

UNIVERSITY OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATION SCIENCE  
POST GRADUATE PROGRAM  
ADMINISTRATION AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

## ABSTRACT

Name : Herry Karnadi  
Student Number : 0606018324  
Research Title : Analysis of Customer Satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks in East Bogor Sub district, Bogor

Thesis: xiv, 111 Pages, Bibliography : 40 Books, Document: 4

The main issue to become the object of the research is customer satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor. The objectives of the research are to discuss the gap in service; indicators that influence customer satisfaction; and efforts needed to improve service quality. The research method applied in this thesis: the research samples are as many as 99 respondents which are taken by random sampling stratification technique as many as 8,647 customers using the Likert scale. Primary data collecting uses questioner method. Secondary data is obtained by literary study and observation. Data analysis uses descriptive analysis method. From the discussion of the research result, the conclusion obtained is as follows:

There is a gap taking place in Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor between Expected Service and Perceived Service.

The indicators that affect customer satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor area: The location of payment counter, Parking area, Waiting room, Toilet, Water quality guarantee, Water quality consistence, Water flow guarantee, Easiness to convey complaints, Quick response given in perceiving customer complaints, information accurateness for customers, Acceptability to obtain information, Payment method, Water usage tariff, and suggestion/input from customers.

Some efforts needed to increase customer satisfaction are to 1) ease customers in conveying their complaints; To quicken the response given in accordance with customer complaints; To increase the accurateness of information delivered to customers; To develop some ways to ease customers in paying their water bills; and to accept customers suggestions/ input. 2) Management focus to waiting room and parking area need to be correction according to customers satisfaction rate more higher than they need. 3) Along with those efforts, the management of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor also should maintain some conditions such as the location of payment counter which is easy to access by both private and public transportation; The cleanliness and good facilities for customers; the guarantee of water hygiene quality based on health standard; The consistence of water quality produced; Water flow

guarantee to customers; Employees' cordiality in giving service; Officers' ability in handling problems complained by customers; and Affordable water usage tariff. 4) accurate in information to customers indicator according to customers needs is not too important to increase immediately, same as services given by Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor to their customers.



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA

## ABSTRAK

Nama : **HERRY KARNADI**  
NPM : 0606018324  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor pada Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor

Tesis : xiv, 111 Halaman, Bibliografi 40 buku, dokumen 4

Pokok permasalahan yang dijadikan obyek penelitian adalah kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Tujuan penelitian adalah membahas gap dalam pelayanan; Indikator-indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan; dan Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Teori Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman et al merupakan teori utama yang digunakan dalam penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan : Sampel penelitian sebanyak 99 responden yang diambil dengan teknik stratifikasi random sampling dari populasi sebanyak 8.647 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 Layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan kepada pelanggannya.

Indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang didasarkan pada teori servqual adalah Lokasi loket pembayaran, Areal parkir, Ruang tunggu, Kebersihan toilet, Jaminan mutu air, Konsistensi mutu air, Jaminan kelancaran aliran air, Kemudahan menyampaikan keluhan, Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, Keakuratan informasi kepada pelanggan, Keramahan Petugas, Kemampuan petugas, Kemudahan memperoleh informasi, Cara pembayaran, Tarif pemakaian air, dan Respon terhadap saran/masukan dari pelanggan.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah 1) memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya; meningkatkan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan; meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan; mengembangkan cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah; dan menerima saran/masukan dari pelanggan. 2) Perhatian manajemen terhadap ruang tunggu pelanggan dan areal parkir pelanggan perlu untuk dikoreksi karena tingkat kepuasannya sangat melebihi dari harapan pelanggan. 3) sejalan dengan upaya tersebut, manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

juga perlu mempertahankan hal-hal yang sudah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan meliputi lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum; Kebersihan dan kelengkapan toilet untuk pelanggan; jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan; konsistensi mutu air bersih yang diproduksi; jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan; keramahan pelayanan petugas; kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan; dan tarif pemakaian air yang terjangkau.

4) Indikator kemudahan mendapatkan informasi dapat dilaksanakan dengan sedang-sedang saja karena menurut pelanggan hal tersebut tidaklah terlalu penting, sama halnya dengan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan terhadap pelanggan.

