

## Analisis kualitas layanan PT. Aetra Air Tangerang ditinjau dari persepsi pelanggan = Service quality analysis of PT. Aetra Air Tangerang by customer perception

Riza Hamidah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365070&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Air merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap manusia. Sejak diberlakukannya Perpres 67 tahun 2005 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur, PT. Aetra Air Tangerang merupakan investor swasta pertama bidang air minum yang menjadi mitra pemerintah dan memiliki masa konsesi selama 25 tahun. PT. Aetra Air Tangerang memiliki kelebihan dari segi teknologi produksi dan sistem kepelangganan yang canggih, namun pada kenyataannya masih ada keluhan pelanggan dan konsumsi pelanggan terhadap air minum masih jauh di bawah target perusahaan. Maka dari itu, untuk mengetahui kualitas layanan PT. Aetra Air Tangerang, perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan integrasi metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Kano.

Penerapan metode ini dilakukan agar dapat mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki dan memberikan rekomendasi perbaikan. Dari hasil integrasi tersebut dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapat prioritas untuk diperbaiki yaitu penerapan antrian dan lama waktu saat mengantri di loket, pemasangan sambungan baru sesuai waktu yang ditetapkan, dan kecepatan respon petugas terhadap keluhan pelanggan.

<hr>

Water is a basic needs of human being. PT. Aetra Air Tangerang is the first private investor partner in drinking water area of government since Perpres No.67/2005 about Public Private Partnership In The Provision Of Infrastructure applied with 25 years concession period. PT. Aetra Air Tangerang have a good quality in technology production and billing customer system, but in fact there are still complain from customer and water consumption of costumer only half of company?s target. To know service quality of Aetra Air Tangerang, we use integration of Importance Performance Analysis (IPA) and Kano Model.

By this method, we can identify which attributes that become priority to improve and also recommendations for improvement. From the result,the attributes needs for improvement are long time for queue in payment point, installation of new connection according to the time appointed, dan officer?s fast respond of customer complain.