyawan serta memanfaatkan penggunaan teknologi yang tepat guna untuk memberikan dukungan yang efektif bagi PDAM Surabaya agar dapat memperoleh keunggulan kompetitif

Kata Kunci: *Service Quality Method (Servqual)*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan

Referensi : 28 (1985-2012)

ABSTRACT

Edho Prasetya (03320110008)

SERVICE QUALITY ANALYSIS BY USING SERVQUAL IN SURYA SEMBADA MUNICIPAL WATERWORKS, SURABAYA

(xvi + 118 pages: 12 figures; 49 tables; 13 appendices

This research is a case study on Surya Sembada Municipal Waterworks Surabaya with "Service Quality Analysis Method Using SERVQUAL At the Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya". The method used in this research: the study sample of 100 respondents were taken using stratified random sampling from a population of 507 557 customers. The primary data collected using a questionnaire with Likert scale techniques. Secondary data collection uses literature study and observation. Data analysis using descriptive analysis method with the measurement of customer satisfaction using the percentage level of customer satisfaction and the Cartesian diagram.

Discussion of results of research obtain the conclusions as follows: There is Gap between Expectation and the Perception customers towards of service who given by parties PDAM Surya Sembada of Surabaya to its customers namely amounting to (-1.14) which has the significant meaning that the organize service still not yet running with well. The indicators that affect customer satisfaction and still not run well by the PDAM Surabaya, among others: Collateral water quality, water quality consistency, guarantees the smooth flow of water, ease grievances, the speed of the officer in response to customer complaints. Efforts repairs which need to be done to enhance the customer satisfaction based the results of analysis with using method Servqual is 1) improvement system of integration for PDAM Surabaya who oriented on the interests of customers in order that more easily, more comfortable and are personal. 2) fix operational system with add employees operational that are reliable and gives coaching techniques to employees as well as the utilize usage right technology in order for provide support which effective for PDAM of Surabaya in order that be able obtain competitive advantage

Keywords: Service Quality Method (Servqual), Quality of Service, Customers Satisfaction.

References: 28 (1985-2012)