

Penggunaan analisis multivariat pada data survey kepuasan pelanggan PDAM Kota Bukittinggi Sumatra Barat Tahun 2005

Mellyna Eka Yan Fitri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20180898&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berhubungan dengan kenyamanan atau kekecewaan sebagai akibat perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan PDAM dan menentukan faktor-faktor yang perlu diperhatikan PDAM kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dalam penyediaan air bersih.

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey.

Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis faktor, analisis diskriminan dan analisis gap. Dengan analisis faktor, diperoleh tujuh aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Analisis diskriminan dikerjakan pada ketujuh aspek tersebut. Hasilnya terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan PDAM pada lima wilayah layanannya. Analisis gap (kesenjangan) memberi kesimpulan bahwa terdapatnya faktor-faktor yang harus ditingkatkan PDAM agar sesuai dengan harapan pelanggan.