

Kualitas pelayanan pada perusahaan air minum pdam tirta asasta kota Depok golongan III B = The service quality of pdam tirta asasta Depok class III B

Siska Febriana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411606&lokasi=lokal>

Abstrak

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Asasta Kota Depok merupakan pelayanan barang publik yang bertugas dalam penyediaan air bersih. Sebagai penyedia layanan PDAM dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas selama 24 jam setiap harinya. Dalam memberikan pelayanan terdapat keluhan dari pelanggan golongan IIIB yakni air keruh dan kenaikan tarif pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Asasta Kota Depok Golongan IIIB. Metode yang digunakan adalah metode campuran (mix method). Teknik pengumpulan data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif dengan wawancara mendalam dan penyebaran kuesioner. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Stratified Random Sampling. Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan enam dimensi yang dikemukakan oleh Christian Gronroos: (1) Professionalism and Skills; (2) Attitudes and Behavior; (3) Accesbility and Flexibility; (4) Reability and Trustworthiness; (5) Recovery; dan (6) Reputation And Credibility. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Asasta golongan IIIB adalah Negatively Confirm Quality atau Bad Quality.

.....

Regional Water Company (PDAM) Tirta Asasta Depok which provides clean water as public goods. As provider PDAM is expected to fulfill customers needs with hight quality 24/7. However, there are some complaints occured from IIIB customers on turbid water and increase of service cost. This thesis aimed to describe service quality of Regional Water Company (PDAM) Tirta Asasta Depok Class IIIB. The method used in research is mix method. The techniques used in this research was quality and quantity with data collection using in-dept interviews and questionnaire research guided. The techniques of data collection is stratified random sampling techniques. Christian Gronroos's six dimensions of service quality were used : (1) Professionalism and Skills; (2) Attitudes and Behavior; (3) Accessibility and Flexibility; (4) Reability and trustworthiness; (5) Recovery; and (6) Reputation And Credibility. The results showed that the PDAM Tirta Asasta's service quality is Negatively Confirm Quality (Bad Quality).