

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Padang Bulan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan populasi pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang diambil dengan teknik *area probability sample*. Data diambil dengan angket dan wawancara, sedangkan analisis data yang digunakan deskriptif persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan termasuk baik yaitu sebesar 63,66% yang berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berada pada kategori kurang baik terdapat 7 yaitu *Serviceability*, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan unsur dalam kategori baik terdapat 8 yaitu Kualitas produk, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Dengan rincian sebagai berikut: