

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kasih Sebab atas berkat dan rahmat-Nya, serta nikmat kesehatan yang diberikan-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini berjudul “*Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan*”. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana, Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat juga menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran, serta pendapat yang bermanfaat dari para pembaca guna melengkapi dan menyempurnakan tugas akhir ini.

Penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung dan membantu penulis baik selama melaksanakan pendidikan maupun saat penyelesaian tugas akhir ini, antara lain:

1. Ibu Ir. Hj. Haniza, MT, Pelaksana Dekan Fakultas Teknik.
2. Bapak Ir. Kamil Mustafa, MT, Ketua Jurusan Teknik Industri.
3. Ibu Hj. Ninny Siregar, M.Si, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikiran sehingga penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Para Staf pengajar yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu demi satu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak dan ibu dosen yang telah banyak memberikan ilmu serta pendidikan, bimbingan kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana ini.
5. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayahanda **P. Purba** dan ibunda **R. br Laoly**, yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kepada seluruh karyawan/ti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Buat yang spesial dihati penulis Gita Dewi Sidabutar terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
8. Buat teman-teman seperjuangan (Doras, Nawawi, Hendi, Adi Selwin, Erwin, Erikson) dan rekan-rekan yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu yang telah banyak membantu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas dukungannya selama ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca semua.

Medan, January 2011

Penulis

Faozanolo P. Purba

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	KUALITAS PELAYANAN	KATEGORI
1	Kualitas Produk	70.24	B	Baik
2	<i>Serviceability</i>	59.46	C	Kurang Baik
3	Prosedur Pelayanan	60.59	C	Kurang Baik
4	Persyaratan Pelayanan	72.41	B	Baik
5	Kejelasan Petugas Pelayanan	63.4	B	Baik
6	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	57.92	C	Kurang Baik
7	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	57.6	C	Kurang Baik
8	Kemampuan Petugas Pelayanan	62.07	C	Kurang Baik
9	Kecepatan Pelayanan	64.14	B	Baik
10	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	67.69	B	Baik
11	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	68.52	B	Baik
12	Kewajaran Biaya Pelayanan	61.91	C	Kurang Baik
13	Kepastian Biaya Pelayanan	64.55	B	Baik
14	Kepastian Jadwal Pelayanan	55.48	C	Kurang Baik
15	Kenyamanan Lingkungan	68.31	B	Baik

Karena kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara harapan dan kinerja yang sesungguhnya maka disarankan kepada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan supaya lebih meningkatkan unsur pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan atau pada kategori pelayanan kurang baik yaitu *Serviceability*, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan dan melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan hasil penelitian perlu dievaluasi serta ditindaklanjuti.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xii

BAB I PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang Masalah I-1-

I. 2 Perumusan Masalah I-2-

I. 3 Penegasan Masalah I-2-

I. 4 Tujuan Penelitian I-3-

I. 5 Manfaat Penelitian I-4-

I.5.1 Manfaat Teoritis I-4-

I.5.2 Manfaat Praktis..... I-4-

I. 6 Sistematika Penulisan I-4-

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

II. 1 Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi II-1-

II. 2 Pembentukan PDAM Tiranadi Cabang Padang Bulan II-3-

II. 3 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan..... II-3-

II. 4 Sarana dan Prasarana II-17-

II. 5	Langkah Pengendalian Kualitas pada Daerah Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.....	II-17-
-------	--	--------

BAB III LANDASAN TEORI

III. 1	Pengertian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	III-1-
III.1.1	Pengertian Pelanggan.....	III-1-
III.1.2	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	III-1-
III.1.3	Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	III-3-
III.1.4	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	III-5-
III. 2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	III-5-
III.2.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	III-5-
III.2.2	Indeks Kepuasan Pelanggan	III-7-
III.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	III-9-
III.2.4	Standar Pelayanan Minimal PDAM.....	III-12-
III. 3	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM	III-15-

BAB IV METODE PENELITIAN

IV. 1	Jenis Penelitian.....	IV-1-
IV. 2	Variabel Penelitian.....	IV-1-
IV. 3	Populasi dan Pengambilan Sampel	IV-2-
IV. 4	Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	IV-2-
IV. 5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	IV-3-

IV. 6 Validitas dan Realibilitas IV-6-

IV. 7 Metode Analisis Data IV-8-

BAB V HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

V. 1 Hasil Penelitian V-1-

V. 2 Pembahasan V-18-

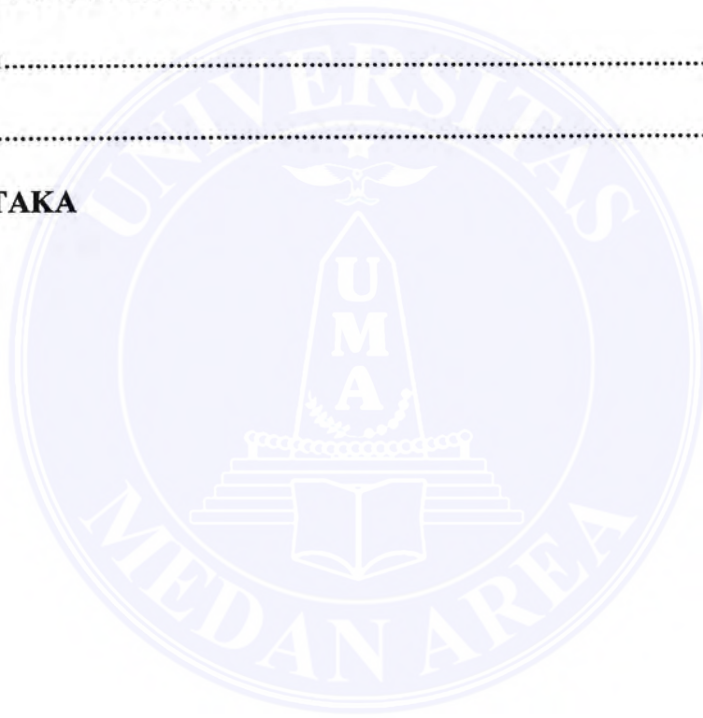
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

V. 1 Kesimpulan VI-1-

V. 2 Saran VI-4-

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi nilai angket Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	IV-4-
Tabel 4.2. Blue print angket kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan..	IV-5-
Tabel 4.3 Interval Nilai Persepsi, Interval Konversi IKP, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	IV-9-
Tabel 5.1 Interval untuk Indeks Kepuasan pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan V-2-
Tabel 5.2 Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan....	V-3-
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tentang Kualitas Produk.....	V-6-
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tentang <i>Serviceability</i>	V-7-
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tentang Prosedur Pelayanan	V-7-
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tentang Persyaratan Pelayanan.....	V-8-
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Tentang Kejelasan Petugas.....	V-8-
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Tentang Kedisiplinan Petugas	V-9-
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Tentang Tanggung Jawab Petugas	V-10-
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Tentang Kemampuan Petugas	V-10-
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Tentang Kecepatan Pelayanan	V-11-
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Tentang Keadilan Pelayanan	V-11-
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas..	V-12-

Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Tentang Kewajaran Biaya	V-13-
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Biaya	V-13-
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Jadwal.....	V-14-
Tabel 5.17Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan Lingkungan	V-14-



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.....	II-5-
Gambar 3.1 Model Diskonfirmasi harapan dari kepuasan dan ketidakpuasan .	III-4-
Gambar 5.1 Unsur-unsur Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Tingkat kepuasan	V-5-

