

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, S. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
2. Arikunto, Suharsimi. 2002. Edisi ke-lima. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
3. Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko. Edisi Pertama. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
4. Helien, Fisher. 2004. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
5. Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.
6. ----- dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
7. Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
8. Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
9. Purnomo, Hari. 2003. Edisi Pertama. *Pengantar Tehnik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
10. Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
11. Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
12. Tjiptono, Fandi. 2003. Edisi Ke-tiga. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.

<b>A. DATA PELANGGAN</b>	
(lingkari kode angka sesuai jawaban anda)	
Nomor Responden	
Nama Responden	
Alamat	
Umur	Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah                      4. D1-D3-D4
	2. SLTP                                      5. S-1
	3. SLTA                                      6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri                      4. Pelajar/Mahasiswa
	2. Pegawai Swasta                      5. Lainnya
	3. Wiraswasta/Usahawan
Status Kepemilikan Rumah Responden	1. Sewa                                      3. Pinjam/hanya menempati
	2. Milik Sendiri                      4. Lainnya.....

**B. Pendapat Responden**

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan kenyataan yang anda alami.

Keterangan:

SS = Sangat Sesuai

S = Sesuai

KS = Kurang Sesuai

TS = Tidak Sesuai

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Prosedur pada pelayanan sambungan baru tidak berbelit-belit dan mudah dipahami	SS	S	KS	TS
2	Bila ingin mendapatkan sambungan baru harus memenuhi persyaratan seperti mengisi formulir, foto kopi KTP dan gambar denah lokasi yang akan di pasang	SS	S	KS	TS
3	Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas pengaduan pelanggan	SS	S	KS	TS
4	Petugas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan	SS	S	KS	TS
5	PDAM memiliki tenaga kerja yang profesional sehingga setiap permasalahan yang berhubungan dengan PDAM bisa diatasi dengan baik	SS	S	KS	TS
6	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial	SS	S	KS	TS
7	Petugas bersikap ramah dan sopan pada pelanggan	SS	S	KS	TS
8	pelanggan mendapat sambungan baru sesuai waktu yang telah di tetapkan yaitu 4 hari kerja setelah lunas membayar seluruh persyaratan	SS	S	KS	TS
9	Ruang pelayanan tertata bersih, rapih dan teratur	SS	S	KS	TS
10	Air yang diterima tidak berbau	SS	S	KS	TS
11	Bila pelanggan ingin menutup sementara sambungan dan buka kembali sambungan prosedurnya mudah tanpa dipersulit	SS	S	KS	TS
12	persyaratan untuk pelayanan sambung kembali hanya memerlukan pelunasan tunggakan rekening air terakhir dan foto kopi KTP	SS	S	KS	TS
13	Petugas PDAM bisa memanfaatkan waktu kerja dengan baik	SS	S	KS	TS
14	Pencatatan meteran oleh petugas bisa dipertanggung jawabkan bila ada kesalahan	SS	S	KS	TS
15	Setiap permasalahan pelanggan bisa diselesaikan sesuai janji yang telah ditentukan oleh PDAM	SS	S	KS	TS
16	Bila ingin mendapatkan pelayanan setiap pelanggan harus memenuhi ketentuan yang berlaku tanpa dibeda-bedakan	SS	S	KS	TS
17	Biaya rekening air yang dibayarkan setiap bulannya sesuai dengan pemakaian	SS	S	KS	TS
18	Air dari PDAM bisa digunakan untuk keperluan memasak karena jernih dan tidak berbau	SS	S	KS	TS

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
19	PDAM menyediakan layanan tera meter yaitu pengetesan meter air yang diragukan akurasi dengan baik dan cepat	SS	S	KS	TS
20	Pelanggan bisa mendapatkan pelayanan pengaduan dan tera meter dengan prosedur yang mudah sehingga masalah bisa lebih cepat diatasi	SS	S	KS	TS
21	Persyaratan untuk balok nama, alamat tidak terlalu sulit karena hanya menyerahkan foto kopi KTP, foto kopi rekening terakhir dan membayar administrasi	SS	S	KS	TS
22	Petugas selalu tepat waktu bila ada janji dengan pelanggan	SS	S	KS	TS
23	Petugas dapat menjalin komunikasi efektif dengan pelanggan	SS	S	KS	TS
24	Petugas bisa menghargai bila ada saran dan kritik dari pelanggan	SS	S	KS	TS
25	Setiap biaya pelayanan masih dalam batas yang wajar	SS	S	KS	TS
26	Buka dan tutup pelayanan rekening sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	SS	S	KS	TS
27	Pengaturan ruangan mempermudah untuk mendapatkan pelayanan	SS	S	KS	TS
28	Pelayanan pengaduan PDAM menanggapi saran dan kritik dari pelanggan segera dengan baik	SS	S	KS	TS
29	Prosedur untuk balik nama, alamat dan penyesuaian tarif bisa dilayani dengan baik tanpa berbeli-belit dan tidak memerlukan waktu yang lama	SS	S	KS	TS
30	Setiap petugas PDAM bisa melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab	SS	S	KS	TS
31	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan	SS	S	KS	TS
32	Waktu penyelesaian untuk sambungan baru bagi pelanggan baru secepatnya adalah empat hari kerja sejak calon pelanggan melunasi seluruh biaya	SS	S	KS	TS
33	Proses pendistribusian air tidak membedakan kaya atau miskin semua dilayani sama, tidak ada yang diistimewakan	SS	S	KS	TS
34	Biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan hasil pelayanan yang didapatkan	SS	S	KS	TS
35	Bila pelanggan telah membayar semua biaya pelayanan dengan lunas pasti segera mendapat pelayanan yang sesuai	SS	S	KS	TS

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
36	Setiap mengajukan pengaduan, pelanggan mendapat jawaban penyelesaian baik secara lisan maupun tertulis	SS	S	KS	TS
37	Setiap kantor pelayanan PDAM terdapat papan petunjuk informasi untuk alur prosedur pelayanan untuk memperjelas pelanggan saat mendapat pelayanan	SS	S	KS	TS
38	Bila pelanggan ingin mengajukan tera meter kerana meragukan akurasi meternya hanya menyerahkan foto kopi rekening air dan foto kopi KTP sebagai persyaratan	SS	S	KS	TS
39	Petugas PDAM selalu memperjelas kewajibannya kepada pelanggan	SS	S	KS	TS
40	Petugas mempunyai ras disiplin yang tinggi terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya	SS	S	KS	TS
41	Kesalahan yang dilakukan petugas bisa dipertanggung jawabkan dengan pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku	SS	S	KS	TS
42	Petugas melaksanakan tugasnya dengan cepat dan tanggap saat melayani pelanggan	SS	S	KS	TS
43	Bila terjadi kesalahan pencatatan rekening air secepatnya akan dicek ulang mulai dari data komputer sampai tera meter	SS	S	KS	TS
44	Semua pelanggan diperlakukan dengan adil oleh petugas	SS	S	KS	TS
45	Petugas bisa menghormati pelanggan	SS	S	KS	TS
46	Tarif yang dibayarkan sesuai meteran	SS	S	KS	TS
47	Permasalahan yang dialami pelanggan bisa diselesaikan tepat waktu	SS	S	KS	TS
48	Pipa sebagai sarana penyaluran air dalam kondisi baik	SS	S	KS	TS
49	Bila terjadi gangguan pihak PDAM segera memberi informasi kepada pelanggan	SS	S	KS	TS
50	Kamar mandi ditempat pelayanan PDAM terawat dengan baik	SS	S	KS	TS